

MEMORIA ANUAL 2019

 Mutua Universal

En la portada de esta publicación aparecen todas las localidades en las que se ubican los 135 centros de trabajo de nuestra Entidad. La proximidad territorial, con presencia en todas las provincias del Estado, es un valor fundamental para garantizar un trato cercano y personalizado a nuestras empresas asociadas y trabajadores protegidos y adheridos, en cualquier circunstancia.

MEMORIA ANUAL 2019

 Mutua Universal



ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE
PÁG. 4

**ENTORNO:
EL IMPACTO DE
LA COVID-19**
PÁG. 8

**CARTA DEL DIRECTOR
GERENTE**
PÁG.14

ESTRATEGIA
PÁG. 20

- Plan Estratégico 2018/2020
- Plan Director de RSC
- Comunicación y diálogo con los grupos de interés

NUESTRA ACTUACIÓN EN 2019
PÁG 28

- Hitos
- Siete ámbitos de acción orientados a la sostenibilidad
 1. Cuidado de la salud, el bienestar y la calidad de vida de las personas
 2. Diseño e implantación de procesos y herramientas eficaces de gestión
 3. Vocación de innovación constante, investigación y transformación tecnológica
 4. Impulso del desarrollo profesional y personal de los empleados
 5. Buen gobierno, comportamiento ético y transparente
 6. Compromiso con la sociedad
 7. Reducción del impacto de la actividad en el entorno
- Informe de gestión

CARTA DEL PRESIDENTE

JUAN ECHEVARRÍA PUIG*Presidente de Mutua Universal*

Las Mutuas son entidades sin ánimo de lucro. Este hecho y los servicios de naturaleza pública en algo de tanta trascendencia como es la salud, han de garantizar su futuro como se garantizan los servicios públicos ejercidos directamente por el Estado”



Escribir esta carta sobre lo sucedido en España, en el mundo y en el íntimo ámbito de nuestra Mutua en 2019, es lo más parecido a redactar un ensayo sobre la prehistoria. Porque es imposible substraerse a lo ya transcurrido del año 2020 y a la necesaria adivinación del próximo futuro.

Entre 2019 y 2020 hay un abismo tal que, salvo voluntad y decisiones políticas comunes y un despertar exigente de la sociedad, resultará casi insalvable.

La España de 2019, en lo político, recuerda los tiempos de Isabel II aunque sin entorchados, casacas y sotanas.

Es difícil que la estabilidad social, económica y jurídica resista cuatro elecciones generales en cinco años, acompañadas de las correspondientes elecciones autonómicas y demás.

Es difícil evitar el contagio de un espectáculo parlamentario que pone en evidencia una sociedad fragmentada y, peor aún, que la exagera, ampliándola y aparentando no tener buen remedio.

Resumiendo, como pasando sobre ascuas, así ha discurrido la gran política española: el 28 de abril, elecciones generales anticipadas; victoria insuficiente del PSOE que no consigue investidura y error capital de Ciudadanos que paga en la siguiente convocatoria y, lo que es peor, justifica a gusto o a disgusto del PSOE y de su líder, que, como resultado de las nuevas elecciones generales del 10 de noviembre, se forme un gobierno de coalición PSOE-Podemos con el beneplácito de quienes no tienen demasiado interés en la gobernabilidad ni existencia de España.

La coalición preocupa por sus posibles consecuencias en la economía y en otros aspectos, incluso institucionales.

En 2019 la economía española pierde impulso aun manteniendo el crecimiento del PIB un 2%, que se presenta como bueno al compararlo con la media de los países de la eurozona. Se crean aún 402.300 puestos de trabajo, 163.900 menos que el año anterior (Encuesta Población Activa), lo que refleja la débil estructura de nuestra economía con un aumento del subempleo y un desorbitado paro juvenil, así como con la creciente



La reacción de nuestra Entidad para, manteniendo los criterios de seguridad, hacer frente a las exigencias de la pandemia ha sido ejemplar”



La excelencia en la atención asistencial, la innovación, el desarrollo de la plataforma tecnológica o la nueva Teleconsulta son dignas de estudio”

dependencia del sector servicios y la disminución del industrial, que no está de moda.

En lo que a la Seguridad Social concierne, casi se agota el Fondo de Reserva, la “hucha de las pensiones”, que de los 66.815 millones de euros de 2011 pasa a los 2.150 millones actuales. No obstante, en el año 2019 la transición digital y ecológica, como motores de un futuro feliz, y la globalización de los objetivos comunes del desarrollo sostenible se presentan como la panacea universal.

Casi al final del año el gobierno chino denuncia a la Organización Mundial de la Salud (OMS) un hecho irrelevante, así parece. En la ciudad de Wuhan se han detectado 27 casos de una neumonía de índole desconocida.

En los capítulos siguientes de esta memoria, pese a tratarse de un resumen de 2019, nos hemos tomado la licencia de incluir el detalle de las principales acciones que Mutua Universal ha desarrollado entre marzo y junio del presente en relación a la crisis originada por el funesto virus que todavía padecemos.

Por su enorme impacto sobre la sociedad española, la pandemia constituye un hecho relevante que acontece entre el cierre del ejercicio y la celebración de la Junta General, por tal razón se recoge en las páginas de esta memoria la ejemplar reacción de nuestra Entidad para, manteniendo los criterios de seguridad, hacer frente a las exigencias de una situación sobrevenida.

Mutua Universal en 2019

Nuestra directiva, con el total soporte de la Junta General y contando con unos profesionales dispuestos al efecto, ha consolidado los valores que son plataforma de lanzamiento para lo que hoy se conoce como crecimiento sostenible, porque todos somos conscientes de que la placidez y tranquilidad de futuro ya no son patrimonio de las Mutuas.

La excelencia en la atención asistencial en medios y calidad humana, la innovación, el desarrollo de la plataforma tecnológica o la nueva Teleconsulta son dignas de estudio por ejemplares. La

colaboración con la Administración, con el Mutualismo, nos está siendo reconocida día tras día.

La Memoria recoge estos aspectos que no son hechos aislados sino hábitos y que han servido para hacer frente a las obligaciones cada vez mayores y más intensas que afectan a las Mutuas.

Pero esta exigencia ha llegado al mayor extremo en este 2020. Ya no se trata de lo previsible. Lo inesperado ha llamado a la puerta con estruendo. Las “cartas a los empleados” han servido para solidarizar unas actividades y actitudes capaces de darles seguridad, personal y profesional, de prestar la adecuada atención a las empresas, a los trabajadores protegidos, o las prestaciones extraordinarias a los autónomos, y siempre con un espíritu de servicio y colaboración con las Administraciones correspondientes.

Los resultados algo menguantes del ejercicio 2019 son ya un anticipo de las dificultades que el Mutualismo viene padeciendo por la creciente complejidad de sus servicios, las mayores exigencias que la sensibilidad social reclama y que los adelantos de la ciencia hacen posible. A todas estas causas se une otra más prosaica, la de la reducción ya en el año 2011 de las aportaciones públicas para unas necesidades y servicios crecientes. Las dificultades financieras del Mutualismo se desbocan con la pandemia, pero tienen ya su origen en la mengua de la financiación, como consecuencia de la anterior crisis económica.

Pero no se deben ocultar las dificultades que supone la COVID-19 en este 2020. Los gastos extraordinarios inherentes a la pandemia. La disminución de los ingresos por cierre de empresas, por reducciones de plantillas, por los ERE y los ERTE, verdaderas cajas de Pandora del inmediato futuro, la caída del PIB, la necesaria atención a los trabajadores autónomos, convierten el presente

ejercicio en algo muy sombrío. El Ministerio que nos corresponde es conocedor de la difícil situación de las Mutuas. Ya no basta con la excelencia en la gestión, porque los hechos y las circunstancias desbordan lo previsto y lo previsible.

Las Mutuas son entidades sin ánimo de lucro. Este hecho y los servicios de naturaleza pública –con los acuerdos de colaboración– en algo de tanta trascendencia como es la salud, han de garantizar su futuro como se garantizan los servicios públicos ejercidos directamente por el Estado.

Por todo esto, por el esfuerzo y la dedicación realizados también en tiempos tan convulsos, los motivos de agradecimiento son múltiples. A todos nuestros profesionales, al Director Gerente en singular, a los que me acompañan abnegadamente en la Junta Directiva, en la Comisión de Control y Seguimiento y de Prestaciones Especiales y en el Comité de Auditoría y Cumplimiento. Al Presidente y Director Gerente de AMAT. A las empresas y trabajadores autónomos afiliados, razón de nuestra existencia. A la ejemplar colaboración con las Organizaciones Sindicales. A la Administración pública, con D. Borja Suárez, Director General de Ordenación de la Seguridad Social, nuestro más próximo interlocutor y paño de lágrimas.

¡Y que Dios reparta suerte!



ENTORNO: EL IMPACTO DE LA COVID-19

El objetivo de la memoria anual es presentar la actividad de Mutua Universal en el ejercicio 2019. Sin embargo, debido al impacto extraordinario de la pandemia de la COVID-19 en el primer semestre de 2020 y sus consecuencias a corto plazo, consideramos relevante integrar en las siguientes páginas un breve informe sobre la respuesta de la Entidad a esta crisis. A lo largo de la memoria se incluyen, además, referencias a acciones específicas de Mutua Universal en sus diversos ámbitos de actuación.

UNA PANDEMIA DE EFECTOS EXTRAORDINARIOS EN ESPAÑA...

La pandemia por la expansión de la COVID-19 ha tenido un impacto extraordinario en la sociedad española, tanto por su virulencia –con cifras de contagiados y fallecidos superiores a países del entorno– como por las consecuencias sociales y económicas del confinamiento, todavía incalculables.

COVID-19 en España

249.271

casos de contagio

28.355

fallecidos

4 M

de trabajadores afectados por ERTE

1,4 M

de autónomos con prestación extraordinaria

- 31/01** primer diagnosticado en España (La Gomera)
- 04/03** primera víctima mortal
- 11/03** declaración de pandemia mundial por la OMS
- 15/03** inicio del estado de alarma
- 17/03** anuncio de un plan de rescate económico
- 28/03** prohibición de actividades no esenciales
- 29/04** anuncio de plan de salida del confinamiento, en cuatro fases
- 01/06** primer día sin fallecidos en las 24 horas anteriores
- 21/06** fin del estado de alarma

Fuente: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (actualizado a 30 de junio de 2020).

...A LA QUE RESPONDIMOS CON ORDEN Y RESPONSABILIDAD

Desde la aparición de los primeros casos –particularmente, a partir de la declaración del estado de alarma–, Mutua Universal ha desarrollado un plan de contingencia propio con efecto en todos sus ámbitos de actuación y basado en los principios de responsabilidad, proximidad, coordinación y solidaridad.

Plan de contingencia de Mutua Universal

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- **Responsabilidad.** Atención a empresas y trabajadores protegidos en centros asistenciales propios para evitar que sean derivados al Sistema Público de Salud y contribuir a evitar su saturación.
- **Proximidad.** Seguimiento y adaptación continua de los protocolos de actuación y a la normativa de las comunidades autónomas.
- **Coordinación.** Colaboración continua con entidades del sector y Administraciones (Estado y Consejerías de Sanidad), compartiendo políticas de actuación, instalaciones sanitarias, personal y aprovisionamiento de material.
- **Solidaridad.** Apoyo al Sistema Público Sanitario, para poner a disposición de la Seguridad Social instalaciones y equipos sanitarios en caso de insuficiencia ocasional o saturación.

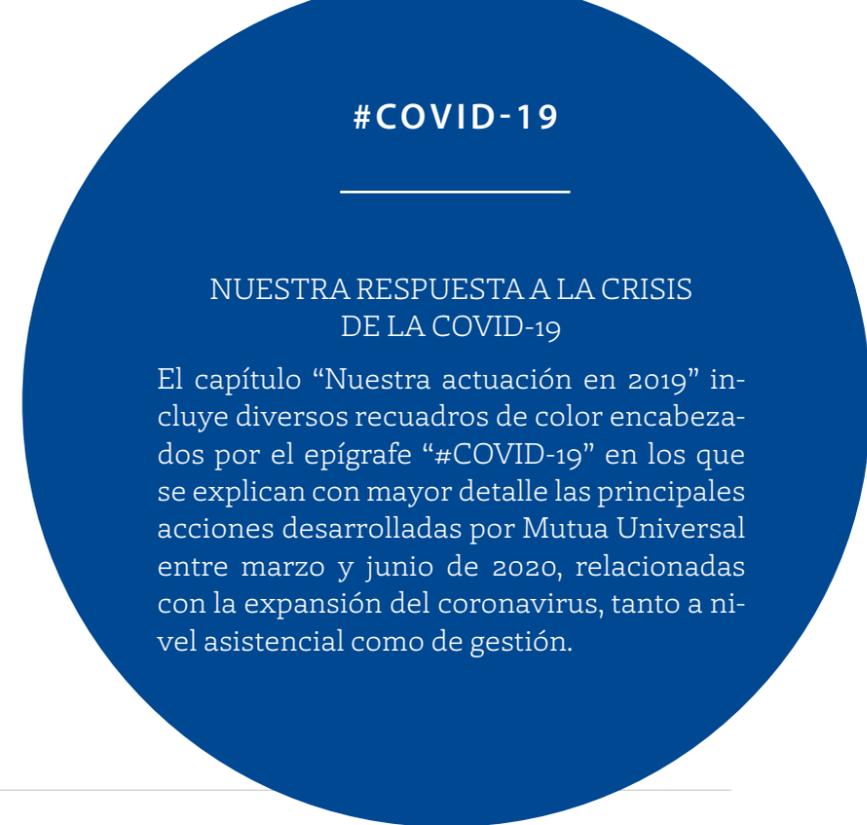
OBJETIVOS CONCRETOS DEL PLAN:

- **Proteger al colectivo de trabajadores de Mutua Universal.**
- **Evitar el colapso del Sistema y el riesgo de contagio.**
- **Garantizar la operativa sin interrupciones.**

El plan de contingencia ha contribuido, mediante el mantenimiento de servicios propios, a evitar el colapso del Servicio Público de Salud, dando cumplimiento a nuestro propósito de “trabajar por la sostenibilidad del Sistema”.

PLAN DE ACCIÓN EN DOS FASES, CON IMPACTO EN LOS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN CLAVE DE MUTUA UNIVERSAL

Las acciones de Mutua Universal para gestionar la situación extraordinaria han sido dirigidas por un Comité de Crisis, formado por los directivos de mayor rango de la Entidad. El plan anticipó la desescalada por fases marcada posteriormente por el Gobierno y definió dos etapas clave de actuación.



#COVID-19

NUESTRA RESPUESTA A LA CRISIS DE LA COVID-19

El capítulo “Nuestra actuación en 2019” incluye diversos recuadros de color encabezados por el epígrafe “#COVID-19” en los que se explican con mayor detalle las principales acciones desarrolladas por Mutua Universal entre marzo y junio de 2020, relacionadas con la expansión del coronavirus, tanto a nivel asistencial como de gestión.

FASES

ÁMBITOS DE

ACTUACIÓN



MODELO DE GOBIERNO

Formación de Comité de Crisis Coronavirus, con grupos de trabajo específicos y reuniones permanentes:

- Grupo de trabajo de Coronavirus.
- Grupo de trabajo Pos-COVID-19.

Actuación coordinada, con capacidad de anticipación y gestión adecuada de los recursos disponibles.



ADMINISTRACIÓN

Desarrollo del modelo de relación:

- Transparencia y confianza.
- Cesión de equipos y profesionales sanitarios.
- Realización de pruebas PCR.

Reconocimiento de la Administración y el sector a la capacidad de gestión y la disponibilidad.



PRESTACIÓN DEL SERVICIO

GESTIÓN

- Prestación Extraordinaria Autónomos (PECATA): ampliación de recursos sobre plataforma tecnológica.
- Mejoras en Zona Privada Empresa y Asesorías.
- Nuevas líneas de actuación para los colectivos protegidos.
- Material sanitario y protección para pos-COVID-19.
- Campañas y material informativo de prevención.

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

- Colaboración con las Administraciones sanitarias autonómicas.
- Mantenimiento de apertura de centros propios.
- Desarrollo de sistemas de telemedicina para mantener contacto con pacientes.
- Planificación pos-COVID-19: vuelta a los centros.

Excelencia en el mantenimiento de la actividad y la atención a trámites extraordinarios. Adopción de sinergias y buenas prácticas, con continuidad en la gestión ordinaria.



EMPLEADOS

- Comunicación interna: canales regulares de información.
- Consejos de salud física y emocional
- Medidas de conciliación familiar y cuidado de menores.
- Materiales informativos y de gestión para plan de retorno a centros de trabajo.

Desarrollo de la cohesión e implantación efectiva de nuevas metodologías de trabajo con visión de futuro. Desarrollo de un modelo de adaptación cultural.

REPLIEGUE

DESPLIEGUE

- Salvaguarda del equipo (teletrabajo).
- Mantenimiento de centros con servicios mínimos.
- Contacto institucional permanente
- Acompañamiento a empresas y trabajadores.
- Consejos de prevención a la sociedad.

- Desarrollo gradual y asimétrico
- Acompañamiento a la sociedad en la vuelta progresiva a la “normalidad”.
- Medidas de protección en centros de trabajo y asistenciales.
- Consejos de prevención a la sociedad.

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE

JUAN GÜELL UBILLOS

Director Gerente de Mutua Universal



En nuestro ADN destaca el gen del inconformismo y la inquietud por ser una organización más ágil, eficiente e innovadora, que responda a la rápida evolución de la sociedad y la economía”



Un año más presentamos para su aprobación en Junta General las cuentas del ejercicio 2019 conforme a lo establecido en tiempo y forma. Hecho que en sí supone una buena noticia, por cuanto confirma el regreso a un funcionamiento cercano al ordinario tras unos meses tan convulsos que, como consecuencia de la súbita extensión y el enorme impacto que la pandemia del coronavirus-19, hemos sufrido.

A finales del año 2019, el entorno económico global estaba marcado por la incertidumbre –la economía mundial creció al ritmo más lento desde el inicio de la crisis de 2008 (+2,9%)–, las tensiones comerciales entre potencias y el repunte de los conflictos de carácter geopolítico. Asimismo, el descontento cada vez más generalizado fue propicio para el auge del populismo y la radicalización de amplios sectores de la población en muchos países, incluyendo las sociedades más avanzadas, como la europea.

La economía española registró su crecimiento más lento desde 2014 (+2%) y una idéntica tasa de crecimiento en cuanto a creación de empleo, viendo así ralentizado su progreso respecto al año anterior.

En 2019, la recaudación total de Mutua Universal ascendió a 1.176 millones de euros, cumpliendo prácticamente con el presupuesto, unos ingresos que sirvieron para dar cobertura a un total de 1.512.048 trabajadores protegidos y adheridos y para dar servicio a las 161.159 empresas asociadas. De nuevo, el notable incremento de la siniestralidad que castiga a nuestro sector en las épocas de crecimiento económico volvió a lastrar la rentabilidad, pese al esfuerzo y la mejora de la gestión de la contingencia laboral: el pasado año nos mantuvimos en cabeza en cuanto a eficiencia en la gestión del accidente de trabajo y fuimos capaces también de gestionar eficientemente el notable incremento en las prestaciones de las contingencias comunes.

Con un resultado final cercano a los 20 millones de euros el ejercicio ha sido, pese a todo, positivo; de forma que nos situamos con holgura dentro los límites de cobertura de reservas establecidos y sin tensiones de tesorería, lo que hizo que al cierre fuéramos una de las pocas entidades que no hubieron de recurrir a un segundo tramo de financiación adicional.

Asimismo, en el compromiso de mantener una empresa saneada y libre de cargas, hemos ido cancelando la deuda histórica con la Intervención General de la Seguridad Social y con el Tribunal de Cuentas; durante el pasado año el proceso iniciado en 2013 se vio prácticamente culminado, sin que desde entonces se haya abierto litigio o incidencia alguna.

En el balance general creemos que, en condiciones difíciles para el sector y habiéndonos sabido adaptar a los cambios normativos, Mutua Universal cumplió un año más con su propósito de “contribuir a la sostenibilidad del Sistema y del estado del bienestar, velando por la salud y el bienestar de los trabajadores, en apoyo de la competitividad de las empresas de nuestro país”.

Por otra parte, es conocido que en nuestro ADN destaca el gen del inconformismo y la inquietud por ser una organización más ágil, más eficiente y más innovadora que responda a la rápida evolución de la sociedad y la economía, pensando no solo en el presente, sino en anticipar escenarios futuros.

Esa vocación de mejora continua, de ir más allá, la canalizamos sistemáticamente mediante el desarrollo de políticas de efecto práctico significativo, como se puede ver en esta memoria. Todas ellas responden a una filosofía de gestión que tiene su base en los principios generales siguientes:

- Compromiso con la sostenibilidad, en su triple impacto: económico, social y medioambiental.



En la crisis de la COVID-19 hemos estado a la altura de las circunstancias, rayando en algunas ocasiones en la excelencia, gracias a la actitud e inteligencia de todo el equipo”

- Implantación geográfica propia en todo el Estado; una capilaridad que se amplía su alcance de forma eficiente mediante los acuerdos con otras mutuas y la sistemática extensión de la telemedicina mediante la Clínica Online.
- Apuesta por la innovación y tecnología más avanzadas, aplicadas tanto en el ámbito asistencial como en el de la gestión.
- Asegurar el estricto cumplimiento normativo, en todo el perímetro de nuestra organización, mediante la adaptación sistemática.
- Anticipación de cambios e identificación de tendencias de nuestro entorno: sociedad, economía, ciencia, tecnología, demografía, cultura.
- Agilidad en la toma de decisiones y simplificación de procesos.
- Gestión transversal de retos.
- Y desarrollo de una cultura empresarial que promoció el talento, el cumplimiento de los objetivos y el compromiso ético.

Como es sabido, el objetivo primordial de una memoria consiste en el rendimiento de cuentas del ejercicio que se cierra y la interpretación de las claves de su resultado mediante la exposición de los hechos más destacados.

Sin embargo, el momento en que redactamos este informe es ciertamente excepcional debido al azote de la COVID-19 y, aunque los hechos corresponden a 2020, se hace imprescindible su mención por su trascendental influencia, presente y futura.

La pandemia ha tenido un impacto global sin parangón en la era contemporánea. En muy pocos meses, la cifra de fallecidos ha superado la de importantes conflictos bélicos de mucha más duración y el efecto en la economía ha sido devastador. Las cifras de paro y la situación de millones de personas arrojadas a la precariedad superan a la Gran Crisis de 2008 y, en muchos casos, al impacto de la Gran Depresión de los años 30.

Afortunadamente, en el momento de escribir este informe parece que lo peor de la crisis sanitaria haya pasado; la mayoría de países están saliendo del confinamiento y la economía se va reactivando; no obstante, el impacto de la crisis ha situado al borde de la precariedad a millones de personas en todo el mundo y la aparición de nuevos brotes nos recuerdan que la enfermedad no está vencida.

A diferencia de las últimas pandemias, en esta ocasión el efecto sobre la sociedad española ha sido extraordinario, tanto por su virulencia sanitaria –con cifras de contagiados y fallecidos estremecedoras– como por las consecuencias sociales y económicas del necesario confinamiento, que han golpeado a sectores estratégicos de nuestra economía que tradicionalmente generan gran cantidad de empleo de temporada.

Después de estos meses tan intensos y quizá aún con poca perspectiva, creo justo reconocer que Mutua Universal ha estado a la altura de las circunstancias, rayando en algunas ocasiones la excelencia, gracias a la actitud e inteligencia de todo el equipo –todo– que consiguió coordinarse para dar respuesta a importantes retos de diversa índole que fueron surgiendo semana tras semana.

En la primera parte de esta publicación se hace referencia a la cronología de los hechos y a los principios generales que nos guiaron, y en el reporte que sigue a estas páginas se mencionan las principales actuaciones que se llevaron a cabo por áreas de actividad.

El 14 de marzo de los corrientes, cuando fue decretado el estado de alarma, la entrada en funcionamiento de nuestro plan de contingencia hizo posible conciliar los objetivos de proteger del contagio a empleados y a mutualistas manteniendo los servicios mínimos sin apenas incidencias en todo el territorio.

El repliegue hacia el teletrabajo se hizo efectivo en muy poco tiempo gracias a un buen diseño organizativo, a la capacidad tecnológica, logística y un conocimiento técnico imprescindible, que consiguieron preservar la completa seguridad de la información con que se ha estado operando en todo momento.

La salvaguarda de nuestros equipos sanitarios respecto de una innecesaria exposición al contagio permitió que muchos pudieran colaborar con el Servicio Público de Salud allí donde hacían más falta, dando numerosas muestras de generosidad y de solidaridad entre compañeros.

En el ámbito de la gestión se han llevado numerosas actuaciones de adaptación conforme el Gobierno iba decretando nueva normativa y luego, en el “plan de desescalada” se fueron decretando las fases para las distintas regiones sanitarias del Estado. Sin embargo, si hay una actuación ciertamente destacada es la gestión de la prestación extraordinaria para los trabajadores autónomos, que permitió aliviar la difícil situación de más de 130.000 pequeños empresarios que hubieron de solicitarla por causa sobrevenida de la pandemia. En muy pocos días, a veces en cuestión de horas, el equipo de Mutua Universal actuó con inteligencia y responsabilidad para obtener resultados que merecieron el elogio reiterado del sector y de la Administración. Desde aquí nuestro agradecimiento para todos ellos; juntos estamos dando valor a un modelo de colaboración público-privada que tiene un gran recorrido por delante.

En las circunstancias excepcionales que hemos vivido, los organismos e instituciones del Estado han cobrado protagonismo en su cometido de preservar el estado del bienestar. Ante una emergencia de naturaleza sanitaria que ha devastado el tejido empresarial y ha impactado a millones de trabajadores y sus familias, el papel de



Parece seguro que esta crisis ha traído consigo cambios que han venido para quedarse. En particular, destaca un impulso trascendental a la transformación digital”

las mutuas, como parte del Sistema, no pudo ser más relevante. Esta posición central exigió y seguirá exigiendo, en la fase de recuperación, que todo el sector sigamos dando muestras de liderazgo y capacidad para la gestión.

Paradójicamente, aunque el sistema de colaboración público-privado –hoy más que nunca– haya evidenciado una efectividad diferencial; consecuencia de ese esfuerzo por cumplir con nuestras obligaciones y también por impacto de la debacle económica, el total del sector de mutuas ha quedado en una situación económica difícil. Lejos de caer en el desánimo, ello nos ha de servir de estímulo para perseverar en el cumplimiento de nuestra misión por responsabilidad, por profesionalidad y por solidaridad, como tantas veces nos fuimos repitiendo durante las semanas más difíciles.

En estos momentos la situación ya es otra, pero no menos crítica, por más que desprovista del dramatismo y del dolor de los peores momentos. Estamos en fase de recuperación o de reconstrucción, cosa que dependerá del punto de vista de los afectados.

El futuro inmediato es todavía incierto, no solo a escala nacional, sino también internacional, al tratarse de una pandemia. El orden económico mundial se ha visto gravemente amenazado y las excepcionales medidas de estímulo quizá tarden un tiempo en devolver a la economía española por la senda del crecimiento.

En cualquier caso, lo que nos queda es –todavía muy lejos de la inmunidad de rebaño– una conciencia de vulnerabilidad que solo se puede combatir desde la prudencia en los usos sociales, para evitar el rebrote.

A día de hoy parece que la economía se recupera y, con precaución, vamos recuperando los hábitos sociales cotidianos y del trabajo diario. Pero parece seguro que esta crisis ha traído consigo cambios que han venido para quedarse. En particular destaca un impulso trascendental a la transformación digital de la que tanto se hablaba con anterioridad. Estamos solo al principio de una etapa de progreso y grandes oportunidades

que vendrán de nuevo de la mano de la tecnología de la información.

En la apuesta por la tecnología Mutua Universal ha sido pionera en el sector, desde la creación de la Clínica Online hasta los más recientes proyectos de análisis de datos para uso predictivo, en el campo de la inteligencia artificial. Esta revolución social tecnológica nos hará más eficientes y más seguros.

En la necesidad de adaptarnos a los muchos cambios que hemos asistido en poco más de una década, ya sea de índole legal, económica, social, tecnológica y científica, hemos ido reflexionando sobre el papel del sistema de mutuas en su decisiva contribución a la sostenibilidad del Estado de Bienestar y en consecuencia hemos ido adaptando el modelo organizativo y la estrategia empresarial en aras de ser más eficientes, ágiles y próximos a la sociedad a la que nos debemos.

Finalmente, debo agradecer un año más a las empresas, y a los trabajadores protegidos y adheridos su confianza en Mutua Universal. Especial mención para la Junta Directiva y para su Presidente por su buen consejo, dedicación y constante aliento del grupo directivo. Con su apoyo hemos podido liderar el extraordinario equipo humano de la Entidad, que diariamente da ejemplo de responsabilidad, profesionalidad y solidaridad.



ESTRATEGIA

El Plan Estratégico 2018/2020 guía la evolución y principales objetivos de Mutua Universal a corto plazo, con el colectivo de mutualistas en el epicentro de todas las acciones. En este marco se desarrolla también el Plan Director de RSC 2018-2020, que nace del compromiso de atender a las necesidades de los grupos de interés y dar respuesta a la realidad social actual.

PLAN ESTRATÉGICO 2018/2020: ENFOCADOS EN EL SERVICIO A NUESTROS MUTUALISTAS

En 2019 ha continuado el desarrollo del Plan Estratégico 2018/2020, que bajo el lema “La mutua de la excelencia y el compromiso” define los principales objetivos de la Entidad a medio plazo, situando al colectivo de mutualistas en el epicentro de todas las actuaciones.

3

líneas estratégicas

10

iniciativas

25

planes operativos



Plan Estratégico 18/20: **Excelencia y Compromiso**



Excelencia en la atención y prestación de servicios a los asociados

Focalización en la prestación de servicios sanitarios así como en todas las prestaciones y servicios de la mutua que garanticen una atención de excelencia.



Evolución de la cultura corporativa

Desarrollo del talento e impulso del liderazgo, reforzando el compromiso y el sentimiento de pertenencia.



Transformación digital

Palanca del cambio para la evolución de Mutua Universal.



EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS A NUESTROS ASOCIADOS

- Ampliación del Observatorio Empresa con la herramienta de gestión de la información sobre siniestralidad.
- Desarrollo de un canal formativo multidisciplinar para profesionales asistenciales.
- Incorporación de nuevas técnicas de fisioterapia: punción seca y electrolisis percutánea.
- Impulso del servicio de biomecánica mediante Clínica Online.
- Desarrollo del plan de seguridad del paciente.
- Creación de un comité transversal para impulsar la puesta en valor y la comunicación de productos y servicios.
- Desarrollo de la presencia en redes sociales y lanzamiento del Blog Universal.



EVOLUCIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA

- Diseño del “Manual de cultura corporativa”.
- Puesta en marcha de la “Olimpiada Universal”.
- Creación de un espacio online para comunicar internamente los avances del Plan de Transformación Digital de la Entidad.
- Lanzamiento del programa “Embajadores del Cambio” y “Embajadores Digitales”.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Nueva funcionalidad de eConsulta en la Zona Privada Paciente.
- Lanzamiento de los servicios digitales Bonus Siniestralidad y Observatorio Empresa.
- Creación del Portal INSS.
- Creación de la plataforma de licitación electrónica Plyca.
- Implantación del Puesto de Trabajo Médico Inteligente.
- Creación del Laboratorio de Innovación Digital.
- Desarrollo de la Oficina Digital.
- Proyecto Aproxima: nuevo modelo de gestión de servicios de transportes programados de pacientes.
- Implementación de la Automatización Robótica de Procesos (RPA).
- Inicio de la adopción de tecnologías de Inteligencia Artificial y *Machine Learning*.

PLAN ESTRATÉGICO 2018/2020



TRABAJANDO POR NUESTRO PROPÓSITO

La estrategia de Responsabilidad Social Corporativa pretende innovar en políticas, proyectos y acciones que ayuden a incidir en la salud y el bienestar de las personas trabajadoras y la transparencia y el buen gobierno, así como conseguir una sociedad y un entorno más competitivos, productivos, saludables y sostenibles.

PROPÓSITO

Ser socialmente responsables y contribuir a la sostenibilidad del estado del bienestar.

MISIÓN

Velar por la salud y el bienestar de nuestros mutualistas, gestionando los servicios y las prestaciones con rigurosidad y excelencia, comprometidos con la sociedad y la sostenibilidad del sistema.

VISIÓN

Ser excelentes basándonos en nuestras personas, la innovación y la orientación a los mutualistas.

VALORES

- Calidad
- Profesionalidad
- Eficiencia
- Integridad

UNA ENTIDAD SOCIALMENTE RESPONSABLE

El compromiso de Mutua Universal con la sociedad es inherente a su propósito como Entidad. Los grandes retos relacionados con la salud y el bienestar a los que se enfrenta la sociedad afianzan el esfuerzo y compromiso de la organización por trabajar de manera responsable en todas y cada una de las actividades que realiza como mutua colaboradora con la Seguridad Social.

A través de la atención sanitaria, la gestión de las prestaciones, el fomento de una cultura preventiva o el apoyo a la reinserción sociolaboral contribuimos de manera significativa a la salud y el bienestar de los trabajadores, haciendo más competitivas a las empresas. Así, la actividad que nos es propia como mutua adquiere un valor socialmente responsable y contribuye a la sostenibilidad del sistema y del estado del bienestar.

1. **Cultura corporativa ética, comprometida y responsable**



2. **Enfoque de diversidad en los productos y servicios**

3. **Diálogo y compromiso / Empoderamiento de los grupos de interés**

PLAN DIRECTOR DE RSC 2018-2020

Durante 2019 se asientan las bases para el diseño de una nueva Política de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad que refuerce el compromiso de Mutua Universal con la sostenibilidad. El Plan Director de RSC 2018-2020: "RSC 4.0 Trabajando por nuestro propósito" nace del compromiso de la Entidad de atender a las necesidades de sus grupos de interés y dar respuesta a la realidad social actual, marcada por el avance de las nuevas tecnologías y del paradigma 4.0, así como por los grandes retos relacionados con la salud, el bienestar, el empleo y el cambio climático.

El Plan define tres líneas de trabajo, alineadas con la estrategia de la Entidad y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con las que se persiguen tres objetivos: reforzar una cultura corporativa ética, comprometida y responsable; incorporar el enfoque de la diversidad en los productos y servicios; y promover el diálogo, compromiso y empoderamiento de los grupos de interés. Estas líneas de trabajo se dividen en 12 iniciativas con valor responsable para los empleados, los mutualistas, la propia Entidad y el conjunto de la sociedad. Su definición parte de encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés en 2018 para determinar sus principales intereses e inquietudes en aspectos relacionados con la sostenibilidad.

El propósito de Mutua Universal contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y promueve su conocimiento entre los diferentes grupos de interés.

COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Mutua Universal cuenta con diversos canales de comunicación que fomentan y facilitan el diálogo con los grupos de interés y permiten gestionar sus expectativas, ofrecer soluciones innovadoras y mantener relaciones de confianza.

1.862

empleados

161.159

empresas asociadas

1.236.732

trabajadores protegidos (cuenta ajena)

275.316

autónomos adheridos

Los principales objetivos de la relación activa de Mutua Universal con sus grupos de interés son:

- Reforzar la participación y diálogo de los grupos de interés como colectivos clave para responder a las nuevas expectativas y necesidades, la innovación y el crecimiento.
- Emplear plataformas tecnológicas para reforzar la colaboración con mutualistas, empleados y la sociedad en general.
- Trasladar a los diferentes grupos de interés su corresponsabilidad con la sostenibilidad del sistema de bienestar.
- Involucrar a los grupos de interés en la consecución de la misión de Mutua Universal a través de la comunicación de las acciones con valor responsable.



PORTAL DEL EMPLEADO

501

noticias publicadas

37.306

páginas únicas vistas

4

comunidades profesionales

6

sites colaborativos por áreas de interés

12

campañas internas anuales



BOLETÍN UNIVERSAL

680

envíos

2,5 M

de impactos

EMPRESAS / ASESORES

183

envíos

1,4 M

de impactos



WEB PÚBLICA

1,9 M

de páginas vistas

77

noticias publicadas

20

artículos publicados

1.568

páginas vistas en nuevo Blog Universal

PRENSA

23

notas enviadas

251

impactos en medios de comunicación

REDES SOCIALES

+9.100

seguidores (total)

La potenciación de la presencia en nuevos canales de comunicación permite mantener una relación más activa y constante con nuestros grupos de interés.



NUESTRA ACTUACIÓN EN 2019

Mutua Universal ha respondido con efectividad a un nuevo ejercicio de incremento de la demanda asistencial y desarrollo de nuevas herramientas de gestión, a partir de su vocación de mejora continua en todos los ámbitos de actuación. La apuesta por la innovación y la profesionalidad del equipo humano son clave para mantener la calidad y excelencia en el servicio.

HITOS 2019

1.512.048

trabajadores protegidos y adheridos

161.159

empresas asociadas

CUIDADO DE LA SALUD

**MEJORA CONTINUA
DE LA RED DE CENTROS**

135

centros de trabajo

2

Áreas de Control
Hospitalario (ACH)

2

centros hospitalarios
intermutuales

87.172 m²

superficie total

4 M€

de inversión en
centros asistenciales

ENCUESTA DEL PACIENTE

7,72

satisfacción global (sobre 10)

ASISTENCIA SANITARIA EXCELENTE

1,2

millones de visitas

615.243

sesiones de rehabilitación

+3,83%

con relación a 2018

4.720

ingresos hospitalarios

+2,05%

NUEVAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

PREVENCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD

117

programas de reducción de
siniestralidad

116

campañas y actividades de
sensibilización

149

jornadas de orientación técnica y
ponencias

2.574

empresas asesoradas en materia de
prevención de riesgos laborales

6.473

informes de siniestralidad

27

cursos disponibles en el Campus
Virtual de Prevención

DESARROLLO DE APPS DE PREVENCIÓN



ZONA PRIVADA EMPRESA

21.986

usuarios con acceso

301.000

sesiones realizadas

ZONA PRIVADA PACIENTE

42.345

usuarios con acceso

87.000

sesiones realizadas

SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

Ingresos por cotizaciones sociales

1.176 M€

Patrimonio neto

375,75 M€

Resultado

19,76 M€

DESARROLLO DEL TALENTO

1.862

empleados

938

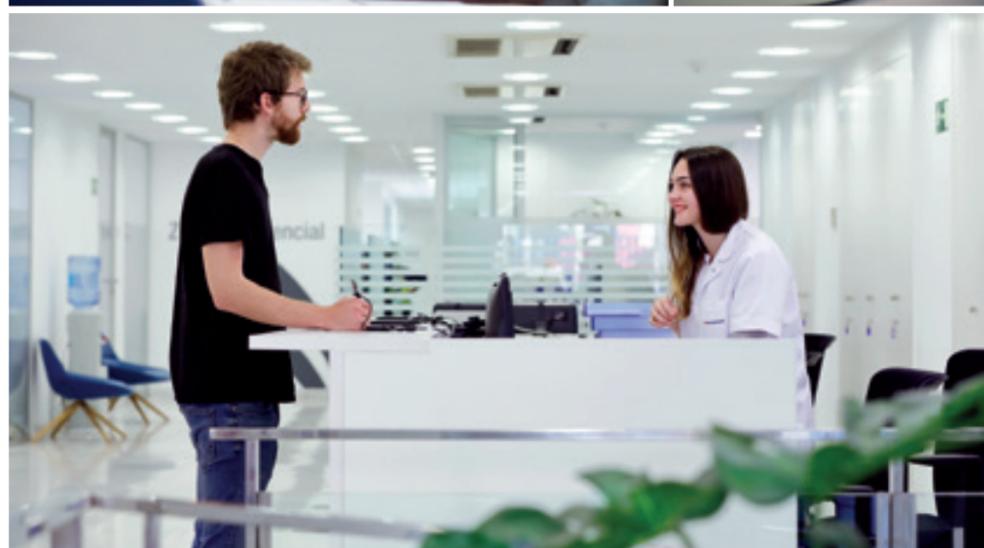
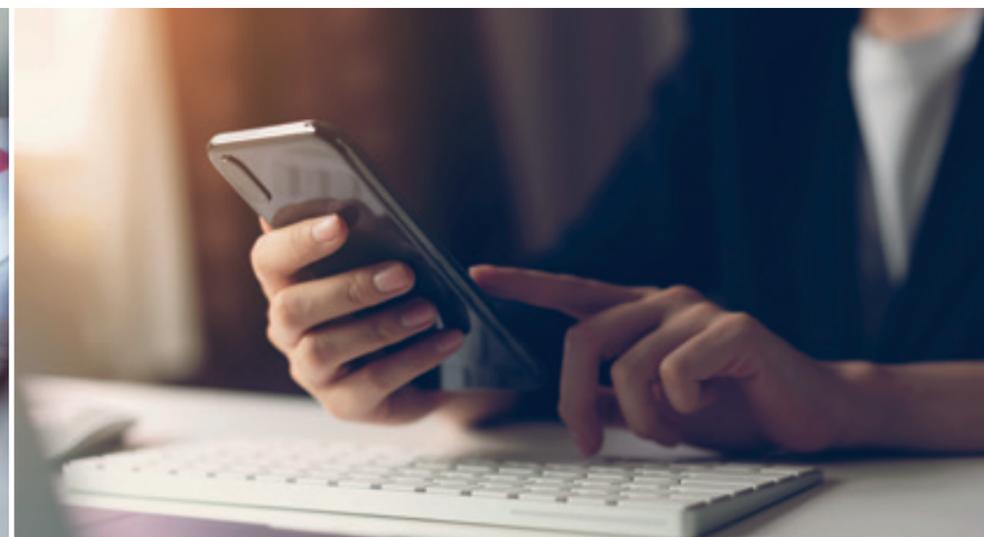
cursos de formación

16.449

participantes

SIETE ÁMBITOS DE ACCIÓN ORIENTADOS A LA SOSTENIBILIDAD

1. Cuidado de la salud, el bienestar y la calidad de vida de las personas
2. Diseño e implantación de procesos y herramientas eficaces de gestión
3. Vocación de innovación constante, investigación y transformación tecnológica
4. Impulso del desarrollo profesional y personal de los empleados
5. Buen gobierno, comportamiento ético y transparente
6. Compromiso con la sociedad
7. Reducción del impacto de la actividad en el entorno



1

CUIDADO DE LA SALUD, EL BIENESTAR Y LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS



Contribuimos al cuidado de la salud de las personas mediante una mejora permanente de nuestros servicios: desarrollo de programas de prevención, especialización en nuevas técnicas de recuperación, difusión de hábitos saludables, o inversión continua en tecnologías asistenciales e instalaciones más sostenibles y adaptadas a las necesidades de los trabajadores. La profesionalidad de nuestro equipo humano y la presencia en todo el territorio nos permiten ofrecer un servicio siempre próximo y excelente.





A lo largo del presente capítulo se incluyen referencias a los grupos de interés implicados en las actuaciones detalladas en cada página.

PRESTACIÓN DE UNA ASISTENCIA SANITARIA EXCELENTE

ACTIVIDAD ASISTENCIAL 2019

1,2

millones de visitas

615.243

sesiones de rehabilitación

+3,83%

en relación a 2018

4.720

ingresos hospitalarios

+2,05%

en relación a 2018

La vocación y eje principal de la función social de Mutua Universal es la prestación de una asistencia sanitaria excelente. Para ello, ponemos al alcance de los trabajadores protegidos y adheridos, una atención universal y próxima, con los recursos humanos y tecnológicos más avanzados para una recuperación rápida y eficaz.

El modelo asistencial de la Entidad se caracteriza por la figura del médico tutor, que acompaña al paciente durante todo el proceso asistencial, coordina tratamientos, se ocupa de concertar las visitas con los especialistas y agiliza la realización de pruebas diagnósticas.



#COVID-19

MANTENIMIENTO DE LA ACTIVIDAD PARA EVITAR EL COLAPSO DEL SERVICIO PÚBLICO

Con el objetivo de llevar a cabo la actividad asistencial y contribuir a evitar el colapso del Servicio Público de Salud, Mutua Universal ha mantenido abiertos sus centros asistenciales siempre que ha sido posible, respetando las normas de prevención establecidas. Para ello, se ha definido el equipo humano necesario para garantizar la operativa de los centros con total seguridad. En los casos en que no ha sido posible cubrir las especificaciones, se ha desarrollado un protocolo de acuerdos con otras mutuas para garantizar la prestación del servicio a los asociados en el nivel de calidad y excelencia propio de la Entidad.



MEJORA CONSTANTE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ASISTENCIAL

En un entorno de mayor exigencia, marcado por un nuevo incremento de las visitas a centros asistenciales y sesiones de rehabilitación, Mutua Universal mantiene la confianza y reconocimiento de los pacientes. Así lo reflejan las encuestas de satisfacción realizadas periódicamente para el seguimiento de la calidad de los servicios.

La certificación en “Excelencia en el servicio” también reconoce la apuesta por la innovación y el compromiso de los profesionales de la Entidad.

PRIMERA ENTIDAD ESPAÑOLA CERTIFICADA EN “EXCELENCIA EN EL SERVICIO” POR AENOR

Mutua Universal se ha convertido en 2019 en la primera entidad certificada en España y tercera en Europa con la norma UNE-CEN/TS 16880:2015 “Excelencia en el servicio”, que acredita la prestación de un servicio excelente a sus asociados tanto a nivel asistencial como administrativo.

Las iniciativas más valoradas por la auditoría son las relacionadas directamente con el paciente (dosimetría, aplicación de la realidad virtual, app del paciente, Escuela de Espalda, técnica de punción seca o Clínica Online, entre otros aspectos destacados). La auditoría también destaca el informe de diagnóstico realizado por el departamento de Calidad de la Entidad, los proyectos de digitalización, el Plan Estratégico 2018/2020, el Plan de Gestión de Riesgos o los proyectos vinculados con el compromiso de los profesionales de Mutua Universal (“Olimpiada Universal”, “Embajadores del Cambio” o el programa “+Salud +Vida”, entre otros).

QUEJAS Y RECLAMACIONES

En 2019 se han abierto 2.217 expedientes de reclamaciones, solicitudes que han sido resueltas en una media de 8,76 días. El índice de reclamaciones se sitúa en 1,2 por cada 1.000 visitas, mientras que el número de agradecimientos recibidos se ha incrementado un 10%.



Encuesta del paciente



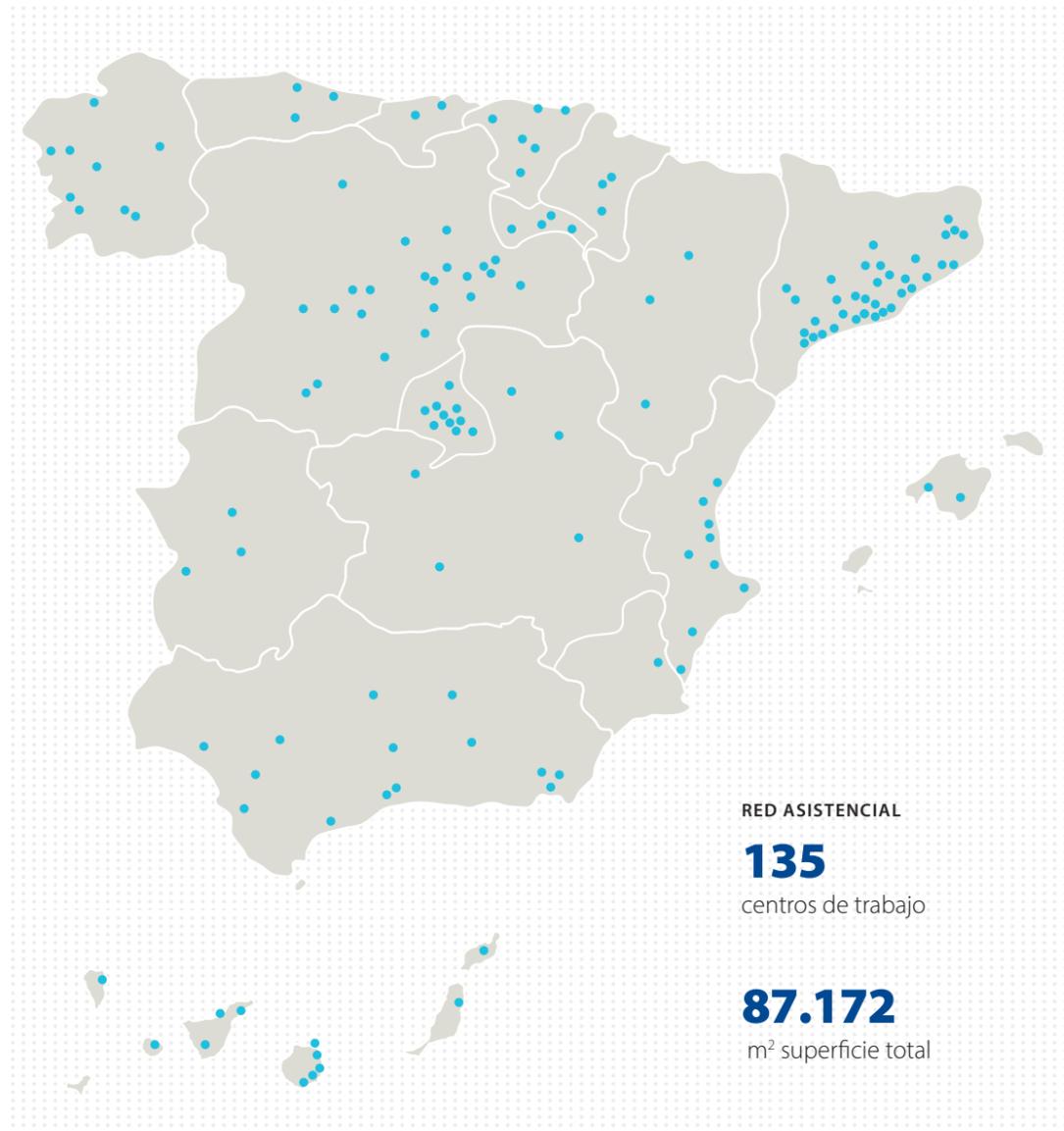
Encuesta del mutualista



10 ATRIBUTOS MEJOR VALORADOS POR LOS PACIENTES

- 9,33 Tecnología innovadora Alter G
- 9,02 Limpieza del centro
- 8,89 Valoración del fisioterapeuta
- 8,78 Valoración del Trabajo Social
- 8,57 Interés y amabilidad del personal de recepción
- 8,47 Valoración del personal de enfermería
- 8,45 Atención del personal administrativo
- 8,43 Tecnología innovadora Escuela de Espalda
- 8,36 Facilidad en la tramitación de documentación
- 8,33 Servicio de rehabilitación

La “Encuesta del paciente” y la “Encuesta del mutualista” son los principales indicadores de seguimiento de la calidad del servicio que ofrece la Entidad. Se realizan, respectivamente, a los trabajadores protegidos que utilizan los servicios asistenciales y responsables de las empresas asociadas. Las encuestas se llevan a cabo cada dos años, de forma alterna.



INVERSIÓN EN MEJORAS DE LA RED ASISTENCIAL

2,2 M€

destinados a nuevas inversiones

1,8M€

destinados a reformas y mantenimiento

INVERSIÓN EN NUEVOS CENTROS Y AMPLIACIÓN DE SERVICIOS

Mutua Universal mantiene una política de inversión constante en la construcción de nuevos centros, así como en la mejora y ampliación de los centros ya existentes, con el objetivo de mantener la excelencia en la atención asistencial y seguir contribuyendo activamente a la mejora de la salud de las personas. En 2019 se han invertido un total de 4 millones de euros en ampliación y mejora de la red asistencial.



VIGO

- 690 m² en dos plantas.
- Centro asistencial y administrativo.
- Integración de la Clínica Online.
- Equipamiento: circuito asistencial, sala de radiología, sala de fisioterapia y dos salas de curas.



GIRONA

- Reforma integral.
- Mejora del circuito asistencial.
- Ampliación del espacio para fisioterapia.
- Equipamiento: sala de curas, sala de radiodiagnóstico digital, aula de formación y dependencias administrativas.



HUELVA

- 471 m².
- Integración de Clínica Online.
- Mejora del circuito asistencial.
- Ampliación del espacio para fisioterapia.



PALAMÓS

- Adecuación como centro asistencial*.
- Reforma parcial para la incorporación de salas de radiología y fisioterapia.



SEGOVIA

- Adecuación como centro asistencial*.



HUESCA

- 396 m².
- Reforma integral y creación de un nuevo centro asistencial.



MÁLAGA

- Inicio de la construcción de un nuevo edificio asistencial y administrativo para unificar los tres centros existentes en la ciudad.



Nuevo centro



Actuación de mejora



En construcción

* Anteriormente, centros administrativos y de control de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.



PIONEROS EN EL DESARROLLO DE LA TELEMEDICINA EN EL SISTEMA DE SALUD

Mutua Universal fue pionera en la implantación de un sistema de telemedicina. La potente plataforma desarrollada ha facilitado la incorporación progresiva de nuevos servicios y ha ayudado a acelerar en 2020 el lanzamiento del servicio de Teleconsulta, que ha dado respuesta a las necesidades derivadas del confinamiento por la COVID-19.

CLÍNICA ONLINE

127

centros conectados

51.800

visitas desde su implantación

9.043

consultas en 2019

+17,67%

en relación a 2018

CLÍNICA ONLINE: CONSOLIDACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS

En 2019 la plataforma de telemedicina Clínica Online ha registrado un incremento del 17,67% en el número de consultas con relación al año anterior. Esta evolución evidencia la plena consolidación de la herramienta y su integración en el modelo asistencial de la Entidad. La valoración de los profesionales sanitarios de la plataforma es altamente satisfactoria, con una nota sobresaliente en la última encuesta realizada. La confianza de los pacientes y la mejora continua tecnológica y metodológica han permitido el desarrollo e integración de nuevos servicios:

- **Unidad de psicología.** Las consultas psicológicas a través de Clínica Online han seguido aumentando y ya suponen más de un 64% de las visitas realizadas.
- **Servicio de biomecánica.** Integrado en 2019, este servicio permite que los estudios realizados en los centros con laboratorio de biomecánica puedan ser valorados mediante conexión remota por el especialista en Medicina Física y Rehabilitación, que supervisa y guía al fisioterapeuta durante la realización de la prueba.
- **Clínica Online Empresa.** Se ha extendido el sistema de telemedicina a los Servicios de Vigilancia de la Salud (SVS) de las empresas asociadas. De esta manera, se puede prestar una asistencia inmediata en contingencia laboral en el mismo centro de trabajo. Además, también permite compartir información clínica o valorar conjuntamente casos sin necesidad de desplazamientos.

#COVID-19

LANZAMIENTO DE LA TELECONSULTA

La situación provocada por el estado de alarma debido a la COVID-19 ha acelerado el lanzamiento de nuevas tecnologías de atención al paciente con el objetivo de evitar los riesgos de las visitas presenciales a los centros y facilitar el teletrabajo de los profesionales de la Entidad.

En este periodo se ha puesto en marcha el servicio de Teleconsulta por el que los pacientes han podido comunicarse con el especialista a través de videollamada y con posibilidad de compartir documentos con total seguridad y confidencialidad.

Una historia de éxito

- 1996** digitalización de la historia clínica
- 2006** primeras experiencias con telemedicina
- 2009** desarrollo de la Clínica Online
- 2011** implantación en centros asistenciales
- 2013** integración de los tratamientos psicológicos
- 2017** lanzamiento de la Clínica Online Empresa
- 2019** incorporación de la biomecánica en Clínica Online
- 2020** desarrollo de la Teleconsulta



IMPLANTACIÓN DE TÉCNICAS INNOVADORAS EN TRATAMIENTOS Y REHABILITACIÓN

El Plan Estratégico 2018/20 incide en la vocación histórica de Mutua Universal de aplicar las técnicas más innovadoras en tratamiento y rehabilitación de pacientes. Entre otras acciones, el Plan indica explícitamente la extensión de la realidad virtual o la implantación de nuevas técnicas en fisioterapia.

Tras su consolidación como técnica para el tratamiento de fobias causadas por accidentes laborales, está prevista la extensión del uso de la realidad virtual a nuevas aplicaciones del ámbito de la prevención.

EXTENSIÓN DEL SERVICIO DE REALIDAD VIRTUAL

Desde su lanzamiento en 2017, el servicio de realidad virtual se ha enfocado en el tratamiento de fobias causadas por accidentes laborales: esta tecnología permite simular las situaciones que generan tensión en el paciente en un entorno controlado y siempre guiado por un terapeuta.

En cumplimiento de uno de los objetivos fijados por el Plan Estratégico 2018-2020 de la Entidad, en 2019 se ha trabajado en la extensión de la realidad virtual a nuevas aplicaciones en el ámbito de la prevención.



NUEVAS TÉCNICAS DE FISIOTERAPIA

En 2019 y en la vocación de Mutua Universal por prestar un servicio excelente, se ha iniciado la aplicación de dos nuevas técnicas invasivas en los tratamientos de fisioterapia:

Electrolisis percutánea musculoesquelética, técnica que consiste en la aplicación de una corriente galvánica mediante una aguja de punción para producir un efecto analgésico en el tejido blando musculoesquelético dañado. En 2019, se han realizado un total de 321 intervenciones en 107 pacientes en la unidad de electrolisis del Hospital N^o Sra. del Rosario de Madrid.

Punción Seca, que se basa en el uso de una aguja sobre los puntos gatillo o nudos de contracción muscular para tratar el síndrome del dolor miofascial, trastorno por dolor crónico de origen muscular. Esta innovadora técnica se aplica en más de 27 centros asistenciales de Mutua Universal, desarrollándose guías de tratamiento y cursos de formación específica.



LÍNEA UNIVERSAL: RÉCORD DE CONSULTAS

Línea Universal es un servicio de teleasistencia y consulta 24 horas/365 días al año atendido por un equipo de médicos, enfermeros y gestores, capaces de dar respuesta en los principales idiomas de ámbito internacional.

Su función principal consiste en proporcionar orientación médica, coordinar el traslado de pacientes accidentados hacia el centro sanitario más indicado para su tratamiento, atender el rescate y repatriación de pacientes ingresados dentro y fuera del territorio nacional y facilitar información complementaria respecto a la gestión asistencial y de prestaciones de Mutua Universal.

En 2019 se han atendido un total de 29.413 llamadas, de las cuales 13.274 han sido de orientación médica.



Trabajamos para unificar criterios, optimizar la práctica de cuidados de enfermería, garantizar una continuidad asistencial, aumentar la calidad de los cuidados e integrar las nuevas tecnologías”

GEMMA COLOMINAS

*Coordinadora de Enfermería
de Mutua Universal*



“El principal objetivo de la Comisión de Enfermería es analizar, asesorar y decidir sobre temas de enfermería y actuar como representación del colectivo. De su actividad en estos diez años destacaría los documentos desarrollados para establecer protocolos de actuación (manuales, planes, guías, etc.). La Comisión ha contribuido a profesionalizar el trabajo del colectivo de enfermería, unificando y estandarizando su labor siempre bajo los más altos estándares de calidad.”

CELEBRACIÓN DEL 10º ANIVERSARIO DE LA COMISIÓN DE ENFERMERÍA

La Comisión de Enfermería de Mutua Universal nació en 2009 con el objetivo de liderar e impulsar la actividad del colectivo de enfermería, fomentando su desarrollo profesional y la elaboración de nuevos protocolos y procedimientos de trabajo.

Para contribuir a la visibilidad y reconocimiento de la labor de estos profesionales y coincidiendo con la celebración del Año Internacional de la Enfermería, en 2020 se desarrollará una campaña interna centrada en los diferentes entornos en los que realizan su actividad: asistencia, gestión, docencia e investigación.



#COVID-19

CESIÓN DE PROFESIONALES SANITARIOS AL SERVICIO PÚBLICO DE SALUD

Tras la declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria originada por la COVID-19, el personal de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social se puso a disposición del Servicio Público de Salud ante requerimientos de la administración pública para hacer frente a la situación provocada por la pandemia.

Entre marzo y mayo de 2020 un total de 47 profesionales del colectivo sanitario de Mutua Universal han sido requeridos por el Servicio Público de Salud, sin que esta cesión de personal haya afectado a la apertura y prestación habitual de servicios en los centros propios de la Entidad.



PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD PARA CONTRIBUIR A LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS

Junto con la cobertura de las prestaciones económicas y sanitarias, las mutuas tienen reconocida la labor de asesoramiento y acompañamiento en la reducción de la siniestralidad y la prevención de riesgos laborales. De este modo, mediante sus servicios de prevención, se convierten en un colaborador estratégico para el mantenimiento de equipos de alto rendimiento en las empresas asociadas.

PREVENCIÓN SINIESTRALIDAD

117

programas de reducción de siniestralidad dirigidos a:

101

la reducción del Índice de Incidencia de empresas con alta siniestralidad

9

Programa Voluntario de Reducción de Accidentes (PREVEA)

6

a la siniestralidad derivada de trastornos musculoesqueléticos

1

Programa de Generación de Buenas Pautas

En 2019 se han desarrollado los siguientes programas de prevención y reducción de la siniestralidad:

- Asesoramiento técnico a pymes y empresas de sectores preferentes.
- Asesoramiento a empresas o actividades concurrentes.
- Difusión del servicio prevención10.es.
- Programa de asesoramiento para la adaptación de puestos de trabajo y estructuras para la recolocación de trabajadores accidentados o con patologías de origen profesional (empresas de menos de 50 trabajadores).
- Actuaciones para el control y, en su caso, reducción de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales.
- Actividades de investigación, desarrollo e innovación para la reducción de las contingencias profesionales.

GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN



OBTENCIÓN DE LA EXCELENCIA EN PREVENCIÓN: ISO 45001:2018

El Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo de Mutua Universal ha obtenido la certificación ISO 45001:2018 tras la auditoría realizada por la entidad certificadora AENOR. Esta norma sustituye a la OHSAS 18001 –ya obtenida anteriormente– y es el estándar internacional en prevención de riesgos laborales de más alto nivel.

La nueva norma especifica los requisitos para proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable, eliminando los riesgos e incentivando la promoción y protección de la salud. La certificación superior abarca a toda la organización, incluyendo los 135 centros de trabajo y los 1.862 profesionales repartidos por todo el territorio nacional.





CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE HÁBITOS SALUDABLES Y PREVENTIVOS

Mutua Universal actualiza constantemente los materiales y campañas de prevención que pone a disposición de las empresas asociadas, en respuesta a las nuevas enfermedades profesionales –vinculadas principalmente al tratamiento de la salud mental o a la extensión del teletrabajo– y la creciente implicación de las compañías en el cuidado del bienestar y la salud de sus trabajadores, más allá del ámbito laboral.

116 campañas y actividades de sensibilización

149 jornadas de orientación técnica y ponencias

2.574 empresas asesoradas en materia de prevención de riesgos laborales

6.473 informes de siniestralidad

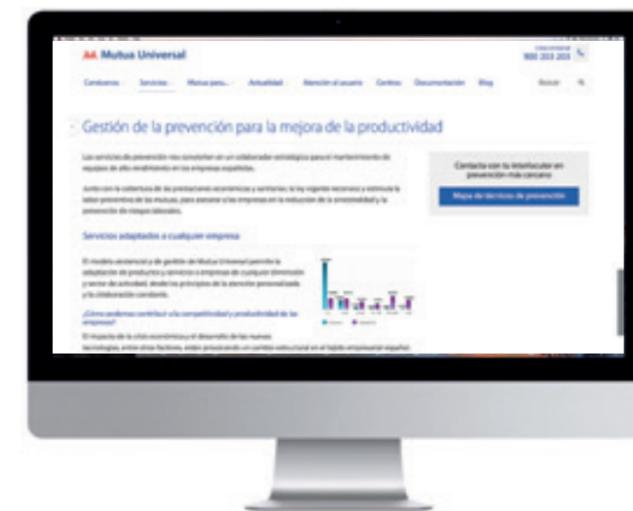
CAMPUS VIRTUAL DE PREVENCIÓN

27 cursos disponibles en el Campus Virtual de Prevención

5.214 matriculados en 2019

Las campañas y actividades de sensibilización desarrolladas en 2019 han incorporado materiales específicos para los sectores de actividad de mayor riesgo (por exposición a campos electromagnéticos o riesgos laborales inherentes a la construcción, atención domiciliaria, actividad comercial o conductores profesionales), así como relacionados con la prevención de trastornos musculoesqueléticos, el contacto con sustancias peligrosas, la seguridad vial o los hábitos saludables en el entorno laboral.

Destaca la atención a riesgos emergentes vinculados al uso de nuevas tecnologías, la extensión del teletrabajo o la mejora de la salud mental. En este último aspecto se ha creado el portal informativo Desconecta, que recoge productos y servicios sobre bienestar psicológico y prevención ante el estrés.



PORTAL DESCONECTA 



INNOVACIÓN EN SERVICIOS Y HERRAMIENTAS DE ASESORAMIENTO SOBRE PREVENCIÓN

En el desarrollo de acciones de asesoramiento a empresas asociadas y trabajadores protegidos en el ámbito de la prevención, Mutua Universal ofrece también servicios y herramientas de formación con un valor diferencial. En 2019 se ha extendido el programa de asesoramiento en exoesqueletos a nuevas empresas y se han lanzado nuevas apps de prevención que transmiten consejos prácticos de forma amena.

ASESORAMIENTO EN LA IMPLANTACIÓN DE EXOESQUELETOS

La participación en un proyecto conjunto con las empresas asociadas Groupe PSA y CTAG (Centro Tecnológico de Automoción de Galicia) ha permitido acumular conocimiento sobre la utilidad de la implantación de exoesqueletos en el puesto de trabajo. Estos dispositivos de asistencia contribuyen a mejorar trabajos con factores ergonómicos de riesgo por exigir posturas o movimientos forzados.

Mutua Universal pone este conocimiento a disposición de todas las empresas asociadas mediante un servicio de asesoramiento que incluye una metodología propia de implantación en cuatro fases: selección, simulación, prueba e implementación final.

La finalidad de este proceso es garantizar que el dispositivo seleccionado sea el más adecuado a la situación ergonómica que se pretende resolver. Hasta la fecha, se han llevado a cabo estudios en colaboración con PSA Citroën, Grupo Antolín Navarra, S.A. y Bridgestone Hispania Manufacturing.



TRABAJOS CON EXOESQUELETOS



APLICACIONES (APPS) DE PREVENCIÓN BASADAS EN LA GAMIFICACIÓN

Mutua Universal ha creado en 2019 una serie de aplicaciones de desarrollo propio que aprovechan las ventajas de la gamificación como método de aprendizaje para difundir buenas prácticas sobre la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud. Estos soportes favorecen interiorizar conocimientos de una forma fácil y entretenida.



Sudoku Buenos Hábitos: difusión de hábitos saludables para gestionar correctamente la salud.



Sudoku EPIS: promoción del conocimiento y utilización de Equipos de Protección Individual (EPI).



Sudoku Cancerígenos: aprendizaje e identificación de los principales agentes cancerígenos para prevenir su exposición y evitar los riesgos en la salud.



CLPplay©: dirigida a usuarios de productos químicos para asimilar y recordar fácilmente el etiquetado establecido por el Reglamento europeo CLP.

APPS PARA REALIZAR CONTROLES PREVENTIVOS



En 2019 también se ha desarrollado la **App PreTarea**, una aplicación especialmente diseñada para trabajadores por cuenta ajena y autónomos que realizan su actividad en centros de trabajo ajenos a la empresa –en especial, sectores como la construcción, servicios de mantenimiento del hogar o trabajos sociales–, y en los que sea necesario verificar que los procedimientos de trabajo y las instrucciones se han explicado y revisado antes de comenzar la actividad.

Esta app permite comprobar las condiciones preventivas de la tarea que se vaya a realizar y enviar el informe de la revisión mediante correo electrónico o cualquier otra vía.



Cuida tu voz: ejercicios fáciles de realizar dirigidos a trabajar la musculatura del aparato fonador, mejorar la dicción y prepararlo antes de iniciar el trabajo.

HERRAMIENTAS Y RECURSOS DE PREVENCIÓN





DIFUSIÓN DE ACCIONES DE PREVENCIÓN Y HÁBITOS SALUDABLES AL CONJUNTO DE LA POBLACIÓN

El desarrollo de la página web corporativa y el impulso de la presencia de la Entidad en redes sociales ha dotado a Mutua Universal de nuevos soportes para dar difusión a contenidos relacionados con la salud y el bienestar dirigidos al conjunto de la sociedad.

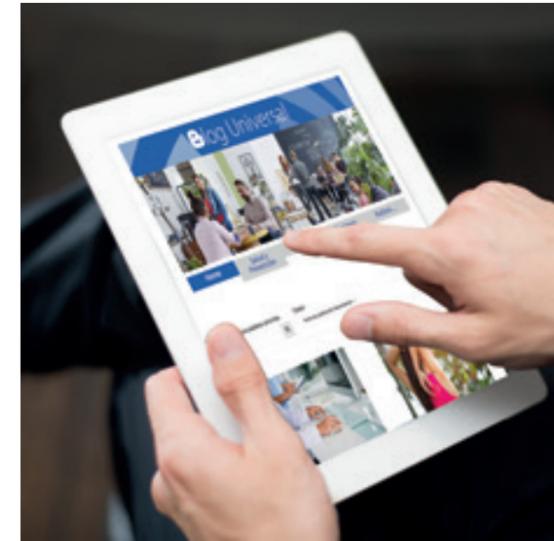
Mutua Universal dispone de diversas plataformas de difusión de consejos de prevención y hábitos saludables, de acceso abierto a cualquier persona. Entre ellas, destacan:

Página web www.mutuauniversal.net: sección específica con consejos para cuidar de la salud, con contenidos relacionados con vacunación y viajes, prevención del cáncer, higiene postural, dolor, actividad física o bienestar psicológico, entre otros.

Redes sociales: difusión de efemérides significativas del ámbito de la salud, consejos prácticos o recomendaciones, aprovechando el formato habitual de los mensajes que se trasladan en las diferentes redes sociales.

Blog Universal: nuevo espacio, integrado en la página web corporativa y abierto a todos los usuarios, que recoge regularmente contenido de salud y prevención dirigido a empresas y trabajadores.

Gracias al incremento de contenidos en estas plataformas, la comunidad en redes sociales en las que Mutua Universal dispone de presencia corporativa (LinkedIn, Twitter, YouTube, Facebook e Instagram) ha superado los 9.100 seguidores, lo que supone un incremento del 22% respecto al año precedente.



#COVID-19

DIFUSIÓN DE CONSEJOS PARA EMPRESAS Y TRABAJADORES

Mediante los diversos canales de comunicación que pone a disposición de empresas y trabajadores protegidos (comunicaciones directas, página web o redes sociales, entre otros), Mutua Universal ha difundido consejos y protocolos tanto para reducir el riesgo de contagio del virus como para ayudar a gestionar la situación generada. Además, se han facilitado a las empresas asociadas indicaciones para una vuelta al trabajo segura, gestión de equipos en situaciones especiales o prevención de riesgos psicosociales. En el caso de los trabajadores, se han difundido consejos sobre la gestión del teletrabajo (organización y prevención de riesgos), el uso de Equipos de Protección Individual (EPI), una buena salud mental o afrontar la pérdida de un ser querido. Para ello, se han diseñado y difundido materiales como guías interactivas, infografías, vídeos o cartelería, entre otros.

500.000

emails abiertos por asociados con novedades y temas de interés

890.000

visitas/mes a "Riesgos biológicos" en página corporativa

30.000

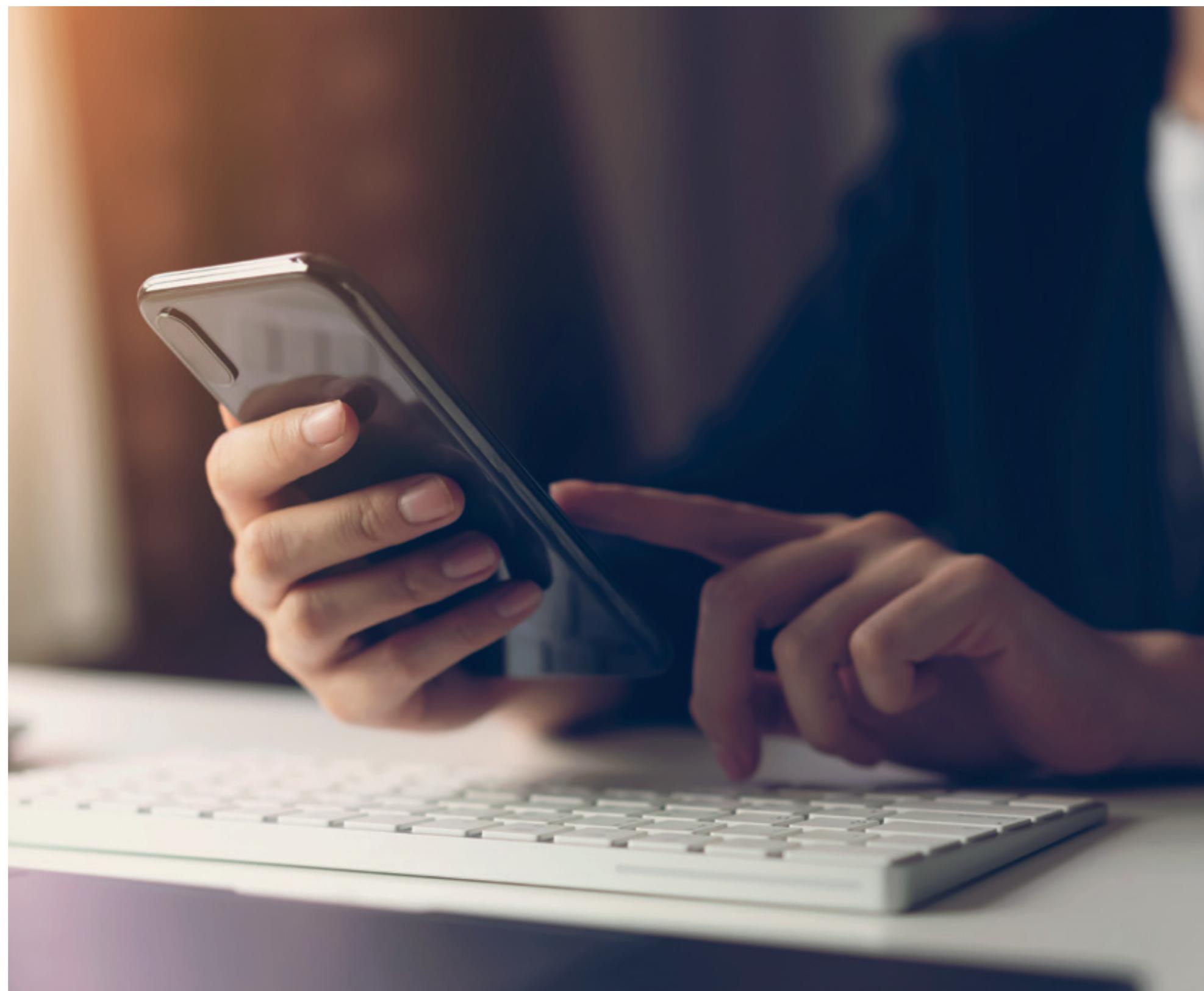
descargas de infografías de prevención del virus

2

DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE PROCESOS Y HERRAMIENTAS EFICACES DE GESTIÓN



Desarrollamos herramientas innovadoras de gestión para empresas asociadas, trabajadores protegidos y adheridos, así como para la propia Administración, con el objetivo de facilitar las tareas y procesos más cotidianos, aportar información de valor en la toma de decisiones y contribuir activamente a la sostenibilidad y eficiencia del Sistema de Salud.





ADAPTACIÓN CONSTANTE DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN A LAS NECESIDADES DE SUS USUARIOS

La flexibilidad de su plataforma tecnológica, la capacidad de reacción y el conocimiento de sus grupos de interés –desde empresas y trabajadores hasta la Administración y el conjunto de la sociedad– permiten a Mutua Universal contar con una serie de herramientas de gestión siempre actualizadas que responden a las necesidades reales de sus usuarios.



La aportación de Mutua Universal en asesoramiento y colaboración durante la crisis sanitaria ha sido muy valiosa, por la calidad de la información y la capacidad de ofrecerla en el momento idóneo”



FCO. JAVIER CEBALLOS FRAILE

Graduado social y abogado especializado en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Presidente del Consejo Autonómico de Graduados Sociales de Extremadura.



ZONA PRIVADA EMPRESA: DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES

Creada inicialmente como un espacio virtual para facilitar y agilizar los trámites cotidianos a las empresas, la incorporación de nuevos servicios en los últimos años ha convertido a la Zona Privada Empresa en una herramienta enormemente práctica para gestionar con mayor eficiencia y visión estratégica los recursos de cada compañía.

ZONA PRIVADA EMPRESA

21.986

usuarios con acceso

301.000

sesiones realizadas

El Observatorio Empresa ofrece una visión analítica e interactiva de los principales indicadores de absentismo, siniestralidad y costes asociados.

OBSERVATORIO EMPRESA: INCORPORACIÓN DE INDICADORES DE SINIESTRALIDAD

Lanzado a finales de 2018 para facilitar a las empresas la gestión autónoma de la información sobre el absentismo, el Observatorio Empresa ha incorporado en 2019 los indicadores de siniestralidad. Con ello, la plataforma integra un cuadro de mandos que facilita toda la información actualizada al momento, lo que agiliza y mejora la toma de decisiones de los responsables de Recursos Humanos.

El nuevo Observatorio Empresa Siniestralidad se ha desarrollado con la colaboración de empresas asociadas, que han identificado la información más relevante en la toma de decisiones. Las principales funcionalidades incorporadas son:

- Selección y consulta de los indicadores de periodos concretos.
- Comparativas de diferentes indicadores (datos históricos y sectoriales).
- Filtros de la información según necesidades y búsquedas favoritas.
- Acceso a información global de lo ocurrido al trabajador durante un período de estudio específico.
- Opción de exportar toda la información disponible.

Para identificar tendencias y adoptar medidas preventivas de manera más eficaz, también recoge información sobre los indicadores de costes por incapacidad temporal, índices de incidencia y frecuencia y duraciones medias de los procesos.

OBSERVATORIO EMPRESA



La información del Observatorio Empresa es útil para la gestión, se actualiza casi a tiempo real y cuenta con filtros de análisis muy prácticos. Ha sido de consulta diaria ante las bajas por la COVID-19”



ALBERTO RUIZ MORENO

HSE & Sustainability Manager de Nutreco Iberia, compañía colaboradora con Mutua Universal en el desarrollo de las nuevas funcionalidades del Observatorio Empresa.



DATOS DESTACADOS 2019

19.908

usuarios con acceso

+12%

con relación a 2018

9.324

solicitudes tramitadas

16,9 M€

abonados a

8.944

empresas

ACUMULADO DESDE 2010

25.714

expedientes de solicitud tramitados

64 M€

abonados

BONUS PREVENCIÓN

El Bonus Prevención ha supuesto durante 10 años un incentivo a aquellas empresas que contribuían especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral, beneficiándose de una reducción de la cotización por contingencia profesional. Sin embargo, el cambio de normativa aprobado a finales del año 2019 (Real Decreto-ley 18/2019, de 27 de diciembre) ha suspendido temporalmente este sistema de incentivo para las cotizaciones que se generen en 2020.

Desde el inicio de su aplicación Mutua Universal ha acompañado a las empresas en la solicitud del Bonus Prevención mediante el desarrollo de procesos y herramientas específicas para facilitar este trámite. La última innovación fue el lanzamiento en 2018 de una plataforma digital que permitía realizar la solicitud de forma remota. Esta herramienta mostraba en una única pantalla los datos de cotización, los índices de siniestralidad y, durante el periodo de campaña –en caso de cumplirse los requisitos– el importe mínimo por el que se optaba al Bonus Prevención.

La plataforma Bonus Prevención, que permite seguir conociendo los datos e índices de siniestralidad de las empresas, ha contribuido a reducir gestiones y desplazamientos, además de contar con el acompañamiento de un gestor de Mutua Universal a lo largo de todo el proceso.



Durante su aplicación, Mutua Universal ha acompañado a las empresas en la solicitud del Bonus Prevención con procesos y herramientas propias para facilitar este trámite.

#COVID-19

AMPLIACIÓN DE EQUIPOS PARA GESTIONAR LA AYUDA EXTRAORDINARIA A AUTÓNOMOS

El plan de choque aprobado por el Gobierno para mitigar el impacto de la expansión de la COVID-19 en el colectivo de autónomos ha generado una gran demanda de peticiones para acceder a la Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad. Para atender a este colectivo, Mutua Universal ha reforzado el departamento encargado de la gestión de esta ayuda con la incorporación de profesionales de otros equipos y direcciones, que han prestado su apoyo y dedicación en tareas administrativas como la integración de expedientes de solicitud.

Además, se ha contado con el apoyo de robots en el proceso de verificación de datos (Automatización Robótica de Procesos, RPA) y para facilitar las solicitudes y su gestión se ha desarrollado un nuevo sistema de gestión de solicitudes vía web.

Más de 130.000

solicitudes gestionadas



ZONA PRIVADA PACIENTE

La Zona Privada Paciente es el espacio virtual que Mutua Universal pone al servicio de los trabajadores protegidos y adheridos para gestionar todo tipo de trámites y acceder a su información asistencial y de prestaciones, así como a información básica sobre la Entidad.

42.345

usuarios con acceso

+94%

en relación a 2018

87.000

sesiones realizadas

+37%

con relación a 2018

76%

de los usuarios accede mediante un dispositivo móvil

Las principales funcionalidades que integra la Zona Privada Paciente son:

-  **Consulta del expediente médico completo** (pruebas, citas y prestaciones económicas).
-  **Gestión de citas programadas.**
-  **Descarga de informes de pruebas diagnósticas.**
-  **eConsulta.**
-  **Consulta de prestaciones y pagos percibidos.**
-  **Avisos de todas las novedades de la plataforma**, estado de las solicitudes y próximas citas.

Entre las últimas funcionalidades incorporadas figura la eConsulta, que permite al paciente ponerse en contacto con su equipo asistencial desde cualquier lugar y en cualquier momento del proceso. Este servicio resuelve dudas sobre pautas de medicación, cuidados prescritos o complicaciones de la enfermedad, entre muchas otras, y permite ponerse en contacto directamente con los profesionales médicos, de enfermería, de fisioterapia o cualquier colectivo sanitario que haya visitado al paciente en los 15 días anteriores a la consulta.

En 2019 se ha potenciado el uso de la eConsulta en cuidados domiciliarios para integrar las nuevas aplicaciones en el día a día de la relación entre pacientes y profesionales de enfermería.

ZONA PRIVADA PACIENTE



ZONA PRIVADA INSS

La Zona Privada INSS es un proyecto impulsado por Mutua Universal que ejemplifica las oportunidades de desarrollo del Sistema que ofrece la colaboración entre las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social y la Administración.

PROGRESIVA EXTENSIÓN A TODAS LAS COMUNIDADES

A partir de su experiencia en el desarrollo de plataformas virtuales de servicio para empresas y pacientes, Mutua Universal impulsó la creación de la Zona Privada INSS, que permite a los médicos inspectores del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) acceder telemáticamente a la historia clínica electrónica de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

Esta innovadora herramienta se ha desarrollado en el marco de un convenio de colaboración entre el propio INSS y Mutua Universal, con el objetivo de mejorar la gestión, el control y el seguimiento de las prestaciones por incapacidad laboral, tanto temporal como permanente, así como de las contingencias comunes y profesionales.

La Zona Privada INSS se extiende en el territorio nacional para que todos los médicos adscritos al INSS puedan acceder al historial médico, resultados de pruebas y actuaciones pendientes y programadas de los trabajadores y trabajadoras protegidos.

RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

En 2019, la Zona Privada INSS ha recibido un premio accésit en la categoría "Innovación en la Gestión" de los XII Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública que otorga el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.



ZONA PRIVADA INSS

3

VOCACIÓN DE INNOVACIÓN CONSTANTE, INVESTIGACIÓN Y TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA



Nuestra vocación innovadora se refuerza con el desarrollo de Plan de Transformación Digital de la Entidad, impulsado por la Oficina de Transformación Digital. De acuerdo con la estrategia vigente, el Plan gira alrededor de las necesidades y servicios al mutualista mediante la aplicación de las últimas tecnologías de información y comunicación en la búsqueda de soluciones innovadoras y personalizadas.

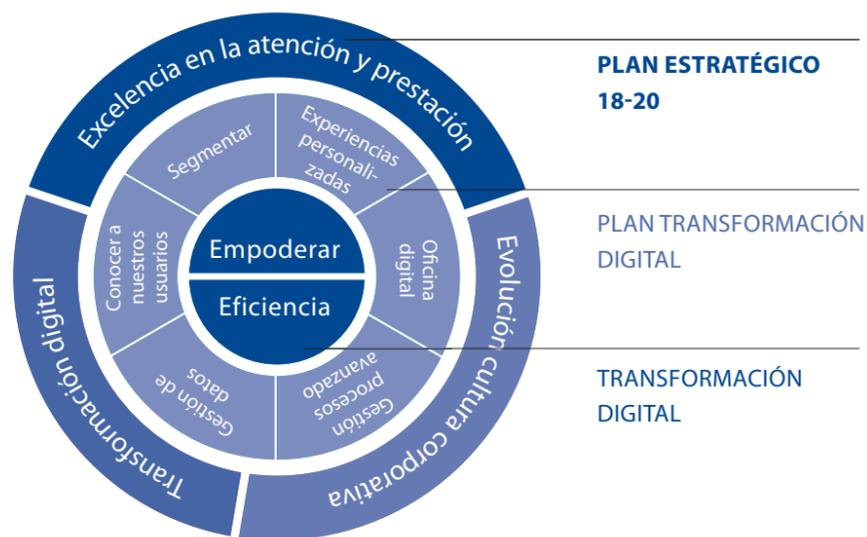


OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL: UNIDAD TRANSVERSAL DE IMPULSO DE LA INNOVACIÓN

La Oficina de Transformación Digital es una unidad transversal y multidisciplinar, que tiene la misión de impulsar la agenda digital, garantizando la actualización continua según la estrategia de la Entidad. Propone nuevos productos y servicios digitales, analizando el potencial de tecnologías disruptivas en los procesos de negocio y velando por el cumplimiento del Plan de Transformación Digital.

ACELERACIÓN FORZADA DE LA TRANSFORMACIÓN

“La crisis de la COVID-19 ha acelerado la transformación digital: hemos pasado del ‘estar preparados’ al ‘hay que actuar ya’ en cuestión de días. Más que nunca, Skype o Teams se han convertido en nuestros mejores aliados por lo que en 2020 hemos lanzado la campaña interna #Yotambiensoydigital, con el fin de aprovechar al máximo las herramientas digitales de las que disponemos.”



Trabajamos para disponer de una agenda digital actualizada y acorde a las necesidades de nuestros usuarios clave, tanto externos como internos”



ESTHER FELIX

Directora de Digitalización de Mutua Universal

“La Oficina de Transformación Digital (OTD) es transversal y multidisciplinar. Su misión es impulsar la Agenda Digital garantizando la actualización continua, alineada con la estrategia de la Entidad. Proponemos nuevos productos y servicios digitales, analizando la aplicación potencial de tecnologías disruptivas en los procesos de negocio y velando por el cumplimiento del Plan de Transformación Digital. Somos pioneros en la aplicación de tecnologías innovadoras como *Machine Learning* o RPA (Automatización Robótica de Procesos), que permiten automatizar procesos y reducir tiempos de gestión para ser más eficientes y agilizar trámites”.



OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



INTELIGENCIA ARTIFICIAL: HACIA UNA ENTIDAD ORIENTADA AL DATO

El enorme volumen de datos que gestiona diariamente Mutua Universal supone una oportunidad para el desarrollo de sistemas que aporten mayor eficiencia en los procesos con el fin último de alcanzar la excelencia en la prestación de servicios. En 2019 se han iniciado diversos proyectos de Inteligencia Artificial que impulsan la transformación digital de la Entidad.

LINCE, ANALÍTICA PREDICTIVA PARA UNA MAYOR EFICIENCIA DEL PERSONAL ASISTENCIAL

Lince es un proyecto de analítica predictiva desarrollado íntegramente por Mutua Universal que se basa en la Inteligencia Artificial para analizar múltiples fuentes de datos y un gran volumen de información. Así, aplica decenas de algoritmos para ir más allá del diagnóstico e identificar los elementos diferenciales que permitan ofrecer una atención personalizada y eficiente a cada paciente.

El proyecto se ha desarrollado a partir del análisis de más de un millón de registros de bajas obtenidas durante los últimos cinco años, así como de la aplicación de 65 variables diferentes.

“

Aprovechando la información histórica de la que disponemos y las nuevas capacidades tecnológicas, trabajamos en adaptar procesos operativos para que el dato sea nuestra guía de actuación para una atención excelente a empresas y trabajadores”

JUAN GÜELL

Director Gerente de Mutua Universal



Mutua Universal ha iniciado un proyecto de adopción de Inteligencia Artificial y Machine Learning para maximizar el valor de la información de la que dispone y optimizar la prestación de sus servicios. El proyecto se desarrolla en colaboración con la consultora Nae.

En la imagen superior, Ginés Alarcón (izquierda), Presidente de Nae, y Juan Güell (derecha), Director Gerente de Mutua Universal.



IMPLANTACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO MÉDICO INTELIGENTE

Otro ejemplo práctico de la aplicación de la innovación en la gestión de datos para la mejora de la asistencia sanitaria es el desarrollo e implantación del Puesto de Trabajo Médico Inteligente.

Esta solución innovadora consiste en un sistema de navegación asistida que guía al profesional sanitario. El itinerario muestra de manera inteligente la información más relevante para la toma de decisiones, proponiendo pruebas o tratamientos en función de la patología y el momento de gestión. Según los parámetros concretos y específicos del proceso asistencial, el sistema agenda automáticamente la próxima cita y proporciona acceso integrado a guías sanitarias.

Mediante la aplicación de la tecnología avanzada, el Puesto de Trabajo Médico Inteligente permite la gestión proactiva e integral de los procesos asistenciales y dota al personal médico de la Entidad de una vista de trabajo única, con todos los elementos necesarios para organizar y priorizar sus actividades.



PROYECTO APROXIMA: NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PACIENTES

Mutua Universal ha sido también pionera en el desarrollo de un nuevo modelo de traslado programado de pacientes basado en la contratación de un servicio que da respuesta de forma integral al transporte sanitario y no sanitario. El modelo se ha desarrollado mediante el proyecto Aproxima, que automatiza todo el proceso en el sistema informático propio de la Entidad (SAP) y con facturación centralizada. A lo largo de 2019, se ha extendido progresivamente a todo el territorio mediante una implantación que ha incluido adaptaciones informáticas en SAP, formación a usuarios, prácticas en entorno de pruebas y acciones de comunicación y coordinación.



HACIA UNA OFICINA DIGITAL

Entre los proyectos transversales figura el desarrollo de una serie de acciones orientadas a consolidar una metodología de trabajo de "Oficina Digital" que permita aprovechar todas las tecnologías disponibles e integrar nuevas soluciones para la mejora de procesos internos. Entre las acciones implantadas en 2019 figuran:

- Automatización de procesos. Por ejemplo, en la elaboración y publicación de indicadores internos de gestión.
- Extensión de nuevas soluciones en las comunicaciones internas: mejora en la gestión del tráfico de la red para aportar conocimiento a la toma de decisiones, videoconferencia integrada en salas o nueva plataforma de gestión de móviles.
- Integración de los certificados digitales en los sistemas de Mutua Universal. En 2019, más de un 85% de los formularios ya han sido firmados digitalmente, con beneficios en la optimización del tiempo invertido y la reducción del uso del papel en las oficinas.
- Integración de la firma biométrica en nuestros centros asistenciales eliminando la necesidad de duplicar firmas y formatos en soporte papel.

#COVID-19

IMPLEMENTACIÓN DE LA RPA PARA ACELERAR LA GESTIÓN DE TRÁMITES EXTRAORDINARIOS

Mutua Universal puso en funcionamiento en 2019 un proyecto de automatización de procesos con la finalidad de disminuir tiempos de gestión, rebajar la tasa de errores y aumentar la productividad en ciertos procesos. Las necesidades surgidas para agilizar la tramitación de la Prestación Extraordinaria para Autónomos afectados por la crisis del coronavirus han llevado a acelerar el desarrollo del proyecto, a partir de la implementación de la Automatización Robótica de Procesos (RPA) para tramitar de manera eficaz y eficiente más de 130.000 expedientes de solicitud. El despliegue y capacitación de los *softbots* encargados de esta tarea se han realizado en un tiempo récord de únicamente 10 días.

Más de 130.000
expedientes gestionados



DIFUSIÓN DE CONOCIMIENTO

Mutua Universal pone el conocimiento acumulado por sus profesionales al servicio de la comunidad científica y del conjunto de la sociedad mediante la publicación de artículos en publicaciones especializadas y la participación en congresos. Este conocimiento abarca tanto avances de carácter específicamente médico como a nivel de procesos y herramientas innovadoras.

ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

“Trastornos Musculoesqueléticos (TME) daños para la salud del trabajador”, de Luis de Osma, coordinador de Fisioterapia. Publicado en la revista *Prevención Castilla y León*.

“Clínica Online: una herramienta útil para profesionales sanitarios y pacientes en medicina laboral”, de Fernando Blanco, técnico de Clínica Online. Publicado en *Revista Española de Traumatología Laboral (RETLA)*. Otros autores: Concha López, responsable de equipo Clínica Online; Paloma Teixidó, jefa del departamento de Gestión Asistencial de Soporte; Fernando Mayá, responsable de seguimiento de proyectos asistenciales, y Gemma Colominas, coordinadora de enfermería.

“Osteítis crónica”, de José Simón Sánchez, del servicio de Traumatología y Cirugía Ortopédica del Área de Control Hospitalaria en Centro Médico Delfos. Publicado en *Revista Española de Traumatología Laboral (RETLA)*. Otros autores: Elena Merino y Margarita Alonso, servicio de Medicina Interna; María del Mar Domínguez, servicio de Rehabilitación; y Bartolomé Ferreira, servicio de Cirugía Plástica y Reconstructiva.

“Innovación y colaboración en la gestión del absentismo” y “Transformación digital al servicio del paciente”, de Román Pérez (director de Digitalización y Tecnología). Publicados en *Revista Empresa, Tecnología y Comunicación*.



PARTICIPACIÓN EN CONGRESOS

ORP Conference 2019 (Madrid, 5 a 7 de junio): el trabajo realizado recibió el “Premio a la mejor comunicación oral del ámbito empresarial” y ha sido publicado en una edición especial de ORPJournal (ISSN: 2385-3832).

9º Congreso Internacional de Ergonomía y Psicología aplicada (Gijón, 19 a 21 de septiembre): participación en dos mesas redondas y un taller.

III Congreso sobre la gestión de la edad en las organizaciones (Vitoria-Gasteiz, 22 de octubre).

II Congreso Prevencionar (Madrid, 3-4 de octubre): comunicación oral y póster “Ergonomía en el sector hortofrutícola de Almería”.

I Encuentro FOESaludable (Soria, 13 de junio): “Envejecimiento activo en la empresa del SXXI Wearables para la salud y prevención de riesgos laborales”.



Jornada “Riesgo cardiovascular” de la Junta de Castilla y León.

Congreso GIGATIC19 sobre Transformación Digital: liderazgo y gobernanza (9 de mayo): ponencia “Desde el diseño de la estrategia digital hasta su implantación”, sobre Transformación digital.

Jornada “Multicanalidad, clave de la transformación digital en el sector sanitario” (Barcelona, 30 de abril) organizada por la revista *Computerworld*.

Jornada “El reto de mantener la calidad y la seguridad del dato en el entorno digital” (Barcelona, 3 de diciembre) organizada por la revista *Computerworld*.

Fórum AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España): ponencia “Protección efectiva y eficiente de entornos SAP a través de Virtual Forge Suite”.

Celebración en nuestro centro de Sevilla del **encuentro anual de la Unidad Docente de Salud Laboral de Andalucía**.

4

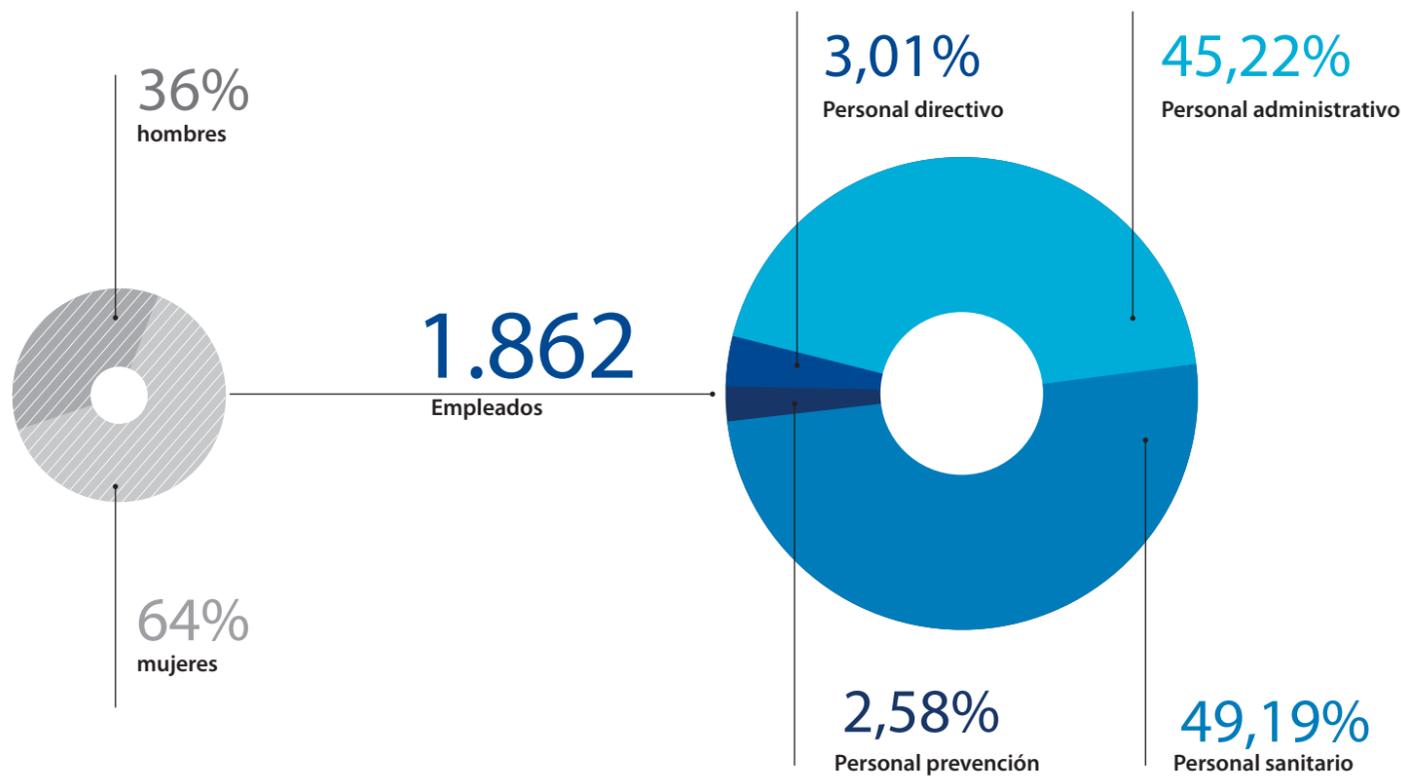
IMPULSO DEL DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL DE LOS EMPLEADOS



Mutua Universal pone a disposición de sus 1.862 empleados todos los recursos para garantizar que realicen su labor con excelencia y, al mismo tiempo, participar en su desarrollo personal y profesional. En sus acciones, la Entidad extiende una cultura corporativa común, basada en los principios de sentido de pertenencia, vocación de servicio e innovación.



En 2019 se ha ampliado el número de profesionales para dar respuesta a una mayor exigencia asistencial.



PROMEDIO DE EDAD

47
años

ANTIGÜEDAD MEDIA

15
años

1.423
profesionales titulados

29
nacionalidades

33
empleados con alguna discapacidad reconocida

#COVID-19

COMUNICACIÓN INTERNA Y SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS

Ante el múltiple impacto de la crisis entre los profesionales y con el objetivo de que pudieran informar adecuadamente las consultas de los grupos de interés, Mutua Universal ha desarrollado un conjunto de soportes de comunicación permanente con su plantilla. Entre otras acciones, se han emitido comunicados corporativos diarios por correo electrónico con información sobre novedades legislativas, situación de los trabajadores y centros de la Entidad, protocolos internos o campañas realizadas. También se ha habilitado un espacio dedicado a la pandemia en la intranet corporativa y un buzón directo para consultas.



EVOLUCIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA

Una de las tres líneas de actuación dentro del Plan Estratégico 2018/2020 de Mutua Universal es la “Evolución de la cultura corporativa hacia el desarrollo del talento y el impulso del liderazgo”, que plantea el objetivo de poner las bases y dotar a toda la plantilla de las herramientas que permitan avanzar hacia un proceso de transformación cultural.

En esta línea, a lo largo del 2019 se han cubierto diversas etapas del itinerario definido, alcanzando hitos muy significativos:

- **Definición y campaña de divulgación del Manual de cultura corporativa**, que establece los principios y los tres pilares de la cultura de la Entidad: sentido de pertenencia, vocación de servicio e innovación.
- **Evaluación, selección e integración en el proyecto de un colectivo de “Embajadores del cambio”**, formado por más de 60 profesionales comprometidos con el cambio y que actúan en toda la organización como catalizadores de la evolución de la cultura corporativa.
- **Desarrollo del proyecto “Olimpiada Universal”**, en el que una extensa representación de profesionales organizados en grupos proponen ideas y proyectos que posteriormente son votados por toda la plantilla. Algunos de estos proyectos ya se encuentran en fase de implantación. La participación en la iniciativa ha sido muy elevada, con 375 profesionales voluntarios repartidos en 50 equipos.



Sentido de pertenencia, vocación de servicio e innovación son los tres pilares de la cultura de la Entidad que se han divulgado al conjunto de la plantilla durante 2019.





UNIVERSIDAD CORPORATIVA: DESARROLLO DE NUEVOS CURSOS Y FORMATOS

La Universidad Corporativa sigue siendo el centro de transmisión de los conocimientos, los valores y la cultura para el desarrollo profesional de los profesionales de Mutua Universal. La oferta de programas de formación se organiza en itinerarios según colectivos profesionales y se renueva con nuevos cursos y la adopción de nuevos formatos.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

938
cursos

16.449
participantes

77.599
horas

78%
formación a distancia

INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y EFICACIA:

9/10

Por su alcance y novedad, en 2019 destacan los programas formativos relacionados con la implantación del nuevo proceso SAP para la gestión del transporte sanitario (proyecto Aproxima), los nuevos desarrollos informáticos de las zonas privadas o la valoración médica de la incapacidad laboral. La Universidad Corporativa facilita al empleado el entorno más adecuado para su desarrollo, con gran variedad de recursos en formato digital (webinars, vídeos formativos, píldoras o comunidades de autoaprendizaje).



JORNADA CIENTÍFICA DE PATOLOGÍA LABORAL

Un año más, el colectivo asistencial de Mutua Universal ha celebrado en Barcelona la clausura del Curso de Patología Laboral. El curso se dirige a los colectivos médico, de fisioterapia y enfermería, y está certificado por el Instituto de Formación Continua de la Universidad de Barcelona con la titulación de Curso de Experto Universitario.

El formato del evento de clausura ha potenciado los contenidos científicos para favorecer la continuidad y puesta en marcha de los estudios de investigación, facilitar la interacción entre los distintos niveles asistenciales y dar a conocer el fomento de Mutua Universal en este campo. Entre las novedades destaca la realización de una mesa magistral con ponentes externos –participación de la Dra. Matilde Leonor Alba Jurado, inspectora médica de la



Unidad Médica del INSS Málaga, y de Marc Fortes, director del proyecto de Enfermería virtual en el Colegio Oficial de enfermería de Barcelona (COIB) y gestor de proyectos en la fundación TICSalutSocial–, una Mesa de Experiencias Mutua Universal, y diversos talleres prácticos.

En otros ámbitos, los sanitarios de la Entidad han participado en los siguientes eventos:

- IV Congreso nacional de psicología en Vitoria (dos pósteres fisioterapia).
- Congreso SETLA 2019 (seis pósteres y dos comunicaciones).
- II Edición del Postgrado de Valoración de la Incapacidad Laboral.



PROGRAMA DE SALUD CORPORATIVA

La vocación de Mutua Universal es el cuidado de la salud de los trabajadores. Este compromiso se extiende a los propios profesionales de la Entidad mediante el desarrollo de acciones orientadas a mejorar su calidad de vida y bienestar personal y familiar.

1.676

visitas únicas
web +Salud +Vida

553

visualizaciones del vídeo
de bienestar emocional

466

visualizaciones del vídeo de
alimentación saludable

249

respuestas al test saludable

23

conversaciones en
el foro EmPODERate

Fruto de este compromiso es el Programa de Salud Corporativa +Salud +Vida, que pretende transmitir y fomentar hábitos saludables para mejorar el bienestar de la plantilla. Durante el ejercicio 2019 se han llevado a cabo diversas acciones de sensibilización y asesoramiento como el desarrollo y diseño de contenidos periódicos a través de la plataforma interna “Bienestar Universal +Salud +Vida”, la elaboración y publicación de un recetario, la dinamización del Foro +Saludable o el mantenimiento del Buzón +Salud+Vida, que atiende las consultas del personal de la Entidad. También se realizan campañas puntuales como la difusión del Programa “Solidaridad en la Empresa” de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) o la celebración de días mundiales relacionados con la salud y el bienestar.

Entre las acciones principales del programa figura también la organización de la tercera edición de la Semana de la Salud de Mutua Universal, celebrada coincidiendo con la Semana Europea de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. A lo largo de la semana, los profesionales de la Entidad recibieron propuestas, retos e información con el objetivo de sensibilizar y concienciar sobre una vida más sana y saludable.

Con ocasión de la tercera Semana de la Salud de Mutua Universal y en el marco del diálogo constante con los grupos de interés, se realizó una encuesta de percepción a los empleados para conocer su opinión sobre cómo la Entidad cuida de la salud de la plantilla y sus expectativas al respecto.



CALENDARIO DE ACTIVIDADES

del 21 al 25 de octubre de 2019

ACTIVIDAD FÍSICA

Lunes, 21 de octubre
Te proponemos un reto: ¡Muévete!



BIENESTAR EMOCIONAL

Martes, 22 de octubre
Mindfulness para ser más felices
y sufrir menos



COMUNIDAD SALUDABLE

Miércoles, 23 de octubre
EmPODERate ante las agresiones
en los centros



ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Jueves, 24 de octubre
Taller: ¿Cómo descifrar las etiquetas
de los alimentos?



TEST DE SALUD

Viernes, 25 de octubre
¿Eres una persona saludable?



#COVID-19

APOYO PSICOLÓGICO A EMPLEADOS

Ante el potencial impacto de la situación de alarma y el confinamiento en la salud mental de la plantilla de Mutua Universal, se ha habilitado un servicio telefónico de apoyo psicológico para empleados. El servicio, que se dirigió inicialmente a profesionales que prestaban servicio en centros sanitarios, se amplió al conjunto de la plantilla.

Además, dentro de la plataforma “Bienestar Universal +Salud +Vida” se ha puesto en funcionamiento un nuevo espacio de salud emocional denominado “Entrena Positivamente”. En él, los profesionales de la Entidad tienen a su disposición herramientas de gestión emocional, recursos para autoevaluación y asesoramiento psicológico.



MEDIDAS DE CONCILIACIÓN E IGUALDAD

Mutua Universal sigue trabajando en el desarrollo del derecho a la conciliación de sus profesionales con el objetivo de facilitar la consecución del equilibrio entre la vida familiar y el desarrollo profesional.

192

adaptaciones de jornada por conciliación

Durante el año 2019 se han gestionado 192 adaptaciones de jornada que han permitido a las personas trabajadoras poder ajustar de forma razonable y proporcionada sus necesidades familiares con las organizativas o productivas propias de la Entidad.

Atendiendo a la firme voluntad de Mutua Universal por seguir trabajando en el desarrollo de todas aquellas medidas que posibiliten el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como del contenido de la misma, durante el año 2019 iniciamos, con las negociaciones con los representantes legales de los trabajadores, el diseño del II Plan de Igualdad de la Entidad. Este plan, que desarrolla los tres ejes básicos que indica la norma para lograr la consolidación de la igualdad en la actuación diaria de Mutua Universal, da continuidad a lo establecido en el primer Plan elaborado por la Entidad en 2012.

En 2019 se ha trabajado en la actualización del Plan de Igualdad para consolidar este valor en la actuación diaria de la Entidad.

INCLUSIÓN Y RESPETO A LA DIVERSIDAD

Mutua Universal trabaja por la accesibilidad universal de sus productos, servicios e instalaciones para garantizar que nadie quede excluido por razones de edad, género, discapacidad y/o cultura. En este sentido, desarrolla campañas de sensibilización y formación a sus profesionales para que estén preparados y concienciados para dar respuesta a esta realidad.

Del mismo modo, la Entidad vela para que el desarrollo o adaptación de sus plataformas y entornos digitales den respuesta a las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés, así como promover la inclusión y el respeto a la diversidad.

La gestión de la diversidad en Mutua Universal se articula a través de un Plan de Diversidad que tiene por objetivo desarrollar políticas y prácticas inclusivas, con especial foco en el género, la edad, la cultura, la discapacidad y los colectivos en riesgo de exclusión social. Algunas de las acciones llevadas a cabo en 2019 son:

- Sensibilización y formación interna en materia de discapacidad mediante el curso online "Una nueva mirada a la discapacidad", de obligado cumplimiento para todos los profesionales de Mutua Universal.
- Incorporación de los compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa y Discapacidad en la actualización del Código de Conducta.
- Mejora de la accesibilidad de las comunicaciones internas y externas.

OBSERVATORIO DE LA MUJER TRABAJADORA

Como empresa socialmente responsable, Mutua Universal colabora con la Fundación Personas y Empresa en el Observatorio de la Mujer Trabajadora, una iniciativa que permite monitorizar la situación real de la mujer en el mercado laboral a través de diferentes indicadores, tanto públicos como privados. El objetivo es reflejar los cambios sociolaborales que impactan en la mujer relacionando aspectos relacionados con población, ocupación, afiliación y prestaciones de la Seguridad Social, así como conciliación e igualdad.

5

BUEN GOBIERNO, COMPORTAMIENTO ÉTICO Y TRANSPARENTE



Mutua Universal se dota de los órganos idóneos de gobierno y participación, así como de un Comité de Auditoría y Cumplimiento, con el objetivo de garantizar un control constante y una mejora continua de su actividad, además de la máxima transparencia en su gestión. En esta línea, fomenta acciones y proyectos dirigidos al comportamiento ético y responsable y al buen gobierno corporativo.





ORGANIZACIÓN

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DE PARTICIPACIÓN

JUNTA GENERAL

La Junta General es el órgano superior de gobierno de la Entidad y está integrada por una representación de todos los asociados. Su composición, competencias y funcionamiento están establecidos en los artículos 26 al 34 de los vigentes Estatutos de Mutua Universal.

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la Entidad, correspondiéndole la convocatoria de la Junta General y la ejecución de los acuerdos adoptados por la misma, así como las facultades de representación en los más amplios términos de la mutua. Sus funciones y criterios de composición se encuentran recogidos en los Estatutos. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en los artículos 35 a 41 de los Estatutos vigentes. Durante el ejercicio 2019 se realizaron un total de 11 reuniones.

PRESIDENTE	
Excmo. Sr. D. Juan Echevarría Puig	
VICEPRESIDENTE 1º	VICEPRESIDENTE 2º
D. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno	D. José Luis Haurie Vigne
VOCAL-SECRETARIA	
Dña. Elizabeth Trallero Santamaría	
VOCALES	
D. Miguel de Rodrigo Bores	D. Zacarías Erimias Marín
D. Juan Pascual Mercader	D. Xavier Martínez i Serra
D. Federico Jesús Blanco Rad	Dña. Montserrat López López
D. Gabriel Cànaves Picornell	D. Álvaro Polo Guerrero
Dña. Susana Casal Mayo	
REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES	
D. Josep Llonch Rafecas (Titular)	D. Antonio Luque Rodríguez (Suplente)

Composición a 31 de diciembre de 2019

DIRECTOR GERENTE

El Director Gerente es el órgano que ejerce la dirección ejecutiva de Mutua Universal y a quien corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la Entidad, sin perjuicio de estar sujeto a los criterios e instrucciones que, en su caso, le impartan la Junta Directiva y el Presidente de la misma.

Su nombramiento corre a cargo de la Junta Directiva, estando supeditada la eficacia del nombramiento a la confirmación del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Asimismo, está sometido a un régimen de incompatibilidades y limitaciones establecido legalmente.

El resto del personal que ejerce funciones ejecutivas depende del Director Gerente y está sujeto al mismo régimen de incompatibilidades y limitaciones.

DIRECTOR GERENTE

Sr. Juan Güell Ubillos



COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Comisión de Control y Seguimiento es un órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión desarrollada por Mutua Universal. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en el artículo 43 de los Estatutos vigentes. Durante el ejercicio 2019 se han mantenido las cuatro reuniones preceptivas.

PRESIDENTE

Excmo. Sr. D. Juan Echevarría Puig

SECRETARIO

D. Juan Díez de los Ríos de San Juan (CEOE)

VOCALES

D. Albert Faus Miñana (CEOE)
 D. Raúl Colucho Fernández (CEOE)
 D. Víctor Jiménez Pérez (CEOE)
 Dña. Catalina Llibre i Alegre (UGT)
 Dña. Ester Espigares Martínez (UGT)
 D. Manuel Sanz Rodés (UGT)
 D. Francesc Montoro Brotons (CCOO)
 Dña. Cristina Rodríguez Vila (CCOO)

SUPLENTE

D. Josep Bonet Expósito (UGT)
 D. José Antonio Jiménez Aguilera (UGT)
 Dña. Isabel Martínez Abril (UGT)
 D. Francisco Pareja Montañés (CCOO)

Composición a 31 de diciembre de 2019

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

La Comisión de Prestaciones Especiales tiene como principal competencia la concesión de los beneficios de asistencia social que puedan ser concedidos por Mutua Universal con cargo a los créditos presupuestarios de cada ejercicio. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en el artículo 42 de los Estatutos. La comisión, integrada por igual número de representantes de empresas asociadas y de trabajadores, se reúne trimestralmente y concede ayudas sociales para atender aquellos estados y/o situaciones de necesidad sobrevenidas en un trabajador, o en sus beneficiarios-familia, por haber sufrido un accidente de trabajo o padecer una enfermedad profesional. En el transcurso del ejercicio 2019 se han realizado las reuniones trimestrales preceptivas.

REPRESENTACIÓN EMPRESARIAL

PRESIDENTE

D. Xavier Martínez i Serra

VOCALES

D. José Luis Perea Blanquer
 D. Juan Vargas Cinca

REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES

VOCALES

D. Antonio Cruces Naranjo
 D. Sergi Arbonés García
 D. Gerardo Carayol Cadenas

TÉCNICO - SECRETARIO

D. José Ramón Soriano Corral

Composición a 31 de diciembre de 2019

ÓRGANO DELEGADO DE LA JUNTA DIRECTIVA

COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Creado en el año 2008, su función es supervisar el control interno, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo de la organización, así como el resultado de las auditorías y la función de auditoría interna de la Entidad. También tiene como misión impulsar la aplicación del Código de Conducta y el Manual de Prevención de Riesgos Penales, velando por su cumplimiento y actuando como órgano de control, supervisar el Modelo de Prevención de Delitos y velar por la correcta adecuación al marco normativo en materia de Protección de Datos.

De forma voluntaria asume las recomendaciones existentes sobre el gobierno corporativo, implantando mayores criterios de transparencia, gestión de riesgos y de equilibrio en la relación entre auditores y gestores. Su marco de actuación emana principalmente del Código Unificado de Buen Gobierno, así como del Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Su composición y funcionamiento está establecido en el Reglamento del Comité de Auditoría y Cumplimiento. Durante el ejercicio 2019 se celebraron cuatro reuniones ordinarias y cuatro reuniones extraordinarias.

PRESIDENTE

Sr. Miguel de Rodrigo Bores

VOCALES

Excmo. Sr. D. Juan Echevarría Puig
 D. José Luis Haurie Vigne
 D. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno

VOCAL-SECRETARIA

Dña. Elizabeth Trallero Santamaría

Composición a 31 de diciembre de 2019



TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

La apuesta de Mutua Universal por una gestión ética de la Entidad impulsa al desarrollo de funciones, procedimientos y herramientas de control interno y gestión de riesgos, que superan ampliamente el nivel de exigencias estipulado legalmente.

ALTO NIVEL DE MADUREZ DEL SISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos de la Entidad desde el enfoque del cumplimiento estricto de la normativa, Mutua Universal tiene desarrollado desde el año 2012 un Sistema Interno de Gestión de Riesgos que permite identificar, evaluar, gestionar y controlar los principales riesgos a los que está expuesta la organización mediante la automatización de las evaluaciones de riesgos y las actividades de control interno. Entre los resultados de este sistema se encuentra la actualización periódica del Mapa de Riesgos Corporativo y la valoración de la cultura de riesgos en la organización mediante un cuestionario al equipo directivo y responsables.

CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE LA NORMATIVA

Debido a su naturaleza colaboradora con la Seguridad Social y a la actividad que desarrolla, Mutua Universal se encuentra afectada por una gran cantidad de normativa legal, por lo que tiene definida una Política de Cumplimiento que recoge el compromiso de proporcionar los recursos necesarios para dar cumplimiento tanto a las obligaciones legales como a las adquiridas voluntariamente por la Entidad. Para ello, dispone de un Sistema Interno de Gestión del Cumplimiento que, mediante la identificación, análisis y adaptación a los requisitos de la normativa detectada, permite disponer de un Programa de Cumplimiento anual.

En concreto, para dar respuesta a la Ley Orgánica del Código Penal, Mutua Universal dispone de un Manual de Prevención de Riesgos Penales que aplica a toda la plantilla y que define las reglas de actuación y comportamiento que regulan la actividad de la Entidad, así como los sistemas de control implantados para prevenir la comisión de delitos tipificados en el citado código. Asimismo, de forma anual se realiza una evaluación de riesgos penales y de las actividades de control interno asociadas a los delitos, obteniendo el correspondiente Mapa de Riesgos Penal.





COMPROMISO CON LA ÉTICA Y RESPONSABILIDAD

El Código de Conducta y el Protocolo de Conflicto de Intereses de Mutua Universal recogen los valores y principios éticos, estableciendo las pautas de comportamiento de las personas que integran la Entidad en el ejercicio de sus funciones en relación con los grupos de interés. Tiene por objeto acrecentar la confianza pública respecto a la integridad de la Entidad y fortalecer el reconocimiento de la función encomendada como mutua colaboradora con la Seguridad Social.

CERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Desde 2017, Mutua Universal dispone de una Política de Prevención de Delitos con el objetivo de transmitir a los propios empleados, particulares, empresas y organismos que se relacionan con la Entidad un mensaje rotundo de oposición a la comisión de cualquier conducta o acto ilícito, penal o de cualquier otro tipo, que pueda ir en contra de la ética y de los valores que la sustentan, así como la firme voluntad de combatir y prevenir dichos actos ilícitos en su seno.

Además, a finales de 2017 se obtuvo certificación del Modelo de Prevención de Delitos por AENOR, garantizando que el modelo implantado tiene como principal objetivo prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal, favoreciendo una cultura ética y de cumplimiento del Código Penal.

Mutua Universal asume el compromiso de vigilancia y sanción de las conductas o actos que puedan producirse en su ámbito mediante el establecimiento de programas de formación continua y el mantenimiento canales de comunicación efectivos. Para ello, la Entidad tiene establecido tanto un canal interno de comunicación (Canal de Integridad), como un formulario de contacto externo a través de la web corporativa.

PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Con el objetivo de preservar la confidencialidad de la información y garantizar su disponibilidad e integridad, Mutua Universal se ha adaptado a la nueva regulación en materia de protección de datos de carácter personal que entró en vigor en 2018. Para ello, se nombró un Delegado de Protección de Datos (DPD) y se formalizó una Comisión de Protección de Datos con la finalidad de velar por la adecuada aplicación de la normativa vigente en esta materia en todos los ámbitos de actuación y en cumplimiento de una debida diligencia.

#COVID-19

CONSTITUCIÓN DE UN COMITÉ DE CRISIS PARA EL SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN EXTRAORDINARIA ORIGINADA POR LA COVID-19

A fecha 10 de marzo de 2020, anticipando la convocatoria del estado de alarma –hecha pública el 14 de marzo–, Mutua Universal constituyó un Comité de Crisis Coronavirus formado por el Comité de Dirección de la Entidad, la Directora de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento y el responsable del Grupo de Trabajo del Coronavirus. Este comité se ha reunido diariamente con el objetivo de diseñar, dirigir, ejecutar y evaluar el desarrollo de los planes de actuación programados en las diversas comunidades autónomas y en los centros de Mutua Universal.



INDEPENDENCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna es una función de aseguramiento objetiva e independiente dentro de la organización funcional de Mutua Universal, directamente dependiente del Comité de Auditoría y Cumplimiento. De este modo, se garantiza la total independencia de la función, que aporta una evaluación objetiva del sistema de control interno y gestión de riesgos de la Entidad, identificando debilidades y promoviendo mejoras.

En 2019 se han emitido 51 informes internos y 410 recomendaciones de mejora, así como la revisión de la implantación de 169 recomendaciones emitidas en años anteriores. Con estas actividades se ha conseguido tener una presencia en el 94% del territorio, contribuyendo al cumplimiento de procedimientos internos, al mantenimiento de las certificaciones y a la eficacia de los controles.

8/10

valoración media de satisfacción del auditado

7,9/10

encuesta de percepción de la función de auditoría

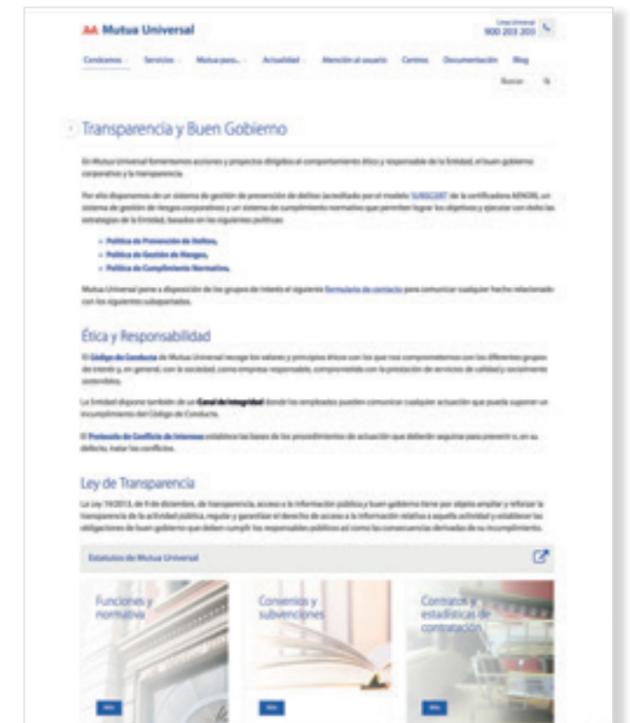
AUDITORÍAS EXTERNAS Y DE ÓRGANOS REGULADORES

Mutua Universal se somete de forma recurrente a diversas auditorías que proporcionan un nivel de aseguramiento adicional a todas las partes: la auditoría de cuentas y la auditoría de cumplimiento realizadas de forma anual por la Intervención General de la Seguridad Social y accesibles desde la página web corporativa de Mutua Universal. En 2019 se superó de forma satisfactoria la auditoría externa que responde al Patrimonio Histórico y que la Entidad realiza de manera voluntaria.

ALINEADOS CON LA TRANSPARENCIA

El apartado “Transparencia y Buen Gobierno” de la página web corporativa de Mutua Universal reúne toda la información institucional, organizativa, económica y jurídica de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Cualquier persona, en el ejercicio de su derecho a acceso a la información, puede solicitar más datos a través del formulario de contacto accesible en la misma página web corporativa de la Entidad.



6

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



La principal contribución de Mutua Universal a la sociedad es la prestación excelente de su actividad de cuidado y promoción de la salud laboral, mediante los servicios asistenciales y de prevención. Además, como entidad implicada en el desarrollo social y económico de su entorno, mantiene un compromiso activo en el apoyo de colectivos desfavorecidos y la difusión del conocimiento que genera.

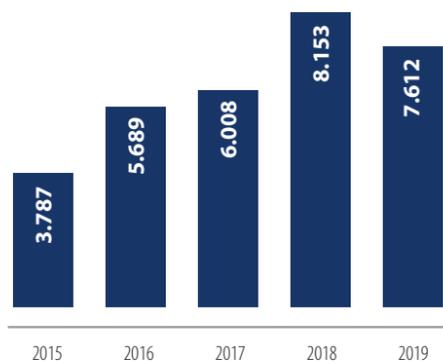




APOYO ESPECIAL A TRABAJADORES AFECTADOS POR ACCIDENTES DE GRAVEDAD

Un accidente de trabajo de gravedad puede cambiar por completo la vida de un trabajador y su familia, tanto a nivel económico como social y psicológico. Para contribuir a mitigar este impacto, Mutua Universal cuenta con una serie de prestaciones económicas especiales y programas de apoyo, gestionados por el servicio de Trabajo Social.

SOLICITUDES TRAMITADAS



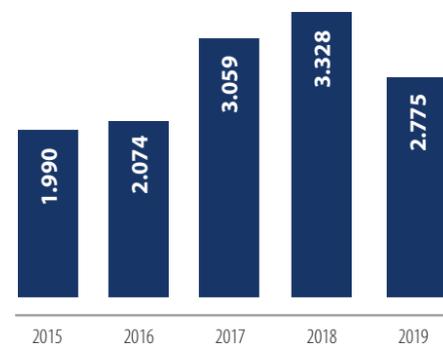
AYUDAS SOCIALES

El servicio de Trabajo Social proporciona información, orientación, asesoramiento y apoyo psicosocial especializado tanto a trabajadores que han sufrido un accidente laboral como a sus familias. El colectivo de Trabajo Social de la Entidad está integrado en los equipos asistenciales con el objetivo de:

- Garantizar la atención integral a la salud y el abordaje de los problemas sociales junto con biomédicos y psicológicos.
- Aportar alternativas o soluciones a las dificultades o problemas sociales que surgen tras sufrir un accidente o una enfermedad laboral.
- Evitar los posibles desajustes sociofamiliares que se producen como consecuencia de la pérdida de salud.

El equipo de Trabajo Social se encarga, además, de solicitar las ayudas económicas que concede la Comisión de Prestaciones Especiales de la Entidad, un órgano de participación formado por representantes de los trabajadores, empresarios asociados y trabajadores autónomos, que gestiona la Reserva de Asistencia Social de la Mutua.

IMPORTE DE LAS AYUDAS CONCEDIDAS (MILES DE EUROS)



En el ejercicio 2019, la concesión de estas ayudas se ha visto condicionada por la entrada en vigor de una nueva normativa* que trata de evitar cualquier arbitrariedad en su gestión y otorga seguridad en su dispensación. Adaptándose a esta nueva regulación, la Comisión de Prestaciones Especiales de Mutua Universal tramitó 7.612 solicitudes en 2019, concediendo ayudas sociales a los trabajadores protegidos por un valor total de 2.775.496 euros. En 2019 se ha dotado a la Comisión de Prestaciones Especiales de una nueva Zona Privada para facilitar la tramitación de las ayudas sociales.

REINSERCIÓN SOCIOLABORAL

Otra de las líneas de actuación del servicio de Trabajo Social de la Entidad es la promoción de la reinserción laboral de trabajadores de empresas asociadas y autónomos adheridos que, tras sufrir un accidente de trabajo o padecer una enfermedad profesional, han quedado afectados de un grado de incapacidad que les imposibilita volver a desempeñar su actividad laboral y/o han perdido su empleo durante el proceso de recuperación y se encuentran en situación de riesgo de exclusión social.

Durante los ejercicios 2018-2019 participaron en el programa un total de 106 trabajadores, el 52% de los cuales ha logrado incorporarse de nuevo al mercado laboral. Este porcentaje supone un incremento de nueve puntos en comparación con el periodo anterior.

106

participantes en el programa de reinserción laboral (2018-2019)

52%

de reinserciones laborales

+9%

en relación al periodo anterior

* La resolución, de 28 de octubre de 2019, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establece el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias del artículo 96.1 b) del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, detalla los requisitos de acceso a las ayudas sociales de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social y se establece un catálogo único para todas ellas.



PREMIOS INNOVACIÓN Y SALUD

Los Premios Innovación y Salud de Mutua Universal reconocen y distinguen la labor de las empresas altamente comprometidas con la promoción de la salud y mejora de la calidad de vida de las personas y con el liderazgo en el desarrollo de entornos de trabajo seguros y saludables.

Las buenas prácticas premiadas en la quinta edición de los Premios Innovación y Salud de Mutua Universal son:

CATEGORÍA GRAN EMPRESA

Ganador: **HipoGes Iberia**, plataforma de gestión de activos, por su Plan de Bienestar HipoCare, que pone el foco en el bienestar, la nutrición y el medioambiente.

Finalista: **Bridgestone Hispania Manufacturing**, el mayor fabricante de neumáticos y caucho del mundo, por sus pautas para reducir eventos cardiovasculares.

Reconocimientos: **Abengoa Abenewcol, Oracle Ibérica y Gestamp Automoción.**

CATEGORÍA PYME

Ganador: **Fundación Imdea Software**, por la acción IMDEA Software ecoHealth, centrada en la sostenibilidad, la protección del medio ambiente y, en la salud y bienestar de los trabajadores.

Finalista: **Skretting España**, empresa de soluciones nutricionales y servicios para la acuicultura, por el programa Safety Champion cuyo objetivo es involucrar a todos los trabajadores en la prevención de riesgos laborales.

Reconocimientos a: **Asociación de Empresarios Polígono San Cibrao y Ute Abi Corredor Norte.**

PREMIO INSTITUCIONAL

Ivirma Global, por su compromiso con la sostenibilidad, que nace de sus valores y de la responsabilidad con el presente y futuro de sus pacientes, del medioambiente y de la sociedad.



V EDICIÓN PREMIOS INNOVACIÓN Y SALUD



La participación de los propios trabajadores en la planificación y diseño del plan ha sido clave en su éxito. Desde el inicio se plantearon acciones transversales que llegasen al mayor número posible de personas”

MARTA RABOSO

Directora de Recursos Humanos del grup HipoGes



Hemos querido romper con la comunicación habitual mediante correo electrónico con el empleado y hemos optado por contenidos audiovisuales para hablar de reciclaje o de cómo reaccionar ante un accidente laboral”

MARÍA ALCARAZ

Gerente de Instituto IMDEA Software

BLANCA GUTIÉRREZ

Directora de Comunicación de Instituto IMDEA Software





DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO Y RECONOCIMIENTO SOCIAL

La implicación de Mutua Universal en el ámbito de la salud laboral se expresa también en la firma de convenios de colaboración con asociaciones que realizan una labor social, a las que la Entidad apoya y da difusión para ayudar juntos a colectivos desfavorecidos. Además, la labor de Mutua Universal en sus diversos ámbitos de actuación ha recibido diversos reconocimientos en 2019.

OBTENCIÓN DEL SELLO BEQUAL

En el mes de noviembre de 2019 Mutua Universal obtuvo el Sello Bequal en la categoría Plus concedido por la Fundación Bequal, que certifica las políticas empresariales que favorecen la inclusión de las personas con discapacidad. Distingue a las empresas socialmente responsables con la discapacidad, ofreciendo una herramienta a las organizaciones para integrar políticas sobre discapacidad en todas las áreas de la empresa.

APOYO A LA INVESTIGACIÓN SOBRE LAS ENFERMEDADES RARAS JUNTO A FEDER

Mutua Universal ha entrado a formar parte de la Red de Solidaridad con las Enfermedades Raras y contribuye a la investigación de estas patologías como parte del acuerdo de colaboración firmado con la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER).

El punto de partida de la firma de este convenio, promovido por el Área de Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad como parte del eje estratégico de acción social, es la prestación por enfermedad grave del menor de la que pueden beneficiarse los padres con hijos afectados de estas patologías. En numerosas ocasiones, las enfermedades raras son causa de absentismo laboral y de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN 2019:

- Fundación DÁDORIS.
- Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género.
- Alianza Fremap, Solimat y Mutua Universal.



#COVID-19

DIFUSIÓN DE INICIATIVAS DE APOYO A LOS COLECTIVOS MÁS AFECTADOS POR EL ESTADO DE ALARMA

Durante el mes de abril se elaboró un boletín interno en el que, además de seguir recordando a los empleados la importancia de permanecer en casa para minimizar el riesgo de contagios, se recogían diversas iniciativas solidarias en las que participar para tratar de aliviar al Sistema de Salud y ayudar a los colectivos más vulnerables durante el estado de alarma.



MENCIONES Y PREMIOS 2019

- Mención especial en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid.
- Reconocimiento en los III Premios Mi Empresa es Saludable.
- Mención especial al proyecto “¿Quién cuida del fisioterapeuta?” en la I edición de Reconocimientos y Menciones al Compromiso con el Empleo Comunidad de Madrid.
- Premio a la mejor comunicación oral del ámbito empresarial en la edición 2019 de ORP Conference. El trabajo también ha sido publicado en una edición especial de ORPjournal (ISSN: 2385-3832).
- Renovación del sello 'Alcobendas Concilia'.
- Renovación del sello 'Responsabilidad Social de Aragón'.
- Reconocimiento internacional a la Memoria Anual 2018.
- Finalista en la categoría Transformación Digital de las Administraciones Públicas de los premios de la asociación sin ánimo de lucro @aslan por la mejora de la productividad a través de la Zona Privada INSS, así como por la analítica para la toma de decisiones a través del Observatorio Empresa.
- Premio accésit en la categoría Innovación en la Gestión de los XII Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública que otorga el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

- Finalista en los II Premios ABB a la mejor práctica en digitalización que otorga el Club de Excelencia en Sostenibilidad con el Observatorio Empresa.
- Premio al mejor expediente de la promoción de la II edición postgrado valoración Incapacidad Laboral para María José Vega (directora de Representación de Asturias).
- Ganador en el Primer Certamen de Videos del Congreso Nacional de Medicina y Enfermería del Trabajo (CNMET) por el vídeo formativo “Utilización de jeringas retráctiles”.
- Premio Muralla 2019 del Colegio de Enfermería de Lugo en la categoría de Trabajos de investigación y artículos científicos de investigación enfermera por “Análisis del cambio cultural que supone para enfermería el uso de dispositivos de bioseguridad”, elaborado por Marta Caballé (DUE Área Médica de Lugo).
- Premio al Mejor póster en el XVIII Congreso de la Asociación Española de Enfermería de Traumatología y Ortopedia (Aeeto) por el trabajo “Plan de Cuidados Estandarizado para fractura de tobillo”, creado por Sonia Lorenzana (DUE Área Médica de León).
- Premio al Mejor Cartel científico en el XIX Congreso Nacional SETLA por el trabajo “No toda deformidad en el hombro es una luxación”, elaborado por Inmaculada Carvajal, Silvia Váscos, Julio Antonio Martínez y Javier Vaquero (equipo sanitario del Área de Control Hospitalario Rosario, Madrid).





ACCIONES Y PROGRAMAS CON IMPACTO POSITIVO EN LA SOCIEDAD

Junto con las ayudas sociales que se otorgan para asegurar el bienestar de los diferentes colectivos de trabajadores protegidos, el compromiso social de Mutua Universal también se materializa a través de acciones y programas que tienen un impacto positivo en la sociedad y una contribución en el estado de bienestar.

Durante el ejercicio 2019 se han llevado a cabo las siguientes acciones sociales y solidarias en los centros de Mutua Universal:

“Donación móviles corporativos” (enero-febrero 2019): donación de móviles corporativos obsoletos con el fin de fomentar su reciclaje y reutilización a favor de la Obra Social Sant Joan de Déu, que destinó la donación a la construcción del nuevo centro de oncología pediátrica, y a la Federación Española de Enfermedades Raras para fomentar a investigación en enfermedades minoritarias.

“El hambre no se va de vacaciones” (junio 2019): recogida de alimentos en beneficio de la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) y otras entidades locales. Las donaciones se pudieron realizar tanto de manera presencial como on-line. Los 60 centros de trabajo participantes recogieron un total de 1.751 kg de alimentos.

“Magic Line 2019” (marzo-abril 2019): participación en la caminata solidaria en las ciudades de Barcelona, Valencia y Palma de Mallorca organizada por la Obra Social Sant Joan de Déu para recaudar fondos para los colectivos más desfavorecidos. Participación de 95 personas divididas en cinco equipos, con 1.688 euros recaudados.

“Sant Jordi Solidario” (abril 2019): venta de “Rosas solidarias” a favor de la Fundació Portolà, entidad sin ánimo de lucro dedicada a dar soporte a la integración de las personas con discapacidad intelectual. Participación de 26 centros en Cataluña, Baleares y Madrid-Ulises, con una recaudación de 1.550 euros.

“Unamos esfuerzos, repartamos sonrisas” (diciembre 2019): recogida de juguetes a favor de diversas fundaciones locales propuestas por los centros de trabajo de Ávila, Zamora, Olot y Aranjuez.

Además de las campañas sociales en las que la Entidad participa activamente, Mutua Universal sensibiliza a la plantilla y a la sociedad en general sobre diversas causas solidarias a través de sus diferentes canales de comunicación y participación; entre ellos, el canal interno Espacio Solidario.



El Espacio Solidario del Portal del Empleado da difusión a iniciativas sociales en las que participan profesionales de Mutua Universal y sensibiliza sobre diversas causas solidarias.

7

REDUCCIÓN DEL IMPACTO DE NUESTRA ACTIVIDAD EN EL ENTORNO



Consciente del impacto de su actividad en el entorno, Mutua Universal sigue un comportamiento responsable que cuida de las personas, las empresas y el medio ambiente. La Entidad trabaja activamente en la progresiva mejora de los indicadores medioambientales vinculados a su actividad, mediante la incorporación de sistemas más sostenibles en sus centros y el desarrollo de procesos y sistemas virtuales que reducen la huella ambiental.





UN COMPROMISO COMPARTIDO

El respeto por el medio ambiente es un compromiso transversal, que implica a todos los grupos de interés mediante un uso eficiente de los recursos a su alcance y la participación en acciones de sensibilización y difusión de buenas prácticas.

La plena integración de la telemedicina en el modelo de atención a los pacientes supone, a nivel ambiental, la reducción del impacto vinculado al desplazamiento de profesionales asistenciales y trabajadores protegidos.

NUEVOS CENTROS, ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

La eficiencia energética es condición indispensable en los proyectos de construcción o remodelación de nuevos centros asistenciales. En los centros inaugurados en 2019 destacan las siguientes actuaciones:

- **Huelva:** luz natural en todo el centro, iluminación led con sensores lumínicos y vidrios eficientes en los ventanales de la fachada.
- **Vigo:** iluminación led en todas las estancias, sensores lumínicos, analizadores de red en el circuito de climatización y acristalamientos con vidrios de fachada de baja emisividad.
- **Málaga** (en construcción): el edificio se ha diseñado minimizando su impacto en el medioambiente, tanto en la elección de los materiales como en la búsqueda de una mayor eficiencia energética de las instalaciones. Para ello se instalarán placas solares y tecnologías de bajo consumo en iluminación y climatización. La envolvente del edificio será una fachada ventilada formada por paneles de micromortero perforado.





El desarrollo de un modelo de Oficina Digital, con la extensión de la firma digital como sistema de certificación de documentos, supone también una reducción progresiva del uso de papel.

REDUCCIÓN DEL CONSUMO Y GASTO ENERGÉTICO

Mutua Universal entiende la eficiencia energética como una prioridad más allá de la oportunidad de ahorro. Por ello, ha implantado un nuevo sistema informático de gestión energética que ha permitido reducir en más de 170.000 euros la factura eléctrica anual.

A través de la implantación de una plataforma informática se ha conseguido mejorar la gestión energética a partir del análisis del consumo y la identificación de potenciales de ahorro; la optimización en la contratación de suministros; la validación de la facturación de los suministros energéticos; la contabilización del consumo, el gasto energético y las emisiones de CO₂; la supervisión de forma continuada del comportamiento energético de todos los centros; y la difusión en los mismos centros de la información de su consumo y gasto energético.

Consumo energético: **6.457.929 kWh** de electricidad / **22.619,00 m³** de gas natural

Medidas de eficiencia energética:

- Sistema de información y gestión energética.
- Sustitución de luminarias por otras de tecnología LED.
- Equipos de climatización eficientes.
- Sensibilización ambiental y buenas prácticas.

Consumo de agua: **18.489 m³**

Medidas para la reducción del consumo y una gestión sostenible del agua:

- Sustitución de cisternas convencionales por otras más eficientes.
- Instalación de aireadores en grifos.
- Jornadas de sensibilización ambiental y buenas prácticas, incluyendo la celebración del Día Mundial del Agua (22 de marzo).

Huella de carbono (alcance 1 y 2): **1.857,79 tCO₂** equivalentes (2.401,1 tCO₂ 2018)

Minimización de los impactos a través de:

- Sistema de gestión ambiental certificado.
- Medidas de eficiencia energética.
- Uso eficiente de los recursos.
- Sensibilización ambiental.



ALIANZAS MEDIOAMBIENTALES

Mutua Universal trabaja activamente en poner en valor la labor relevante de las mutuas en la protección del medio ambiente mediante la implicación en iniciativas pioneras en este ámbito y la creciente participación en eventos de referencia.

Los acuerdos voluntarios implican a diferentes actores de la sociedad en la reducción de emisiones de gases de GEI y reconocen la implicación de las organizaciones pioneras en la lucha contra el cambio climático.

ADHESIÓN AL PROGRAMA DE ACUERDOS VOLUNTARIOS PARA LA REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

Como parte de su adhesión al programa, Mutua Universal adquiere el compromiso de elaborar cada año un inventario de emisiones GEI y plantear e implantar medidas para reducir las emisiones en toda la actividad asistencial y de gestión administrativa que se lleva a cabo en sus centros y las Áreas de Control Hospitalario, así como en la flota de vehículos vinculada a estas actividades.

El programa es una herramienta impulsada por la Oficina Catalana del Cambio Climático (OCCC) y supone un sello de calidad que acredita el compromiso firme para la reducción de estos gases, responsables del cambio climático.

PARTICIPACIÓN EN LA COP25: VISIBILIDAD DE LAS ACCIONES DE LAS MUTUAS CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Mutua Universal asistió a la Cumbre del Clima Chile-Madrid celebrada del 2 al 13 de diciembre de 2019 en la Feria de Madrid para mostrar su compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU; en concreto, con el ODS 13 ("Acción por el clima").

Durante la cumbre, participó juntamente con otras mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en una serie de entrevistas realizadas por la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y organizadas por la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT) destinadas a dar visibilidad a las acciones realizadas contra el cambio climático.

Representantes de Mutua Universal también estuvieron presentes en el encuentro "Mujer y Cambio Climático", organizado por Madrid Womans Week "#Mujeresxlcambio", y en la jornada "La sostenibilidad como factor estratégico en la PYME", organizada por CEOE, el ICEX España Exportación e Inversiones y la Cámara de Comercio.



INFORME DE GESTIÓN



Con un incremento superior al 3% en afiliación y de un 9,28% en recaudación, Mutua Universal ha obtenido en 2019 un resultado positivo a distribuir de 19,76 millones de euros. La política de austeridad que mantiene la Entidad ha permitido contener los gastos de funcionamiento y se ha hecho compatible con el mantenimiento y mejora continua del nivel de los servicios prestados.



AFILIACIÓN A MUTUA UNIVERSAL

TRABAJADORES PROTEGIDOS POR CUENTA AJENA



A cierre de 2019, los trabajadores protegidos por cuenta ajena alcanzan la cifra de 1.236.732, lo que supone un incremento del 1,83% respecto al año 2018. Un 89,79% de ellos (un total de 1.110.487 trabajadores) también cuenta con la cobertura de contingencia común, con un aumento del 1,10% respecto al ejercicio anterior.

El número de empresas asociadas en contingencias profesionales se sitúa en 161.159. Un 85,49% de ellas (un total de 137.771 empresas) también tiene cubiertas las contingencias comunes con Mutua Universal.

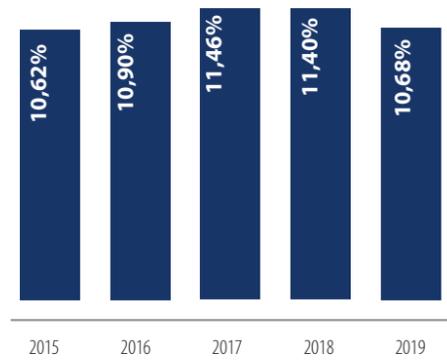
Los trabajadores por cuenta propia adheridos por contingencia común a la Entidad alcanzan la cifra de 273.994, lo que supone un incremento del 9,80% respecto al año anterior. En parte, este aumento responde a la incorporación a partir del mes de junio de trabajadores autónomos que hasta la fecha estaban protegidos por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).

Los trabajadores autónomos protegidos por la contingencia laboral alcanzan la cifra de 275.292, lo que supone un incremento del 444,60% respecto al año 2018. Este elevado incremento está motivado por el cambio normativo introducido por el Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, por el que se amplían las coberturas obligatorias de contingencias profesionales y de cese de actividad para todos los profesionales por cuenta propia con la misma mutua con la que ya tuvieran aseguradas las contingencias comunes. También se ha producido un notable aumento de la cobertura de cese de actividad, con un total de 242.034 trabajadores.



CONTINGENCIA PROFESIONAL Y PRESTACIONES POR INVALIDEZ

PRESTACIONES POR ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES



■ Evolución sobre cuotas cobradas

Las prestaciones de incapacidad temporal suponen el 10,68% sobre el total de cuotas, lo que representa un decremento del 6,28% respecto al ejercicio anterior. Por colectivos, un 10,81% corresponde a trabajadores por cuenta ajena y un 8,10%, a trabajadores por cuenta propia.

En 2019, Mutua Universal ha satisfecho 75,95 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, de los cuales 2,68 millones corresponden a trabajadores por cuenta propia y el resto, a trabajadores por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 1.906.889 días, con un subsidio medio diario de 40,55 euros para trabajadores por cuenta ajena y de 26,73 euros para trabajadores autónomos.

ACCIDENTALIDAD E ÍNDICE DE INCIDENCIA

El índice de incidencia, que relaciona el número de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con la población protegida, disminuye un 16,98% respecto al ejercicio anterior, situándose en los 31,97 puntos.

De los cuatro sectores con mayor número de personas trabajadoras, ninguno aumenta su índice de incidencia respecto al año precedente. La construcción se sitúa como el sector con mayor índice, pese a disminuir en un 21,52% respecto a 2018. Por su parte, el 35,95% de las enfermedades profesionales se registra en la industria manufacturera.

CASOS MORTALES E ÍNDICES DE MORTALIDAD

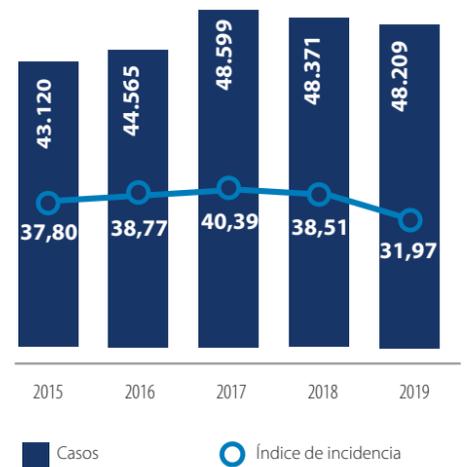
En 2019 se registran 50 casos mortales, lo que supone una disminución del número de fallecimientos en 6 casos (-10,71%), con respecto al año anterior. El índice de mortalidad se sitúa en un 0,03 sobre el total de población protegida por contingencias profesionales.

Las actividades económicas por cuenta ajena con más accidentes mortales son la construcción (15 casos), el transporte y almacenaje (8), la industria manufacturera (6) y las actividades administrativas y de servicios auxiliares (5 casos).

PRESTACIONES POR INVALIDEZ

Durante el ejercicio 2019 se han tramitado 2.296 prestaciones por invalidez en sus distintos grados, en cumplimiento de las resoluciones emitidas por las diferentes Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social. El 68,92% de los casos corresponde a indemnizaciones y entregas únicas.

CONTINGENCIA PROFESIONAL CON BAJA



PERFIL DEL ACCIDENTE MORTAL (RÉGIMEN GENERAL)

51,11%

Trabajadores de 41 a 55 años

37,78%

Más de 36 meses de antigüedad

53,33%

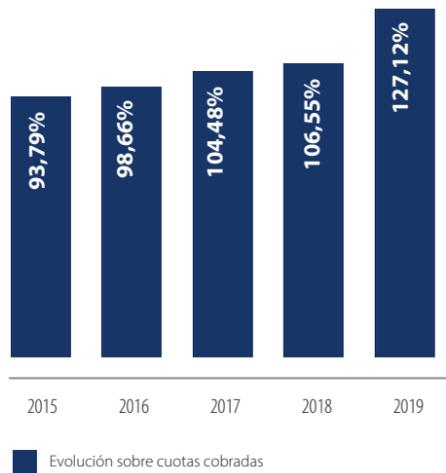
Con contrato indefinido o fijo discontinuo

57,78%

En empresa de menos de 25 trabajadores

CONTINGENCIA COMÚN Y PROCESOS CON DERECHO A PRESTACIÓN

INCAPACIDAD TEMPORAL POR CONTINGENCIAS COMUNES



Las prestaciones de incapacidad temporal aumentan su porcentaje sobre el total de cuotas hasta el 127,12%, un incremento de 20,56 puntos porcentuales respecto al año anterior, consolidando cinco años consecutivos de incrementos.

En línea con lo observado en 2018, la evolución del gasto en prestaciones del colectivo de trabajadores por cuenta ajena ha aumentado en 14,95 puntos porcentuales, alcanzando el 126,89% sobre cuotas. Por su parte, el gasto de los trabajadores por cuenta propia ha aumentado 11,61% respecto al año anterior, alcanzando el 128,56%.

En 2019, Mutua Universal ha satisfecho 536,05 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, 72,5 millones de los cuales corresponden a trabajadores por cuenta propia (13,52% del total) y el resto, a trabajadores por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 14.722.770 días.

El número de procesos de personas trabajadoras con baja médica que han generado derecho a prestación económica ha aumentado hasta los 165.439, un 6,98% superior al año anterior.

El índice de incidencia, que relaciona los procesos registrados y la población protegida, se sitúa en el 118,96, registrando un crecimiento del 3,15% respecto a 2018.

OTRAS PRESTACIONES

SUBSIDIO POR RIESGO DURANTE EL EMBARAZO Y LA LACTANCIA

En 2019, Mutua Universal ha abonado más de 20 millones de euros a las trabajadoras del colectivo protegido en prestaciones por situaciones de riesgo durante el embarazo o la lactancia. Esto supone un porcentaje sobre cuotas por contingencias profesionales del 2,86%.

En total, se ha reconocido la prestación a 5.272 trabajadoras (4.668 por cuenta ajena y 604 por cuenta propia), casi la totalidad de las cuales corresponde a situaciones de riesgo durante el embarazo (5.238 por riesgo durante el embarazo y 34 por riesgo para la lactancia).

CUIDADO DE MENORES

La Entidad ha reconocido un total de 344 casos de profesionales con derecho a la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. El 33% de los casos reconocidos para esta prestación responde a procesos de origen oncológico y neurológicos.

CESE DE ACTIVIDAD DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS (CATA)

En el ejercicio 2019 la prestación de Cese de Actividad se ha convertido en una prestación universal al tener derecho a ella todos los trabajadores autónomos que cumplan los requisitos pertinentes. Al mismo tiempo, se han duplicado los periodos de prestación aceptada, pasando en el tramo máximo de 12 meses de prestación a 24 mensualidades.

RECONOCIMIENTO DE PRESTACIÓN

5.272

trabajadoras por riesgo durante el embarazo y la lactancia

344

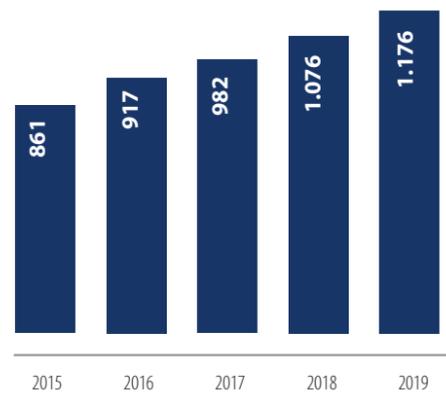
trabajadores por cuidado de menores

154

casos por CATA

INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

EVOLUCIÓN DE INGRESOS POR CUOTAS DEVENGADAS



■ Recaudación en millones de €

RECAUDACIÓN

En el ejercicio 2019 la recaudación total de cuotas cobradas ha sido de 1.157.580.818 euros, lo que supone un aumento del 8,79% respecto al año anterior.

El 61,41% de esta cifra (710.832.618 euros) corresponde a la contingencia laboral; el 36,43% (421.704.190 euros) corresponde a la contingencia común; y el 2,16% restante (25.044.009 euros) corresponde a la cobertura de cese de actividad de los trabajadores autónomos.

MAGNITUDES COMPARATIVAS DE RECAUDACIÓN

	2018	2019	Var. %	% cuotas *
Contingencias Profesionales:				
Por cuenta ajena	595.773.837	677.747.390	13,76%	58,55%
Por cuenta propia	18.752.388	33.085.229	76,43%	2,86%
Total por Contingencias Profesionales	614.526.225	710.832.618	15,67%	61,41%
Contingencia Comunes:				
Por cuenta ajena	341.372.337	365.331.474	7,02%	31,56%
Por cuenta propia	98.063.952	56.372.716	-42,51%	4,87%
Total por Contingencias Comunes	439.436.289	421.704.190	-4,04%	36,43%
Cese Actividad RETA	10.093.073	25.044.009	148,13%	2,165%
Total cuotas cobradas	1.064.055.586	1.157.580.818	8,79%	
Efecto cuotas en vía ejecutiva y aplazadas	12.262.347	18.636.041	51,98%	
Total cuotas devengadas	1.076.317.933	1.176.216.859	9,28%	
Cuotas cobradas				
Trabajadores por Cuenta Ajena	937.146.174	1.043.078.863	11,30%	90,11%
Trabajadores por Cuenta Propia	126.909.413	114.501.954	-9,78%	9,89%
Total cuotas cobradas	1.064.055.586	1.157.580.818	8,79%	100,00%

* Participación sobre cuotas

159,20 M€

gestión de contingencias profesionales

-145,78 M€

gestión de contingencias comunes

6,33 M€

gestión cese de actividad autónomos

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

En 2019 se ha obtenido un resultado positivo a distribuir de 19,76 millones, pese a que el gasto en prestaciones sociales, así como el de las transferencias y subvenciones realizadas (85,16% respecto al total de gastos de gestión ordinaria), ha experimentado un incremento de 123,20 millones de euros respecto al ejercicio precedente.

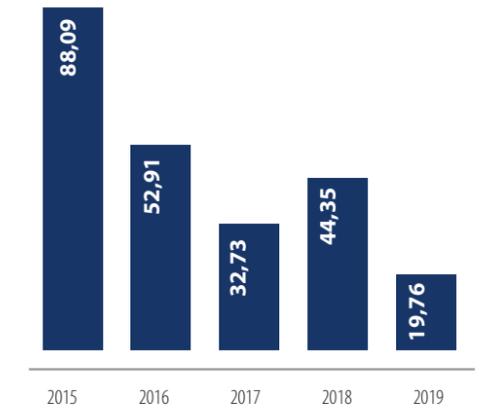
Las partidas de gasto corresponden básicamente a las prestaciones abonadas en concepto de incapacidad temporal, por riesgo durante el embarazo y lactancia, y por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave, así como a los importes ingresados en la Tesorería General de la Seguridad Social para hacer frente a las prestaciones de invalidez, muerte y supervivencia, al reaseguro de las mismas y la contribución de la mutua al sostenimiento de los servicios comunes del sistema de la Seguridad Social.

Los gastos de funcionamiento han representado un 14,86% del total de gastos de gestión ordinaria, frente al 15,89% del ejercicio 2018. Esta reducción es consecuencia de la política de austeridad impuesta por la Entidad, que se ha evidenciado compatible con el mantenimiento y mejora del nivel de los servicios prestados.

El resultado por operaciones financieras se sitúa en 4,70 millones de euros, como consecuencia de la competitiva tasa interna media de rentabilidad de la cartera de inversiones financieras, en las cuales se deben invertir los excedentes de tesorería. La rentabilidad de las posiciones financieras se ha situado en el 5,09%, frente al 5,36% de 2018.

En 2019 se ha realizado el ingreso del exceso de excedentes del ejercicio 2018, lo que ha supuesto un desembolso a favor de la Tesorería General de la Seguridad Social de 27,63 millones de euros, contribuyendo así al sostenimiento del sistema de la Seguridad Social.

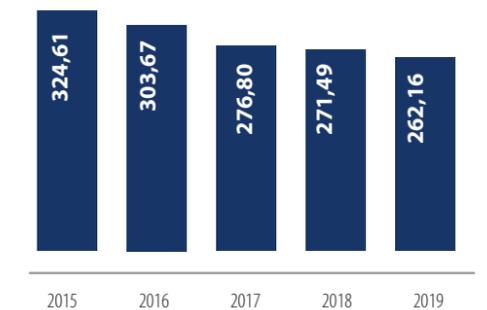
EVOLUCIÓN DEL RESULTADO A DISTRIBUIR
(MILLONES DE EUROS)



PATRIMONIO NETO
(MILLONES DE EUROS)



CUENTAS FINANCIERAS
(MILLONES DE EUROS)



	CONTINGENCIAS PROFESIONALES	CONTINGENCIAS COMUNES	CESE DE ACTIVIDAD	TOTAL
Reservas de Estabilización	159.203.706,74	-145.780.186,72	3.073.817,77	16.497.337,79
Reserva Complementaria				0,00
Reserva de Asistencia Social				0,00
Reintegros a la TGSS			3.258.212,68	3.258.212,68
Resultado a distribuir	159.203.706,74	-145.780.186,72	6.332.030,45	19.755.550,47

RESERVAS	CONTINGENCIAS PROFESIONALES	CONTINGENCIAS COMUNES	CESE DE ACTIVIDAD	RESERVA COMPLEMENTARIA	RESERVA DE ASISTENCIA SOCIAL	TOTAL
Saldos a 31.12.2018	257.593.189,17	21.971.814,46	2.523.268,16	2.474.506,79	17.971.964,81	302.534.743,39
Dotación del ejercicio	159.203.706,74	144.734.044,46	3.073.817,77			307.011.568,97
Aplicación del ejercicio	-142.291.028,59	-145.780.186,72		-2.474.506,79	-2.775.510,57	-293.321.232,67
Saldos a 31.12.2019	274.505.867,32	20.925.672,20	5.597.085,93	0,00	15.196.454,24	316.225.079,69

GESTION DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

ACTIVO (euros) 2019

Activo no corriente 176.833.357,50

Inmovilizado intangible	5.125.232,38
Inmovilizado material	116.615.844,43
Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.388.457,00
Inversiones financieras a largo plazo	51.040.765,78
Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	1.663.057,91

Activo corriente 427.624.354,39

Activos en estado de venta	2.103.245,97
Existencias	792.828,43
Deudores y otras cuentas a cobrar	369.459.236,48
Inversiones financieras a corto plazo	15.751.554,06
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	39.517.489,45

TOTAL ACTIVO 604.457.711,89**GESTION DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE**

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (euros) 2019

Patrimonio neto 375.747.087,14

Reservas	301.316.987,88
Resultado neto generado por cuotas	54.635.855,78
Resultados del ejercicio	19.755.550,47
Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	38.693,01

Pasivo corriente 228.710.624,75

Provisiones a corto plazo	54.724.806,11
Deudas a corto plazo	823.494,67
Acreedores y otras cuentas a pagar	173.162.323,97

TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO 604.457.711,89

**GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
- CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL**

(Euros)

2019

Total ingresos de gestión ordinaria	1.174.340.280,30
Cotizaciones sociales	1.170.370.447,01
Transferencias y subvenciones recibidas	297.285,48
Prestaciones de servicios	768.263,39
Otros ingresos de gestión ordinaria	2.904.284,42
Total gastos de gestión ordinaria	-1.162.879.334,24
Prestaciones sociales	-683.434.250,36
Gastos de personal	-97.887.154,21
Transferencias y subvenciones concedidas	-306.857.355,10
Aprovisionamientos	-47.797.437,84
Otros gastos de gestión ordinaria	-22.784.953,04
Amortización del inmovilizado	-4.118.183,69
Resultado de la gestión ordinaria	11.460.946,06
Enajenación y deterioro de inmov. no financiero	-159.300,00
Otras partidas no ordinarias	3.758.126,53
Resultado de las operaciones no financieras	15.059.772,59
Ingresos financieros	4.695.777,88
Resultado de las operaciones financieras	4.695.777,88
RESULTADO A DISTRIBUIR	19.755.550,47

CONTRIBUCIÓN SOSTENIBLE

Contribución de Mutua Universal a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Principios que rigen la memoria y su proceso de realización

Cuentas anuales

Tabla de indicadores GRI

Informe de progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas

CONTRIBUCIÓN DE MUTUA UNIVERSAL A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de 17 objetivos, aprobados por la ONU, que se insta a cumplir a los gobiernos, al sector privado y a la sociedad civil con el fin de erradicar la pobreza, asegurar la prosperidad y proteger el planeta.

En Mutua Universal seguimos un comportamiento responsable que cuida de las personas, las empresas y el entorno. Estas son algunas de las iniciativas que hemos emprendido y con las que estamos contribuyendo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Condiciones laborales dignas. Ayudas sociales y fomento de la inclusión laboral a personas en vulnerabilidad tras sufrir un accidente de trabajo. En 2019 se han tramitado 7.600 solicitudes y concedido ayudas por valor de 2,8 millones de euros. Participación en campañas y acciones en apoyo a colectivos desfavorecidos.



Desarrollo del Programa de Salud Corporativa y de un blog de salud y prevención, con recomendaciones para una alimentación sana y nutritiva. Donación de 1.751 kg a bancos de alimentos a través de la campaña de recogida de alimentos realizada en 2019.



Contribución a la salud de los 1.512.048 trabajadores protegidos y adheridos. En 2019 se han atendido 1,2 millones de visitas y se han realizado 615.243 sesiones de rehabilitación. Sostenimiento del Sistema de la Seguridad Social: resultado positivo a distribuir de 19,76 millones de euros en 2019. 126 centros certificados con la Norma ISO 9001 que acredita la calidad asistencial. A nivel interno, garantía de la seguridad, la salud y el bienestar de los empleados a través de un sistema de gestión integrado en materia de calidad, prevención y medio ambiente. Desarrollo del Programa de Salud Corporativa +Salud +Vida, para transmitir y fomentar hábitos saludables.



Planes de formación y Universidad Corporativa para potenciar el talento de la plantilla. En 2019 se han impartido 938 cursos, con una media anual de 42 horas de formación y una inversión de 253 euros por empleado. Contratación de estudiantes en prácticas.



Compromiso con la igualdad de oportunidades. 36% de los puestos de responsabilidad ocupados por mujeres. Procedimiento propio para la resolución de conflictos por acoso psicológico en el trabajo y acoso sexual. Adhesión a la iniciativa Más Mujeres, Mejores Empresas y a la Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género.



Consumo de agua en 2019 de 18.489 m3. Implantación de medidas para la reducción del consumo del agua (sustitución de cisternas convencionales por otras más eficientes o instalación de aireadores en los grifos, acciones de sensibilización ambiental). Celebración anualmente del Día Mundial del Agua para concienciar a los empleados sobre esta cuestión.



Consumo energético en 2019 de 6.457.929 kW/h de electricidad y 22.619,00 m3 de gas natural. Implantación de medidas de eficiencia energética (sistema de información y gestión energética, sustitución de luminarias por otras de tecnología Led, equipos de climatización eficientes) y acciones de sensibilización ambiental.



Actividad de mejora de la salud y calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas asociadas. Desarrollo de nuevas funcionalidades en la herramienta digital Observatorio Empresa, que facilita a las empresas asociadas la gestión autónoma del absentismo y de la siniestralidad laboral. Programa de reinserción socio-laboral. A nivel interno, condiciones laborales dignas y modelo de gestión del talento para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades de desarrollo profesional.



Soluciones innovadoras en el ámbito de la salud. Plan de Transformación Digital e innovación en gestión (Observatorio Empresa, E-Consulta en Zona Privada Paciente, Zona Privada INSS, firma biométrica, etc.). Organización de los Premios Innovación y Salud, que distinguen a aquellas empresas que hayan llevado a cabo proyectos o acciones innovadoras para la mejora de la calidad de vida y la salud de sus trabajadores.



Declaración de respeto a la persona y a la diversidad.
Adhesión al Chárter de la Diversidad.
Obtención del Sello Bequal que certifica las políticas empresariales que favorecen la inclusión de las personas con discapacidad.
Plan de Diversidad, con el objetivo de desarrollar políticas y prácticas inclusivas, con especial foco en el género, la edad, la cultura, la discapacidad y los colectivos en riesgo de exclusión social.
Atención de situaciones de especial necesidad en trabajadores con riesgo de exclusión social.



Criterios de edificación sostenible y accesibilidad en los proyectos de reforma o apertura de nuevos centros.
Nuevos centros equipados con avances tecnológicos de última generación y energéticamente eficientes.



Política Integrada de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medioambiente para prestar los servicios de forma integral, eficaz, eficiente y sostenible.
Guía de contratación responsable, que introduce criterios éticos, sociales y medioambientales en las diversas fases del procedimiento de contratación.
Procedimiento de gestión de residuos para asegurar su correcta recogida, almacenamiento, transporte, valorización y eliminación.



Huella de carbono (alcance 1 y 2) en 2019 de 1.857,79 t CO2 equivalentes.
Minimización del impacto medioambiental a través del sistema de gestión ambiental certificado, medidas de eficiencia energética, uso eficiente de los recursos y sensibilización ambiental.



Sistema de Gestión Medioambiental basado en los requerimientos de la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015, certificado por AENOR. En 2019, el número de centros certificados se ha ampliado a 130.
Difusión entre los empleados de la Guía de Buenas Prácticas Ambientales y desarrollo de acciones de sensibilización en ocasión del Día Mundial del Medioambiente.
Uso eficiente de los recursos y adecuada gestión de los residuos.



Código de Conducta y Protocolo de Conflicto de Intereses que recoge los valores que rigen el comportamiento de Mutua Univeral.
Dotación de herramientas como el Canal de Integridad, el Sistema Interno de Gestión de Riesgos, la Política de Cumplimiento, el Manual de prevención de Riesgos Penales.
Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos, certificado por AENOR y basado en los requisitos del modelo "iuriscert".
Política de Protección de Datos y Política de Seguridad de la Información.
Sistemas de control a través de auditorías internas, externas y de órganos reguladores. Rendición de cuentas públicas.



Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su difusión.
Firmantes del Pacto Mundial desde 2005.
Firma de alianzas estratégicas.

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA MEMORIA Y SU PROCESO DE REALIZACIÓN

Mutua Universal ha elaborado esta décimo quinta Memoria Anual siguiendo las orientaciones y principios respecto a la definición del contenido y a la calidad de informes de sostenibilidad establecidos en los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI Standards), de conformidad con la opción "Exhaustiva".

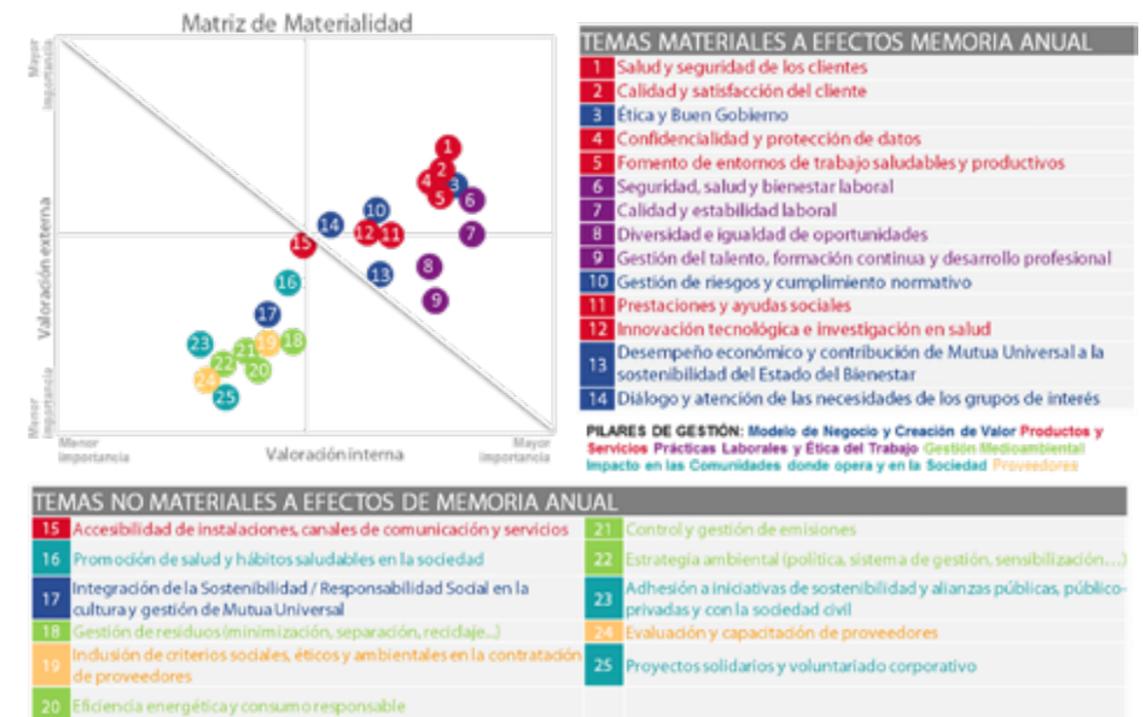
El contenido de la memoria se ha definido siguiendo los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad. Por su parte, para garantizar la calidad de los contenidos incluidos se han seguido los principios de precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

En esta memoria anual se recoge la información económica financiera y los aspectos clave de la Responsabilidad Social Corporativa de Mutua Universal durante el ejercicio 2019, así como se explica el contexto de la sostenibilidad o modo en que la Entidad contribuye al desarrollo a nivel local, regional o global mediante su gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Mutua Universal aplica los principios de materialidad e inclusión de los grupos de interés para definir los temas más relevantes a la hora de rendir cuentas públicamente sobre la responsabilidad y sostenibilidad de la Entidad.

La lista preliminar de posibles asuntos relevantes se ha definido a partir del análisis de la Estrategia y prioridades para Mutua Universal, la nueva normativa e iniciativas voluntarias que nos afectan de manera estratégica, informes y tendencias en sostenibilidad y continuos benchmarking. Durante la definición del plan de rsc 18-20 se llevó a cabo una consulta a nuestros grupos de interés (empresas asociadas, trabajadores protegidos, colaboradores, autónomos, empleados, administraciones públicas y agentes sociales, proveedores y sociedad) en donde se validó una lista de temas. Las conclusiones del estudio han permitido definir la siguiente matriz de materialidad a efectos del presente informe:



VALIDACIÓN

La Memoria ha sido revisada internamente por el equipo directivo de Mutua Universal y los responsables de las áreas que han suministrado la información con el fin de garantizar su claridad e integridad.

PUBLICACIÓN

Esta memoria puede encontrarse en la página web de la Entidad, www.mutuauniversal.net. Los responsables de su elaboración han sido la Dirección Corporativa y la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa, con la colaboración de la empresa Ulled Asociados.

CONTACTO

Datos de contacto para aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa: responsabilidad@mutuauniversal.net

SU OPINIÓN ES IMPORTANTE

Esta Memoria Anual pretende ser un punto de apoyo para el diálogo, por lo que le pedimos nos muestre su opinión tanto en los aspectos formales de la Memoria como en las áreas donde podemos mejorar en materia de Responsabilidad Social Corporativa. <https://memorias.mutuauniversal.net/formulario-opinion/index.html>

CUENTAS ANUALES

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

ACTIVO (euros)

2019

A) Activo no corriente	176.833.357,50
I. Inmovilizado intangible	5.125.232,38
Aplicaciones informáticas	644.911,89
Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	4.441.627,48
Otro inmovilizado intangible	38.693,01
II. Inmovilizado material	116.615.844,43
Terrenos	31.023.483,65
Construcciones	70.698.037,14
Otro inmovilizado material	14.461.976,02
Inmovilizado en curso y anticipos	432.347,62
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.388.457,00
Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.388.457,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	51.040.765,78
Créditos y valores representativos de deuda	50.925.334,65
Otras inversiones financieras	115.431,13
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	1.663.057,91

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

ACTIVO (euros)

2019

B) Activo corriente	427.624.354,39
I. Activos en estado de venta	2.103.245,97
II. Existencias	792.828,43
Productos farmacéuticos	126.598,47
Material sanitario de consumo	666.229,96
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	369.459.236,48
Deudores por operaciones de gestión	8.906.214,41
Otras cuentas a cobrar	360.509.414,62
Administraciones públicas	43.607,45
V. Inversiones financieras a corto plazo	15.751.554,06
Créditos y valores representativos de deuda	15.699.383,86
Otras inversiones financieras	52.170,20
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	39.517.489,45
Tesorería	39.517.489,45
TOTAL ACTIVO (A+B).....	604.457.711,89

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (euros)

2019

A) PATRIMONIO NETO	375.747.087,14
II. Patrimonio generado	375.708.394,13
Reservas	301.316.987,88
Resultado neto generado por cuotas	54.635.855,78
Resultados del ejercicio	19.755.550,47
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	38.693,01
C) PASIVO CORRIENTE	228.710.624,75
I. Provisiones a corto plazo	54.724.806,11
II. Deudas a corto plazo	823.494,67
Otras deudas	823.494,67
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	173.162.323,97
Acreedores por operaciones de gestión	16.836.705,00
Otras cuentas a pagar	154.054.521,83
Administraciones públicas	2.271.097,14
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	604.457.711,89

**GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
- CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL**

INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA

2019

1. Cotizaciones sociales	1.170.370.447,01
Régimen general	368.326.306,82
Régimen especial de trabajadores autónomos	53.543.797,73
Régimen especial del mar	1.149.702,10
Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	747.350.640,36
2. Transferencias y subvenciones recibidas	297.285,48
Transferencias	297.285,48
3. Prestaciones de servicios	768.263,39
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	2.904.284,42
Arrendamientos	4.840,00
Otros ingresos	2.879.265,64
Reversión del deterioro de créditos	20.178,78
TOTAL INGRESOS DE GESTION ORDINARIA	1.174.340.280,30

**GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL**

GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA

2019

7. Prestaciones sociales	-683.434.250,36
Incapacidad temporal	-615.523.560,14
Derivadas de la maternidad y paternidad	-31.784.474,61
Indemnizaciones y entregas únicas	-14.388.841,30
Prestaciones sociales	-2.692.022,09
Protesis y vehiculos para invalidos y entregas únicas	-757.605,10
Farmacia	-2.764.341,33
Otras prestaciones	-15.523.405,79
8. Gastos de personal	-97.887.154,21
Sueldos, salarios y asimilados	-71.395.994,49
Cargas sociales	-26.491.159,72
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-306.857.355,10
Transferencias	-198.526.928,38
Subvenciones	-108.330.426,72
10. Aprovisionamientos	-47.797.437,84
Compras y consumos	-47.797.437,84
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-22.784.953,04
Suministros y servicios exteriores	-22.603.242,70
Tributos	-360.326,42
Otros	-29.825,90
Deterioro de valor de créditos	-18.932,15
Variación deterioro de créditos	2.067.317,61
Variación de la provisión para contingencias	-1.839.943,48
12. Amortización del inmovilizado	-4.118.183,69
TOTAL GASTOS DE GESTION ORDINARIA	-1.162.879.334,24

**GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL**

RESULTADOS

2019

RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	11.460.946,06
13. Rtdos. enajenación y deterioro de inmov. no financiero	-159.300,00
14. Otras partidas no ordinarias	3.758.126,53
Ingresos	4.253.904,33
Gastos	-495.777,80
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	15.059.772,59
15. Ingresos financieros	4.695.777,88
16. Gastos financieros	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	4.695.777,88
RESULTADO A DISTRIBUIR (II+III)	19.755.550,47

**GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
- ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO**

	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2018	0,00	381.512.114,87	0,00	39.268,37	381.551.383,24
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIO CONTABLES Y COR- RECCIÓN DE ERRORES	0,00	48.322.690,22	0,00	0,00	48.322.690,22
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2018 (A+B)	0,00	429.834.805,09	0,00	39.268,37	429.874.073,46
D. VARIACIONES DEL PATRIMO- NIO NETO EJERCICIO 2018	0,00	-54.126.410,96	0,00	-575,36	-54.126.986,32
1 Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	-23.688.123,78	0,00	-575,36	-23.688.699,14
2 Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3 Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	-30.438.287,18	0,00	0,00	-30.438.287,18
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2019 (C+D)	0,00	375.708.394,13	0,00	38.693,01	375.747.087,14

**GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
- ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**

	2019
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	-2.334.397,08
A) COBROS:	575.993.484,24
Transferencias y subvenciones recibidas	16.306.188,10
Prestaciones de servicios	743.261,11
Intereses y dividendos cobrados	6.757.674,70
Otros cobros	552.186.360,33
B) PAGOS:	578.327.881,32
Prestaciones sociales	285.967.607,30
Gastos de personal	96.307.169,63
Transferencias y subvenciones concedidas	151.109.657,24
Aprovisionamientos	48.733.547,82
Otros gastos de gestión	23.114.408,80
Intereses pagados	95.490,53

**GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
- ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**

	2019
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	16.719.405,68
C) COBROS:	29.977.228,16
Venta de activos financieros	28.977.525,00
Otros cobros de las actividades de inversión	999.703,16
D) PAGOS:	13.257.822,48
Compra de inversiones reales	4.852.985,49
Compra de activos financieros	7.538.154,53
Otros pagos de las actividades de inversión	866.682,46
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	14.385.008,60
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	25.132.480,85
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	39.517.489,45

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

ACTIVO	2019
A) ACTIVO NO CORRIENTE	8.678.247,25
II. Inmovilizado material	166.526,41
Otro inmovilizado material	166.526,41
III. Inversiones inmobiliarias	8.504.681,80
Terrenos	3.463.098,29
Construcciones	5.041.583,51
V. Inversiones financieras a largo plazo	7.039,04
Inversiones financieras en patrimonio	6.039,04
Otras inversiones financieras	1.000,00
B) ACTIVO CORRIENTE	3.191.490,32
I. Activos en estado de venta	769.871,53
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	625.119,18
Otras cuentas a cobrar	10.599,90
Administraciones públicas	614.519,28
VI. Ajustes por periodificación	57.968,20
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	1.738.531,41
Tesorería	1.738.531,41
TOTAL ACTIVO (A+B)	11.869.737,57

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2019
A) PATRIMONIO NETO	-14.077.915,71
II. Patrimonio generado	-14.077.915,71
Reservas	27.569.381,40
Resultados de ejercicios anteriores	-25.336.839,52
Resultados de ejercicio	-16.310.457,59
B) PASIVO NO CORRIENTE	22.061.265,92
I. Provisiones a largo plazo	22.022.307,85
II. Deudas a largo plazo	38.958,07
Otras deudas	1.646,77
Acreeedores por arrendamiento financiero a largo plazo	37.311,30
C) PASIVO CORRIENTE	3.886.387,36
II. Deudas a corto plazo	33.380,89
Acreeedores por arrendamiento financiero a corto plazo	33.380,89
IV. Acreeedores y otras cuentas a pagar	3.853.006,47
Otras cuentas a pagar	3.837.896,34
Administraciones públicas	15.110,13
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	11.869.737,57

**GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO
- CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL**

INGRESOS Y GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	2019
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	1.106.962,81
Arrendamientos	1.106.962,81
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	1.106.962,81
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-397.565,49
Suministros y servicios exteriores	-212.322,09
Tributos	-185.243,40
12. Amortización del inmovilizado	-126.903,55
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-524.469,04

El Patrimonio Neto del Patrimonio Histórico de Mutua Universal a 31 de diciembre de 2019 es negativo por valor de -14.077.915,71 euros. El motivo principal de dicho Patrimonio Neto negativo se debe a la provisión para responsabilidades dotada en el ejercicio 2019 por valor de 22.022.307,85 euros, en relación con el procedimiento judicial que se sigue en el Juzgado de Instrucción nº 21 de Barcelona, y cuya cuantía se sustenta en el informe pericial elaborado por la firma PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios S.L.

En el mismo informe, la firma certifica la existencia de Inmuebles del Patrimonio Histórico de Mutua Universal por valor de mercado de 31.122.365,80 euros que permiten hacer frente de forma suficiente a las obligaciones de la citada provisión por responsabilidades, y que originan plusvalías tácitas por valor de 23.378.507,19 euros. Estos importes han sido refrendados por la Intervención General de la Seguridad Social en el Informe de Auditoría de las Cuentas Anuales de Patrimonio Histórico del ejercicio 2019. Por todo ello, la consideración de dichas plusvalías tácitas en inversiones inmobiliarias, no registradas contablemente por el principio de prudencia, elevarían el valor de dicho Patrimonio Neto a un valor positivo de 9.300.591,48 euros.

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO
- CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

RESULTADO	2019
I.- RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	582.493,77
13. Resultados por enajenación y deterioro de inmovilizado no financiero	6.271.205,22
Deterioro de valor	-613.627,21
Bajas y enajenaciones	6.884.832,43
14. Otras partidas no ordinarias	-23.141.077,84
a) Ingresos	0,00
b) Gastos	-23.141.077,84
II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	-16.287.378,85
15. Ingresos financieros	19.700,11
De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	19.700,11
16. Gastos financieros	-23.032,84
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-19.746,01
III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+20)	-23.078,74
21. Impuesto sobre beneficios	0,00
IV.- RESULTADO A DISTRIBUIR (II+III+21)	-16.310.457,59

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO
- ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2018	0,00	2.232.541,88	0,00	0,00	2.232.541,88
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES		28.612,23			28.612,23
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2018 (A+B)	0,00	2.261.154,11	0,00	0,00	2.261.154,11
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2018	0,00	-16.339.069,82	0,00	0,00	-16.339.069,82
1 Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio		-16.339.069,82			-16.339.069,82
2 Operaciones con la entidad o entidades propietarias					0,00
3 Otras variaciones del patrimonio neto					0,00
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2019 (C+D)	0,00	-14.077.915,71	0,00	0,00	-14.077.915,71

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO
- ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

	2019
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	-5.146.378,35
A) COBROS:	1.891.926,61
Otros cobros	1.891.926,61
B) PAGOS:	7.038.304,96
Otros gastos de gestión	749.432,49
Intereses pagados	468,07
Otros pagos	6.288.404,40
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-1.000,00
D) PAGOS:	1.000,00
Otros pagos de las actividades de inversión	1.000,00

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO
- ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	-32.709,14
H) PAGOS POR REEMBOLSO DE PASIVOS FINANCIEROS:	32.709,14
Préstamos recibidos	32.709,14
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO	-5.180.087,49
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	6.918.618,90
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	1.738.531,41

CONTENIDOS GENERALES GRI STANDARDS

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Página	Omisiones
102-1 Nombre de la organización	Mutua Universal	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 22-25, 30-54	
102-3 Ubicación de la sede	Av. Tibidabo, 17-19	
102-4 Ubicación de las operaciones	Mutua Universal sólo opera dentro del territorio español	
102-5 Propiedad y forma jurídica	Mutua Universal, Mugenat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 10	
102-6 Mercados servidos	Pág. 26	
102-7 Tamaño de la organización	Pág. 26	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	"Ver tabla ""Indicador 102-8"" en pág. 167	No procede informar sobre trabajadores ya que las actividades de la organización no las llevan a cabo trabajadores que no sean empleados.
102-9 Cadena de suministro	Mutua Universal está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Págs. 4-7, 10-19	
102-11 Principio o enfoque de precaución	Págs. 25, 94 e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"	
102-12 Iniciativas externas	Pág. 102-103	
102-13 Afiliación a asociaciones	Grupos de trabajo de AMAT	

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Página	Omisiones
102-14 Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Págs. 4-7; 14-19	
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	Págs. 4-7; 14-19; 94, 96 e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"	
ÉTICA E INTEGRIDAD	Página	Omisiones
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Págs. 94-97, 24 e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Págs. Págs. 96-99 e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"	
GOBIERNO	Página	Omisiones
102-18 Estructura de gobernanza	Págs. 90-93, Art. 85 Real Decreto Legislativo 8/2015, 30 de octubre, e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"	
102-19 Delegación de autoridad	Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Art. 91 y 100.4 RDL 8/2015 Existen directores ejecutivos con responsabilidad directa sobre temas económicos, ambientales y sociales. Estos reportan al Director Gerente y Comité de Negocio, quienes rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Las empresas asociadas directamente en la Junta General. La Administración Pública, a través de resoluciones y oficios a la Junta Directiva y la Junta General. El resto de grupos de interés no puede establecer comunicación directa con el máximo órgano de gobierno. Los trabajadores directamente en la Junta Directiva, a través de su representante. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"	

GOBIERNO	Página	Omisiones
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Págs. 90-93 Art. 85 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Págs. 90-91 Art. 85 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Págs. 90-91 Art. 26 a 41, 44 y 45 de los Estatutos de Mutua Universal. Art. 85, 86, 87 y 88 Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-25	Conflictos de intereses	Pág 96. Conforme a la Ley 35/2014, de 26 de diciembre y RDL 8/2015, de 30 de octubre. Conforme a la Política de Cumplimiento y Protocolo de Conflicto de Intereses. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Págs. 22-25; 90-93 y Art. 26 a 41 de los Estatutos de Mutua Universal. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	La Junta General es informada anualmente del desempeño de la Entidad en materia económica, social y ambiental. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Intervención General de la Seguridad Social es el órgano público encargado de forma anual de: (1) emitir una opinión sobre si las cuentas anuales expresan la imagen fiel y (2) evaluar el grado de cumplimiento de la normativa aplicable a la Entidad, esta auditoría de cumplimiento comprende la adecuación a la legalidad de la gestión presupuestaria, de personal, contratación, prestaciones e ingresos, así como de cualquier otro aspecto de la actividad económico-financiera. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Conforme a los Estatutos de Mutua Universal (Art. 26-34) y la legislación vigente, la Junta General delibera y decide sobre los asuntos (económicos, sociales, ambientales o de otra índole) reseñados en las convocatorias, pero no se encarga de la identificación y gestión de dichos asuntos. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. 92-99 El responsable del Sistema Interno de Gestión de Riesgos es el Comité de Auditoría y Cumplimiento, órgano delegado de la Junta directiva. Se contempla dentro de los procesos del SIGR una evaluación independiente de su eficacia y de las medidas de control existentes. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Págs. 90-99. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"

GOBIERNO	Página	Omisiones
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Págs. 142-144 e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	El Director Gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización en el orden del día de las reuniones de la Junta Directiva. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Los asuntos tratados y su naturaleza son tan numerosos y diversos que es complicada su contabilización.
102-35	Políticas de remuneración	Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.
102-38	Ratio de compensación total anual	El ratio de la persona mejor pagada de la organización en relación a la mediana de la Empresa en retribución total es de 5.77, si tenemos en cuenta la jornada y pasamos el salario a jornada completa baja hasta el 5,34
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	El incremento del año 2019 ha sido del 2,25% sobre el salario de cada empleado, incremento establecido en los PGE del mismo ejercicio. Además se ha añadido un 0,25% para algunos empleados con los salarios menores en proporción a la jornada.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Página	Omisiones
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 26, 143
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	100%
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág 26,143
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág 25, 143
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Págs. 25, 142-144

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	Página	Omisiones
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Mutua Universal
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Págs. 142-144
102-47	Lista de temas materiales	Págs. 142-144
102-48	Reexpresión de la información	Págs. 142-144
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Págs. 142-144
102-50	Periodo objeto del informe	2019
102-51	Fecha del último informe	2018
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 144
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 142
102-55	Índice de contenidos GRI	Págs. 142-144, 162-181
102-56	Verificación externa	No procede informar ya que no se realiza verificación externa

INDICADOR 102-8

PLANTILLA POR CONTRATO LABORAL Y GÉNERO

TIPO DE CONTRATO	HOMBRE	MUJER	TOTAL GENERAL
Indefinido	627	1166	1793
Tiempo completo	522	885	1407
Tiempo parcial	105	281	386
Temporal	43	26	69
Tiempo completo	3	2	5
Tiempo parcial	40	24	64
TOTAL	670	1192	1862

REGIÓN	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL GENERAL
Andalucía	167	4	171
Aragón	29	1	30
Asturias	36	0	36
Baleares	32	1	33
Canarias	113	2	115
Cantabria	20	2	22
Castilla-La Mancha	48	0	48
Castilla y León	101	5	106
Cataluña	716	37	753
Euskadi	63	2	65
Extremadura	17	1	18
Galicia	95	1	96
La Rioja	38	2	40
Madrid	182	2	184
Murcia	14	0	14
Navarra	34	1	35
Valencia	88	8	96
TOTAL	1793	69	1862

TEMAS MATERIALES GRI STANDARDS

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	ODS VINCULADO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
DESEMPEÑO ECONÓMICO Y CONTRIBUCIÓN DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILIDAD DEL ESTADO DEL BIENESTAR						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	1,3,5,8,9, 10,12	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 120-134		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 94-99, e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"		✓
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1		Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Págs. 116-121	Pág. 128	✓
	201-2		Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Mutua Universal hace partícipe de un plan de pensiones a todos los empleados que tienen un año de antigüedad con carácter estable en la Entidad. Las aportaciones anuales son el resultado de aplicar los porcentajes establecidos en el reglamento de dicho Plan sobre el salario bruto anual. Dicho plan de pensiones sustituye las obligaciones que recoge el Convenio Colectivo de Seguros en materia de jubilación.	Págs. 114-119	✓
	201-3		Asistencia financiera recibida del gobierno	Mutua Universal no recibe ayudas financieras de gobiernos	Mutua Universal hace partícipe de un plan de pensiones a todos los empleados que tienen un año de antigüedad con carácter estable en la Entidad. Las aportaciones anuales son el resultado de aplicar los porcentajes establecidos en el reglamento de dicho Plan sobre el salario bruto anual. Dicho plan de pensiones sustituye las obligaciones que recoge el Convenio Colectivo de Seguros en materia de jubilación.	✓
	201-4	16	Asistencia financiera recibida del gobierno	Mutua Universal no recibe ayudas financieras de gobiernos		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	ODS VINCULADO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
ÉTICA Y BUEN GOBIERNO						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	16	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 94-99, e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 94-99, e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"		✓
GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN	205-1	16	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Dentro de la evaluación anual de los riesgos penales se analizan los comportamientos que pudiesen llevar a la posible comisión de un delito de cohecho y tráfico de influencias, de corrupción en los negocios, de fraude a las subvenciones, y fraude a la Seguridad Social y Hacienda Pública. Dentro de la evaluación se incluye a todos los servicios centrales, directivos y órganos de gobierno. Todos los riesgos asociados a los delitos anteriores se encuentran, después de analizar los controles implantados, en un nivel de riesgo bajo.		✓
	205-2	16	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	a, b. Nuestra Entidad, dispone de una Política de Gestión de Riesgos corporativos, de una Política de Prevención de Delitos y de una Política de Cumplimiento que han sido publicadas y comunicadas a todos los empleados y miembros de los Órganos de Gobierno. c. En la web oficial de la Entidad se encuentran publicados: la Declaración sobre la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta y el Protocolo de Conflicto de Intereses, así como las Declaraciones sobre las Políticas de Riesgos corporativos y de Cumplimiento normativo. d. Se ha llevado una formación específica en relación al Modelo de Prevención de Delitos para los Órganos de Gobierno y otra para los Directivos. Formación que alcanza a la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta, el Manual de Prevención de Riesgos Penales y el Protocolo de Conflictos de Interés. e. Adicionalmente se ha publicado una formación obligatoria para todos los empleados en relación al Modelo de Prevención de Delitos. Formación que alcanza a la Política de Prevención de Delitos, el Código de Conducta, el Manual de Prevención de Riesgos Penales y el Protocolo de Conflictos de Interés. Ver "Informe Anual de Gobierno Corporativo"		✓
	205-3	16	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	a) No se han registrado incidentes de corrupción b) No se ha despedido a ningún empleado ni se han tomado medidas disciplinarias sobre ningún empleado por este motivo c) No se han registrado incidentes de corrupción d) Ninguno.		✓
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL	206-1	16	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Ninguna.		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	ODS VINCULADO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
GESTIÓN DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	16	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 94 e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 94-99, e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"		✓
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO	419-1	16	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ninguna		
DIÁLOGO Y ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	3	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 26-27, 94		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 94-99		✓
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	3	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23, págs 48-49		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 38, 39, 94-99		✓
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	416-1	3, 8	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 23, págs 48-49		
	416-2	16	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	No se han registrado incidentes.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	ODS VINCULADO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	3, 8	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 36		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 36-39, 94-99		✓
CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	16	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 97 e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 94-99 e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"		✓
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	418-1	16	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	a. a.i) Se han registrado 4 reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización, que tras gestionar no ha sido necesario comunicar a la autoridad regulatoria. a.ii) Se han registrado 4 reclamaciones de autoridades regulatorias, 3 de ellas desestimadas por la misma autoridad y 1 pendiente de resolver b) Se han registrado 3 filtraciones de datos (2 de ellas ya incluidas en el punto a.i.), que tras analizar no ha sido necesario comunicar a la autoridad regulatoria. b. No se han identificado casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.		✓
FOMENTO DE ENTORNOS DE TRABAJO SALUDABLES Y PRODUCTIVOS						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	3, 8	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 48-51, 54, 84		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 38-39, 94-99		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	ODS VINCULADO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
PRESTACIONES Y AYUDAS SOCIALES						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	3, 8, 10	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 36, 102-103		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 94-99		✓
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA E INVESTIGACIÓN EN SALUD						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	3, 9	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 14-19, 22-25, 38-47, 68-73		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 94-99		✓
SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR LABORAL						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	3, 8	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 36-55, 84-85		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 94-99		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	ODS VINCULADO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR LABORAL						
GRI 403 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-1	3, 8	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Págs. 34, 48-49, 84 y 102		✓
	403-2	3, 8	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Evaluación de riesgos y visitas de control periódico realizadas por los técnicos de prevención. Los trabajadores disponen del registro de comunicado de riesgos para notificar cualquier situación de riesgo que puedan detectar. Todos los accidentes de trabajo, con y sin baja, son investigados, para identificar las causas que originaron el incidente, y tomar las medidas necesarias para evitar la repetición del mismo.		✓
	403-3	3, 8	Servicios de salud en el trabajo	El Servicio de Prevención Propio asume las disciplinas de Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y Psicología Aplicada e Higiene Industrial. El servicio de Medicina de Empresa coordina las actividades de Vigilancia de la Salud con el Servicio de Prevención Ajena y realiza asistencias puntuales. El Servicio de Prevención Ajeno (SPA) asume la disciplina de Vigilancia de la Salud.		✓
	403-4	8	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	El Comité Estatal de Seguridad y Salud (CESS), en representación de todos los centros de trabajo de Mutua Universal. El CESS es el máximo órgano paritario de decisión y participación, destinado a la vigilancia, planificación, negociación regular y periódica en materia de prevención de riesgos laborales.		✓
	403-5	8	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Ver tabla "Indicador 403-5" en pág. 178		✓
	403-6	8	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 84		✓
	403-7	8	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 58		✓
	403-8	8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Págs. 48-49, 84 y 102		✓
	403-9	3,8	Lesiones por accidente laboral	Ver tabla "Indicador 403-9" en pág. 179		✓
	403-10	3,8	Dolencias y enfermedades laborales	Ver tabla "Indicador 403-10" en pág. 180		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	ODS VINCULADO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
CALIDAD Y ESTABILIDAD LABORAL						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	5,8	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 22, 80		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 94-99		✓
GRI 401: EMPLEO	401-1	5,8	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Ver tabla "Indicador 401-1" en pág. 176		✓
	401-2	8	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Los beneficios sociales son los estipulados en convenio colectivo y pacto de empresa. Algunos de ellos se aplican solo a empleados fijos a partir de los 12 meses de su incorporación.		✓
	401-3	5,8	Permiso parental	Ver tabla "Indicador 401-3" en pág. 178		✓
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA	402-1	8	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los empleados de Mutua Universal son informados en tiempo y forma de cualquier cambio de organización y estructura por los canales de comunicación internos.		✓
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO	202-1	1,5,8	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El salario base es el estipulado en el Convenio Colectivo de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo.		✓
	202-2	8	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El ámbito de actuación de Mutua Universal se circunscribe al Estado español y todos los contratos están sujetos a la legislación española.		✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	ODS VINCULADO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
GESTIÓN DEL TALENTO, FORMACIÓN CONTINUA Y DESARROLLO PROFESIONAL						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	4,5,8	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 14, 20, 31, 74-75, 80-83		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 94-99		✓
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	4,5,8	Media de horas de formación al año por empleado	Ver tabla "Indicador 404-1" en pág.180		✓
	404-2	8	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 82		✓
	404-3	5,8	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	En 2019 no se han realizado evaluaciones periódicas de desempeño por tratarse de un tema bianual y la próxima que se hará está planificada para 2020.		✓
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018	103-1		Explicación del tema material y su Cobertura	Págs. 142-144		✓
	103-2	5,8,10	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 24-25, 86-88		✓
	103-3		Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 94-99		✓
GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	405-1	5,8	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 79, ver tabla "Indicador 405-1" en pág. 181 e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"		✓
	405-2	5,8,10	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	El salario de convenio es superior al salario mínimo interprofesional. La ratio de salario mínimo de hombres y mujeres es 1.		✓

ANEXOS

INDICADOR 401-1

ROTACIÓN POR GÉNERO

GÉNERO	ALTAS	BAJAS	ÍNDICE DE ROTACIÓN
Hombre	63	55	8,86%
Mujer	110	87	8,34%
TOTAL	173	142	8,53%

ROTACIÓN POR EDAD

GRUPO DE EDAD	ALTAS	BAJAS	ÍNDICE DE ROTACIÓN
< 26 años	9	0	52,94%
26 a 35 años	88	46	32,84%
36 a 45 años	47	30	6,02%
46 a 55 años	17	19	2,95%
> 56 años	12	47	7,69%
TOTAL	173	142	8,53%

INDICADOR 401-1

ROTACIÓN POR REGIÓN

EDAD	ALTAS	BAJAS	ÍNDICE DE ROTACIÓN
Andalucía	17	16	9,68
Aragón	3	2	8,47
Asturias	2	2	5,56
Baleares	3	5	11,76
Canarias	8	12	8,55
Cantabria	2	2	9,09
Castilla-La Mancha	4	2	6,38
Castilla y León	11	6	8,21
Cataluña	80	64	9,66
Euskadi	6	11	12,59
Extremadura	2	0	5,88
Galicia	2	2	2,08
La Rioja	2	2	5,00
Madrid	17	10	7,48
Murcia	3	0	12,00
Navarra	1	2	4,23
Valencia	10	4	7,53
TOTAL	173	142	8,53

INDICADOR 401-3

PERMISOS CONCEDIDOS

TIPO DE PERMISO	HOMBRE	MUJER	TOTAL GENERAL
Número de maternidades	0	44	44
Número de paternidades	12	0	12
Lactancias	2	33	35
Flexibilización jornada períodos adaptación escolar	12	35	47
Excedencia por guarda legal	5	32	37
Reducciones jornada guarda legal	2	29	31
Redistribución jornada por guarda legal	0	17	17
Ampliación o reducción de jornada por guarda legal	0	12	12
Prórroga excedencia por guarda legal	2	15	17
Permisos sin sueldo	0	1	1

INDICADOR 403-5

FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

CURSOS	MODALIDAD	ACCIONES	PARTICIPANTES	HORAS
Riesgos personal sanitario	Distancia	12	146	146
Pantallas de visualización de datos	Distancia	13	273	546
Incendios on line	Distancia	4	63	126
Riesgos de oficina y asimilados	Distancia	13	130	223
Seguridad vial-prev. Acc. Itinere/mision	Distancia	5	101	505
Gestion riesgos unid. Asis. Radiodiagnos	Distancia	4	46	138
Seguridad del paciente	Distancia	5	227	454
Webinar actuacion ante agresiones	Distancia	1	114	114
Esterilización para enfermería	Distancia	1	39	156
Extinción de incendios	Presencial	2	25	50
Primeros auxilios	Presencial	1	8	24
Emociones y bienestar	Presencial	6	92	460
Jeringas retractiles de seguridad	Presencial	9	11	11
TOTAL		76	1275	2953

INDICADOR 403-9

LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

	NÚMERO	TASA
Muertes por accidente laboral	0	0
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0
Accidentes laborales (con y sin baja)	64 (no incluye <i>in itinere</i>) 109 (incluye <i>in itinere</i>)	19,8 (por cada 1.000.000 horas) 37,8 (por cada 1.000.000 horas)
Accidentes laborales con baja	7 (no incluye <i>in itinere</i>) 22 (incluye <i>in itinere</i>)	2,2 (por cada 1.000.000 horas) 6,8 (por cada 1.000.000 horas)
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	Heridas y lesiones superficiales, dislocaciones, esguinces y torceduras.	
Número de horas trabajadas	3.225.197 h	

PRINCIPALES CAUSAS DE LOS ACCIDENTES (PRINCIPALES PELIGROS)

TIPO	COLECTIVO	CAUSAS PRINCIPALES
Con baja	Administrativo	Caídas al mismo nivel (44%)
		Atropellos o golpes con vehículos (33%)
Sin baja	Sanitario	Atropellos o golpes con vehículos (36%)
		Caídas al mismo nivel (21%)
		Administrativo
Sin baja	Sanitario	Caídas al mismo nivel 21%)
		Atropellos o golpes con vehículos (15%)
		Golpes contra objetos inmóviles (13%)
		Exposición a contaminantes biológicos (18%)
Sin baja	Sanitario	Sobreesfuerzos (14%)
		Atropellos o golpes con vehículos (12%)

INDICADOR 403-10

DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales	0

INDICADOR 404-1

ÁREA		HORAS TOTALES	% HOMBRE	HORAS HOMBRE	% MUJER	HORAS MUJER
ÁREA ADMINISTRATIVA		5088	1274	25%	75%	3814
	Presencial	2382	634	27%	73%	1748
	Virtual	2706	640	24%	76%	2066
ÁREA CORPORATIVA		15378	5525	36%	64%	9853
	Presencial	2926	1065	36%	64%	1861
	Virtual	12452	4460	36%	64%	7992
ÁREA SANITARIA		39911	13624	34%	66%	26287
	Presencial	5592	1616	29%	71%	3976
	Virtual	34319	12008	35%	65%	22311
ÁREA MUTUALISTAS		5243	2814	54%	46%	2429
	Presencial	1305	568	44%	56%	737
	Virtual	3938	2246	57%	43%	1692
TOTAL FORMACIÓN INTERNA		65620	23237	35%	65%	42383
FORMACIÓN EXTERNA						
	Presencial	4685	1682	36%	3003	64%
	Virtual	7294	1643	23%	5651	77%
TOTAL FORMACIÓN EXTERNA		11979	3325	28%	8654	72%
TOTAL FORMACIÓN GENERAL		77599	26562	34%	51037	66%

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO

	42
Hombres	40
Mujeres	44

INDICADOR 405-1

PLANTILLA POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

	M	F	TOTAL
Administrativo	42	58	45
Sanitario	29	71	49
Prevención	38	62	3
Directivo	62	38	3
TOTAL	36	64	100

PLANTILLA POR CATEGORÍA LABORAL Y EDAD

	< 26 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	> de 56 años	Total
Administrativo	0,20%	7	33	41	18	45
Sanitario	1%	18	37	24	20	49
Prevención			23	45	32	3
Directivo			23	45	32	3
TOTAL	1	12	35	33	20	100

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

Empleados con nacionalidad extranjera	82	4,40%
Empleados con alguna discapacidad reconocida	33	1,9%

28 NACIONALIDADES PRESENTES EN MUTUA UNIVERSAL



INFORME DE PROGRESO DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

El 27 de diciembre de 2005, y como consecuencia del proceso emprendido en la Entidad para impulsar su responsabilidad y ponerla en valor, Mutua Universal se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), un compromiso con 10 principios que, junto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, han sido el marco de referencia de la Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa.

En diciembre de 2019 se procedió a la publicación del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas y se redactó una carta de renovación a los 10 principios del Pacto Mundial, firmada por el Presidente de Mutua Universal.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS, INDICADORES GRI Y ODS

	Apartado de la memoria	Indicadores GRI	Equivalente ODS
Principio nº 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional	Capítulos 1, 2, 3, 4, 5 y 6	202-1, 205-2, 401-1, 402-1, 403-1, 403-4,	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17
Principio nº 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos	Capítulos 4 y 5		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17
Principio nº 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	Capítulo 4	102-41, 402-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17

	Apartado de la memoria	Indicadores GRI	Equivalente ODS
Principio nº 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	Capítulo 4	202-1, 405-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principio nº 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil	Capítulo 4	405-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principio nº 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	Capítulo 4 e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"	202-1, 401-2, 405-1, 405-2	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
Principio nº 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales	Capítulos 1, 2, 6 y 7		2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principio nº 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	Capítulos 6 y 7		2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principio nº 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente	Capítulo 7		2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
Principio nº 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	Capítulos 4 y 5 e "Informe Anual de Gobierno Corporativo"	205-1, 205-2, 415-1	3, 10, 16, 17

JULIO 2020

MEMORIA ANUAL 2019
Mutua Universal, Mugenat,
Mutua Colaboradora con la Seguridad
Social, núm. 10

Av. Tibidabo, 17-19
08022 Barcelona
www.mutuauniversal.net