

MEMORIA
ANUAL
2012
INFORME DE SOSTENIBILIDAD

MEMORIA
ANUAL
2012
INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Índice

Carta institucional	6
----------------------------	----------

Datos relevantes 2012	8
------------------------------	----------

Gobierno corporativo	10
-----------------------------	-----------

Órganos de gobierno y participación	10
-------------------------------------	----

Comité de Auditoría	14
---------------------	----

Auditoría Interna	15
-------------------	----

Auditorías externas	15
---------------------	----

Gestión de riesgos	15
--------------------	----

1. Informe de gestión	16
------------------------------	-----------

Afiliación	18
------------	----

Recaudación	22
-------------	----

Accidentes y procesos	24
-----------------------	----

Asistencia sanitaria	35
----------------------	----

Información económico-financiera	37
----------------------------------	----

2. Gestión del cambio	44
Plan Estratégico 2011-2013	46
Proyecto STEP	48
Clínica Online	49
Mutua Universal hoy	50
3. Relación con los grupos de interés	52
Compromiso con los mutualistas, colaboradores y trabajadores protegidos	54
Compromiso con los empleados	60
Compromiso con la sociedad y el medio ambiente	64
Retos	70
Anexos	74
Cuentas anuales	74
Principios que rigen la memoria y proceso de realización	88
Tabla de indicadores GRI e Informe de Progreso Pacto Mundial	92

Carta institucional



Juan Echevarría Puig
Presidente de
Mutua Universal

Con frecuencia, uno se enfrenta a la obligación de redactar algunas líneas acerca de lo que le ha sido confiado, en este caso Mutua Universal, y tiene, en este caso, la satisfacción de dar a conocer su buen funcionamiento.

Pero si alza la mirada le parece sólo formar parte de un oasis en medio de un inmenso desierto, agrandado por la falta de mesura y la sobra de mezquindad en un encarnizado enfrentamiento entre quienes debieran dar ejemplo de grandeza, acuerdos y cordura. Hace años alguien pudo decir: “La aspiración a una vida libre, democrática y apacible, será siempre el punto de mira de la ciencia política”. Muchas veces, diría Pascal, “para llegar a querer a las personas y a las cosas hay que empezar a tratarlas como si ya se quisiesen”.

Si bien la crisis global y prolongada que a todos nos afecta, ha supuesto en el ejercicio 2012 una disminución del 4,55% del número total de cotizantes al sistema de la Seguridad Social, en lo que afecta a Mutua Universal sólo ha sido en un 2,35%, con una disminución del 20% en el número de accidentes con baja en el mismo periodo referido.

Esta combinación, unida a la adaptación de los criterios contables fijados por la Administración, han supuesto un resultado positivo del ejercicio de 117,7 millones de euros,

aumentando la rentabilidad total en seis puntos porcentuales, de un 8,70% en el pasado 2011 a un 14,70% en 2012.

Habrà que señalar que en unas entidades de la naturaleza y carácter de las Mutuas de Accidentes de Trabajo, donde los servicios a prestar están determinados en el modo y en el cuanto, con los recursos también preestablecidos, sólo cabe competir con la mejor gestión en su más amplio significado. En el caso de Mutua Universal, con el desarrollo y aplicación del Plan Estratégico, conocido por “La Mutua de Todos” que comprende servicios innovadores, más amplios y eficaces, con mayor capacidad de adaptación, liderando además un cambio de modelo de atención al paciente que pone a su cuidado, independientemente de su residencia geográfica, los mejores especialistas mediante la aplicación de la Clínica Online.

Toda organización está obligada a compatibilizar el compromiso de su equipo humano con su compromiso social, introduciendo los cambios necesarios en la metodología de trabajo. Mutua Universal lo cumple con la aplicación de su Plan Estratégico y con la adaptación de los más modernos sistemas de gestión a un entorno SAP, complejos en su aplicación pero excelentes en sus resultados.

La Ley 17/2012 de los Presupuestos Generales del Estado, prorrogó los convenios y documentos de adhesión de las empresas asociadas hasta la aprobación de la conocida como Ley de Mutuas, que esperamos asuma las históricas demandas del sector y contribuya a su mejor gestión y resultados con una mayor garantía de la adecuada participación en la gestión de la Seguridad Social. En frase del Secretario de Estado de la Seguridad Social, “si le va bien a las Mutuas, le va bien a la Seguridad Social”.

De otro lado, todo parece indicar en estos primeros días del mes de julio, que la economía española se estabiliza por primera vez en estos dos últimos años, incluso con algún repunte. La variación interanual del Indicador Sintético de Actividad (ISA) así lo indica y se interpreta como que el PIB ha detenido su descenso en el segundo trimestre de este año, con la versión anticipada de iniciar en el segundo semestre el crecimiento. La prima de riesgo a 4 de julio de 2012 alcanzaba los 495,56 puntos, mientras la del mismo día de este año ha sido de 313,84 puntos, un 37,5% inferior. Es largo y difícil el camino a recorrer y muchos son cinco millones de parados, lo que nos obliga a todos a sentirnos convocados y acudir a una inmensa tarea colectiva.

En el año 1910, D. José Ortega y Gasset

escribía: “España es una posibilidad europea. Sólo mirada desde Europa es posible España”.

¿Qué no habrá pasado en Europa y España desde entonces? Pero sigue vigente con más razón que nunca la sentencia.

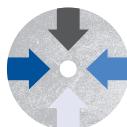
España no puede pensar en Europa sólo como tabla de salvación. España, por su historia, por su modo de ser y el de los españoles tan ricos en cualidades entrañables, por su peso específico en tantos órdenes, ha de aportar a Europa tanto o más de lo que pueda llegar a recibir. Bastaría con levantar la vista, ahuyentar prejuicios, anuar voluntades, sacrificar personalismos e intereses para contribuir decisivamente a la recreación de la Europa no sólo unida sino una que por esas mismas fechas clamaba Eugenio D’Ors. Las naciones lo son de puertas hacia fuera, mínimamente hacia Europa, en nuestro envite.

Al agradecer a todos el esfuerzo realizado y los sacrificios soportados, incluso económicos, no puedo dejar de invitarles a consultar las páginas de la Memoria que los resumen junto a los logros obtenidos.

La Memoria es algo así como la plasmación del conocido verso “de todo lo pasado sólo queda el don preclaro de evocar los sueños”.

Muchas gracias, siempre.

Datos relevantes 2012



Avance del Plan Estratégico 2011-2013: implantación de líneas estratégicas

Avance y desarrollo del Plan Estratégico, con el objetivo de maximizar la satisfacción de los pacientes y asociados, fortalecer el compromiso con las personas y la sociedad, y garantizar resultados positivos y sostenibles.



Proyecto STEP: integración tecnológica para una gestión más eficiente

Implantación de una nueva plataforma tecnológica, que integra la gestión de las prestaciones y servicios, y permite obtener una visión transversal y completa.



Clínica Online: extensión de la telemedicina a 76 centros

Culminación de la tercera fase del proyecto de telemedicina, pionero en el sector, que permite mejorar la eficacia y la calidad de los servicios asistenciales.



Mejora de la satisfacción de mutualistas, colaboradores y trabajadores protegidos sobre los servicios de Mutua Universal

Conceden un índice de satisfacción de 7,9 puntos*, y las reclamaciones y quejas se reducen un 21,8%.

* Estudio de calidad de servicio a mutualistas y colaboradores.

MEJORA DE LA RED ASISTENCIAL Y DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

6,5 millones de euros invertidos en 2012

1,7 millones en la mejora y mantenimiento de centros

Destacamos la inauguración del centro de Madrid-Marcenado, con más de 2.000 metros cuadrados de superficie.

AYUDAS SOCIALES

1,2 millones de euros en ayudas sociales concedidas

Se han realizado más de 10.000 acciones para atender a más de 1.500 familias que se han visto en dificultades tras el accidente o enfermedad profesional de uno de sus miembros.

ASISTENCIA MÉDICA

38.369 accidentes atendidos

371.267 sesiones de rehabilitación

514.765 visitas totales

Gobierno corporativo

Conscientes de la importancia de la implantación del gobierno corporativo como pieza clave del funcionamiento de cualquier empresa, Mutua Universal implanta y desarrolla mejores prácticas, con el objetivo de generar sostenibilidad y valor a nuestros grupos de interés.

Órganos de gobierno y participación

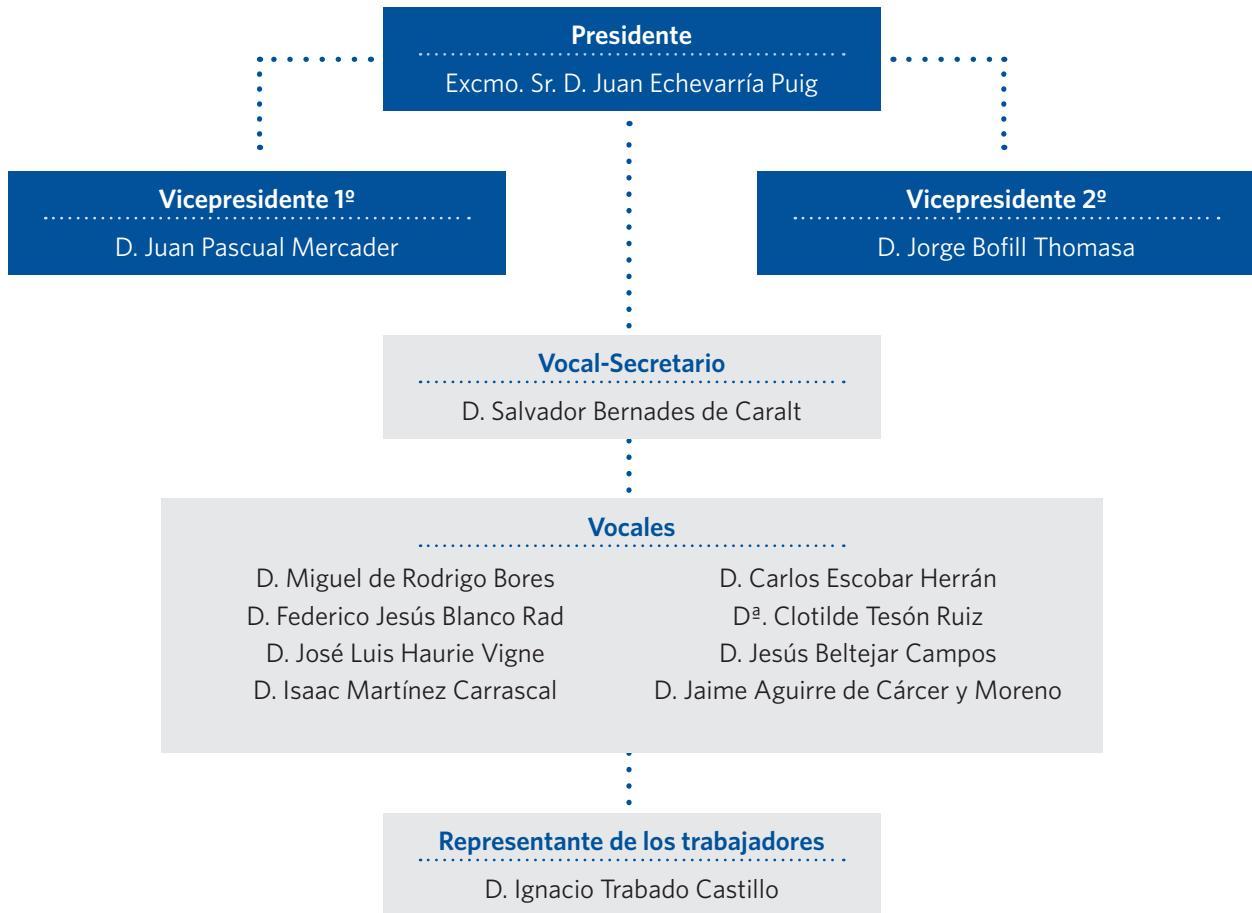
Junta General

Es el órgano superior de gobierno de la Entidad y está integrado por todos los asociados. Su constitución y funcionamiento está establecido en los Estatutos.

En fecha 17 de julio de 2012 se celebró la Junta General Ordinaria donde fueron aprobadas la Memoria y Estados Financieros del ejercicio 2011. Asimismo, en dicha fecha tuvo lugar una Junta General Extraordinaria, convocada para la aprobación de la modificación de Estatutos. Entre asistentes y representados comparecieron a la Junta General Ordinaria y Extraordinaria un total de 45.120 asociados.

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. Durante el ejercicio 2012 se realizaron un total de 11 reuniones.



Comisión de Control y Seguimiento

Es un órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión desarrollada por la Mutua. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en los Estatutos. Durante el ejercicio 2012 se han mantenido cuatro reuniones preceptivas.



Comisión de Prestaciones Especiales

La Comisión de Prestaciones Especiales tiene como competencia la concesión de los beneficios de asistencia social que puedan ser concedidos por la Mutua con cargo a los créditos presupuestarios de cada ejercicio. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en los Estatutos. En el transcurso del ejercicio 2012 se han realizado las reuniones trimestrales preceptivas.

Representación empresarial

Presidente

D. Jorge Bofill Thomasa

Vocales

D. José Luis Pérez Blanquer

D. Xavier Martínez i Serra

Representación de los trabajadores

Vocales

D. Antonio Cruces Naranjo

D. Llorenç Gimeno Pérez

D. Julián Ángel Santos Shoeder

Técnico - secretario

D. José Ramón Soriano Corral

Comité de Auditoría

Órgano delegado de la Junta Directiva creado en el año 2008 y destinado a supervisar el control interno de la organización, el resultado de las auditorías y la función de Auditoría Interna.

De forma voluntaria asume las recomendaciones existentes sobre gobierno corporativo, implantando mayores criterios de transparencia, gestión de riesgos y de equilibrio entre la relación de auditores y gestores. Su marco de actuación emana principalmente del Código Unificado de Buen Gobierno de 19 de mayo de 2006 y el Marco para la práctica profesional de la Auditoría Interna. Su composición y funcionamiento está establecido en el Reglamento del Comité de Auditoría. Durante el ejercicio 2012 se han celebrado cuatro reuniones preceptivas.

Presidente

D. Juan Pascual Mercader

Vocales

D. Juan Echevarría Puig

D. José Luis Haurie Vigne

D. Jesús Beltejar Campos

Secretario

D. Miguel de Rodrigo Bores

Información actualizada en fecha de edición del presente informe.

En febrero de 2012 se dio de alta a D. Jesús Beltejar Campos.

Auditoría Interna

Auditoría Interna es una función independiente dentro de la organización funcional de Mutua Universal, supervisada directamente por el Comité de Auditoría. En 2012 ha emitido 37 informes internos y 353 recomendaciones en relación a la revisión del cumplimiento de procedimientos y evaluación de procesos. También ha realizado el seguimiento del grado de implantación de 61 recomendaciones emitidas en 2011.

Auditorías externas

De conformidad con la normativa aplicable, la Auditoría de las Cuentas Anuales es realizada por la Intervención General de la Seguridad Social quien, a su vez, emite el Informe de Auditoría de Cumplimiento adicional al de cuentas anuales donde se comprueba la situación y funcionamiento de la gestión de la Mutua.

Mutua Universal está certificada en los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 y Medio Ambiente ISO 14001:2004. La entidad certificadora EQA (The European Quality Assurance) realiza las auditorías anuales.

Gestión de riesgos

Mutua Universal dispone desde 2011 de un sistema integral de gestión de riesgos, basado en la metodología internacional COSO II, que consiste en la identificación y evaluación de los principales riesgos inherentes a su actividad, a la vez que se verifican e implantan controles y planes de mejora.

El mapa de riesgos corporativo se actualiza anualmente en función de la evolución de los principales indicadores y de las condiciones del entorno.

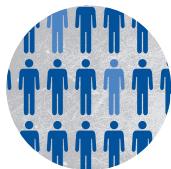
1 | Informe de gestión



En un entorno económico todavía adverso -descenso del 1,4% del PIB y nuevo incremento del paro, hasta alcanzar una tasa del 26,02%- , Mutua Universal ha conseguido una mejora general en la mayoría de indicadores de actividad. El incremento en el número de empresas asociadas y la reducción del índice de siniestralidad reflejan el notable desempeño en las áreas prioritarias de actuación: la gestión administrativa, la actividad de prevención y la asistencia sanitaria.

A pesar del descenso de trabajadores susceptibles de protección y el incremento de la morosidad, Mutua Universal ha conseguido un resultado positivo a efecto de reservas de 117,76 millones de euros, que mejora en un 56% el obtenido en el ejercicio anterior. Estos resultados permiten mantener unos índices óptimos de liquidez y solvencia para seguir desarrollando el Plan Estratégico destinado a consolidar a Mutua Universal como una entidad de referencia en eficacia, proximidad e innovación.

Afiliación



EMPRESAS ASOCIADAS

+13,30%

Afiliación por cuenta ajena

Empresas asociadas

A 31 de diciembre de 2012, los códigos de cuenta de cotización se situaron en 144.711, un 13,30% más que en 2011. Una parte importante de este crecimiento obedece a la inclusión en el Régimen General del Sistema Especial de los Empleados de Hogar (según la disposición adicional trigésima novena de la Ley 27/2011 de 1 de agosto). El 79,57% de ellos (115.143) tiene ejercitada la opción de la prestación económica por contingencia común, lo que ha incrementado un 6,68% esta cobertura respecto al año anterior. Esta opción se extendió también en 2012 al Sistema Especial Agrario.

Magnitudes comparativas de afiliación

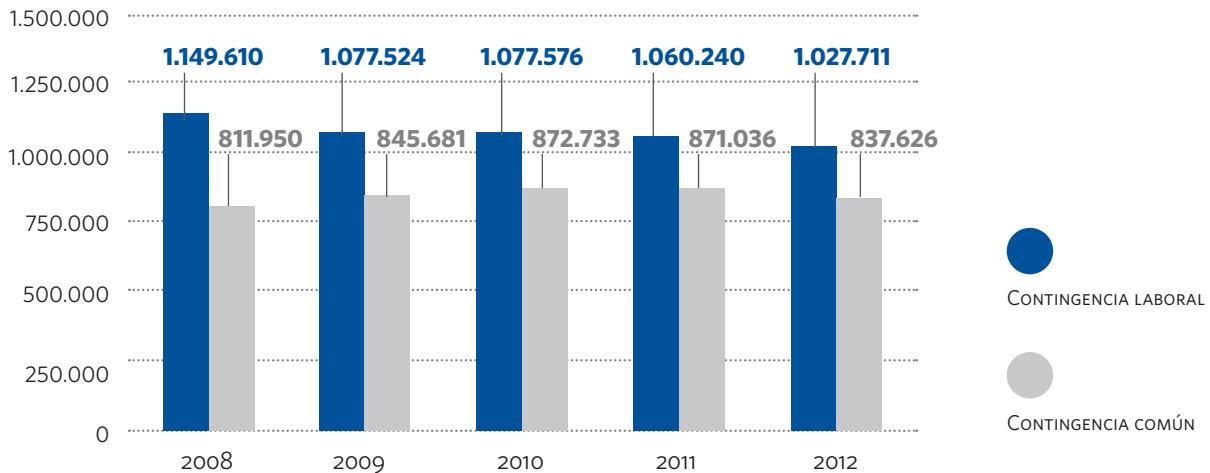
EMPRESAS ASOCIADAS	2011	2012	Var. %
Contingencias profesionales	127.725	144.711	13,30%
Contingencias comunes	107.937	115.143	6,68%
TRABAJADORES PROTEGIDOS Y ADHERIDOS	2011	2012	Var. %
Contingencias profesionales CUENTA AJENA	1.060.240	1.027.711	-3,07%
Contingencias profesionales CUENTA PROPIA	46.994	47.752	1,61%
Total contingencias profesionales	1.107.234	1.075.463	-2,87%
Contingencias comunes CUENTA AJENA	871.036	837.626	-3,84%
Contingencias comunes CUENTA PROPIA	193.151	196.162	1,56%
Total contingencias comunes	1.064.187	1.033.788	-2,86%

Trabajadores protegidos

A cierre de ejercicio, registramos un total de 1.027.711 trabajadores protegidos por cuenta ajena, el 81,5% (837.626) de los cuales tienen cubierta la prestación económica por contingencia común.

La disminución del colectivo de trabajadores que refleja el cuadro siguiente responde a la situación económica del país y, especialmente, a una tasa de paro que a finales del ejercicio alcanzó el 26,02% de la población activa.

Trabajadores protegidos por cuenta ajena





TRABAJADORES ADHERIDOS
POR CUENTA PROPIA POR
CONTINGENCIA COMÚN



+1,56%

Adhesión por cuenta propia

Los trabajadores por cuenta propia –Régimen Especial de Trabajadores Autónomos y Sistema Especial de Trabajadores Agrarios por cuenta propia cubiertos en la contingencia común– alcanzaron a 31 de diciembre de 2012 las cifras de 188.437 y 7.725, respectivamente, lo que suma un total de 196.162 trabajadores, con un incremento del 1,56% respecto al año anterior. Al finalizar el año 2012, el número de trabajadores por cuenta propia cubiertos en contingencia profesional ha ascendido a 47.752, lo que representa un incremento del 1,61% respecto al año 2011. Dicho número de trabajadores supone el 24,34% del total de trabajadores cubiertos por las contingencias comunes.

En cuanto a la cobertura de prestación de cese de actividad para el colectivo de trabajadores autónomos por cuenta propia, durante el año 2012 se ha protegido también a los trabajadores del Sistema Especial de Trabajadores Agrarios (según disposición adicional quinta del RD 1541/2011 de 31 de octubre). A 31 de diciembre de 2012, 47.752 trabajadores por cuenta propia están acogidos a esta cobertura, con un incremento del 22,20% respecto al año 2011.

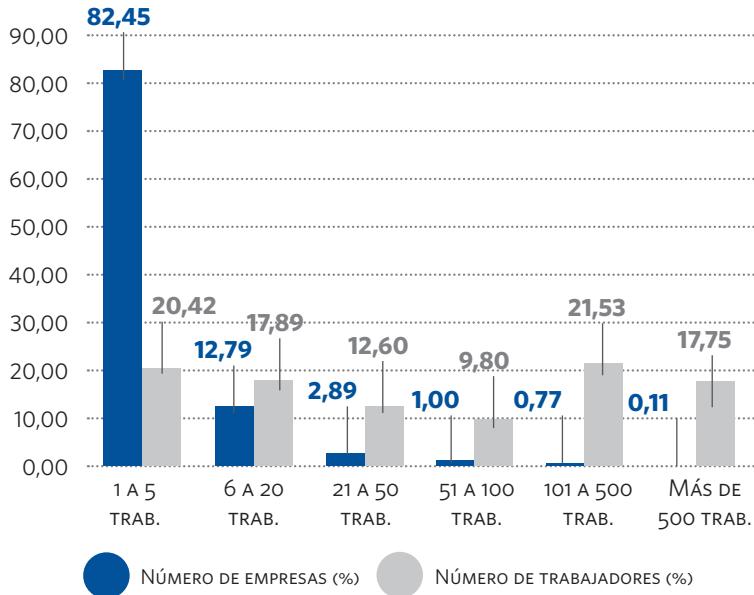
Distribución por sectores de actividad y tamaño de la empresa

La distribución de la cartera base de asociados por sectores de actividad sigue reflejando la proporción existente en la economía nacional. El sector servicios representa el mayor peso específico, con

el 61,70% de la cartera, seguido por industria, comercio, construcción y agricultura.

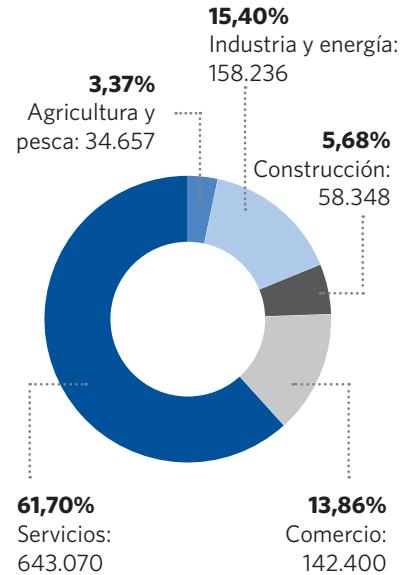
Por tamaño de empresa, la gran base de asociados continúa constituida por empresas de 1 a 5 empleados, incrementando su peso hasta el 82,45%, más de tres puntos por encima de la cifra de 2011.

Empresas asociadas por número de trabajadores



Distribución por sectores de actividad

(trabajadores protegidos por cuenta ajena por contingencia profesional)



Recaudación

Magnitudes globales

Distribución según contingencias y tipo de colectivo

Del total de cuotas recaudadas (cobradas), el 62,02% corresponde a la gestión de las contingencias por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, el 36,63% a la gestión de la prestación económica

Magnitudes comparativas de recaudación

	2011	2012	Var. %	% cuotas*
Contingencias profesionales CUENTA AJENA	516.644.930	481.481.623	-6,81%	60,11%
Contingencias profesionales CUENTA PROPIA	15.034.834	15.292.708	1,72%	1,91%
Total contingencias profesionales	531.679.764	496.774.331	-6,57%	62,02%
Contingencias comunes CUENTA AJENA	259.380.816	224.238.055	-13,55%	28,00%
Contingencias comunes CUENTA PROPIA	68.180.153	69.199.067	1,49%	8,64%
Total contingencias comunes	327.560.969	293.437.122	-10,42%	36,63%
Cese de actividad autónomos	8.849.345	10.766.455	21,66%	1,34%
Total cuotas cobradas	868.090.078	800.977.908	-7,73%	
Efecto cuotas en vía ejecutiva y aplazadas	26.836.278	18.483.629	-31,12%	
Total cuotas devengadas	894.926.356	819.461.537	-8,43%	

* Participación sobre cuotas

Cuotas recaudadas

	2011	2012	Var. %
Trabajadores por CUENTA AJENA	776.025.746	705.719.678	-9,06%
Trabajadores por CUENTA PROPIA	92.064.332	95.258.230	3,47%
Total cuotas recaudadas	868.090.078	800.977.908	-7,73%

de incapacidad temporal por contingencias comunes y el 1,34% a la cobertura del cese de actividad de los trabajadores por cuenta propia. A pesar de las dificultades del contexto económico, la recaudación de trabajadores por cuenta propia ha experimentado un incremento del 3,47%.

En el año 2012 se instauró la cobertura de los trabajadores incluidos en el Sistema Especial de Empleados del Hogar en el Régimen General: la recaudación por este colectivo alcanzó una cifra cercana al millón de euros.

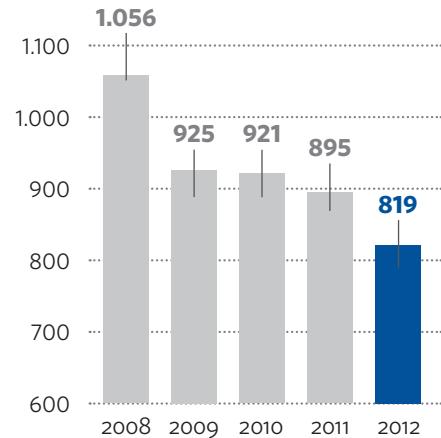
A partir del 1 de enero de 2012 se amplió la cobertura del cese de actividad a los trabajadores por cuenta propia del Sistema Especial de Trabajadores Agrarios. Esta ampliación ha causado, en parte, el notable incremento del 21,66% en la recaudación de esta cobertura.

Por último, también cabe mencionar que 2012 representa el primer ejercicio en el que se aplica por entero la reducción de la fracción de cuota aplicada a las mutuas para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes, valorada en una menor recaudación de 25 millones de euros.

Sistema de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos

Las cotizaciones recaudadas por esta prestación ascendieron a 10.766.455 euros, con una población protegida al finalizar el año de 47.752 trabajadores autónomos que optaron por esta cobertura. El total de la prestación pagada durante 2012 ascendió a 250.153,31 euros y las cotizaciones sociales alcanzaron los 55.631,54 euros.

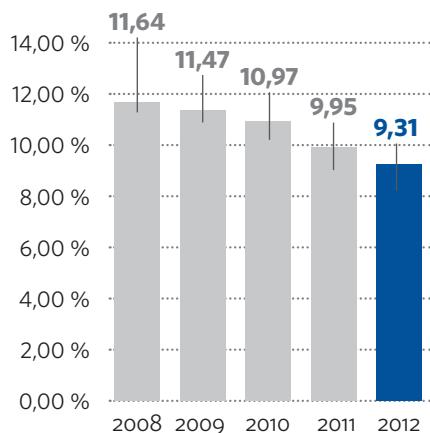
Evolución de los ingresos por cuotas



En millones de euros

Accidentes y procesos

Incapacidad temporal sobre total de cuotas (%)



Prestaciones de incapacidad temporal por contingencia profesional

Las prestaciones de incapacidad temporal suponen el 9,31% sobre el total de cuotas y consiguen mantenerse un año más entre los niveles más bajos del sector. Un 9,44% corresponde al colectivo de trabajadores por cuenta ajena y un 5,09% al de trabajadores por cuenta propia.

Este indicador confirma el buen cumplimiento de las medidas adoptadas para la mejora de la gestión de la asistencia sanitaria, de la recuperación profesional de los trabajadores protegidos y de las prestaciones económicas de incapacidad temporal.

En 2012 hemos satisfecho 46,24 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, de los cuales 8,76 millones se han abonado directamente al accidentado y el resto han sido deducidos por la empresa. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 1.592.162 días, con un subsidio medio diario de 28,97 euros para los trabajadores por cuenta ajena y de 33,71 euros para los trabajadores adheridos por cuenta propia.

Accidentalidad según lugar

En total, hemos registrado 38.369 accidentes con baja, un 18,22% menos que el año anterior. El 80,59% de ellos han tenido lugar en el centro de trabajo, mientras que el 6,65% se han producido en desplazamiento durante la jornada laboral y el 12,76%, al ir o volver del

lugar de trabajo. En el total de la Seguridad Social, la disminución de la accidentalidad con baja se fija en el 20%.

Accidentalidad e índice de incidencia

Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

El índice de incidencia, que relaciona el número de accidentes de trabajo con la población protegida, se ha visto reducido en 673,96 puntos respecto al ejercicio anterior y queda situado en 3.509,63, manteniendo la tendencia favorable de los últimos años.

Enfermedades profesionales

Las enfermedades profesionales alcanzan los 477 casos, lo que supone el 1,24% de las bajas registradas. El índice de incidencia se ha situado en 43,63 puntos, recortando 11,03 puntos respecto al valor de 2011.



ACCIDENTES CON BAJA

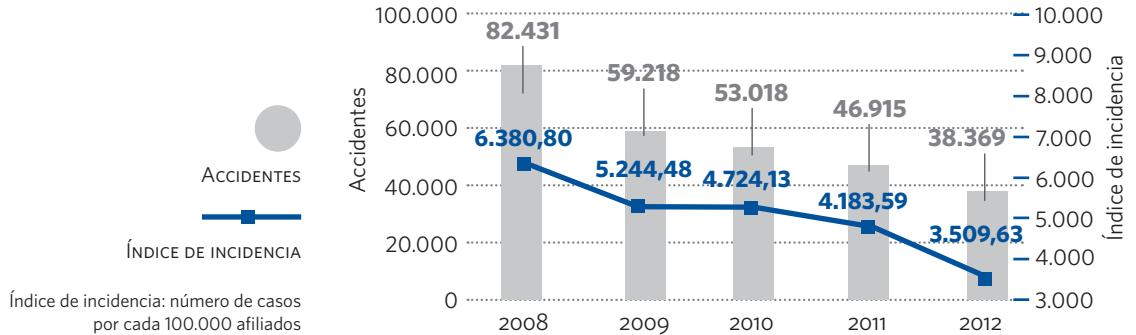
-18,22%



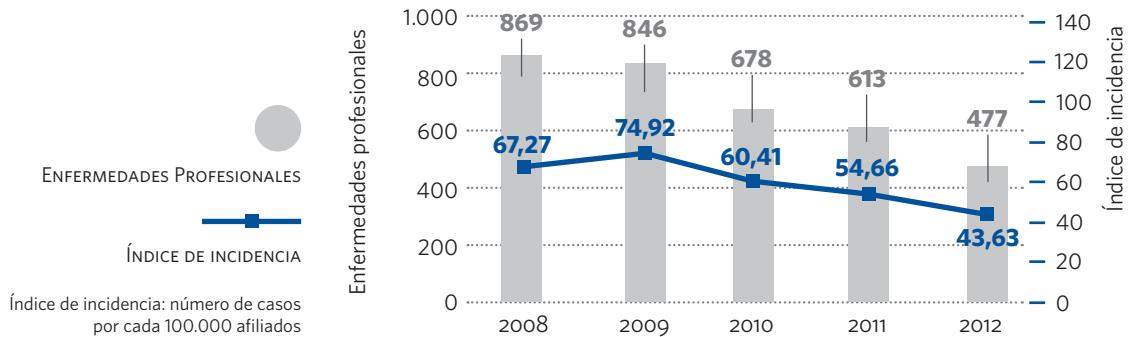
Accidentalidad según lugar

	Durante la jornada de trabajo				In itinere	Total	
	En centro de trabajo	En desplazamiento	Subtotal				
2011	38.851	82,81%	2.683	5,72%	41.534	5.381 11,47%	46.915
2012	30.920	80,59%	2.553	6,65%	33.473	4.896 12,76%	38.369
Diferencia	-7.931		-130		-8.061	-485	-8.546
Var %	-20,41%		-4,85%		-19,41%	-9,01%	-18,22%

Accidentes e índice de incidencia



Enfermedades profesionales e índice de incidencia



Accidentalidad según actividad económica

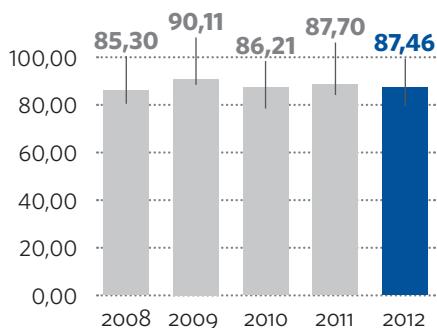
Las actividades administrativas, industria manufacturera, construcción y comercio aglutinan el 57,64% del total de accidentes con baja, manteniendo la distribución registrada en años anteriores.

Accidentalidad según actividad económica

Total contingencia laboral		Número de accidentes	Índice de incidencia*
N	Actividades administrativas y servicios auxiliares	6.660	4.292,73
C	Industria manufacturera	6.567	4.060,64
F	Construcción	4.721	6.506,65
G	Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos de motor y motocicletas	4.169	2.642,16
I	Hostelería	3.763	3.935,34
Q	Actividades sanitarias y de servicios sociales	3.023	4.426,43
H	Transporte y almacenamiento	2.370	4.533,87
O	Administración pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	2.170	4.637,48
A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.415	3.522,56
R	Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	673	3.183,34
M	Actividades profesionales, científicas y técnicas	537	1.076,24
S	Otros servicios	510	1.995,09
P	Educación	460	1.224,23
L	Actividades inmobiliarias	321	1.048,43
J	Información y comunicaciones	301	3.354,45
K	Actividades financieras y de seguros	251	532,01
E	Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	186	4.497,14
T	Actividades de los hogares como empleadores y como productores de bienes y servicios de uso propio	128	851,28
B	Industrias extractivas	77	3.194,58
D	Suministro de energía eléctrica, gas vapor y aire acondicionado	32	5.169,63
	Actividad no registrada	32	75.000,00
U	Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	3	4.245,28
Acumulado diciembre		38.369	3.509,63

* Índice de incidencia: número de casos por cada 100.000 afiliados.

Incapacidad temporal por contingencia común sobre cuotas (%)



Prestaciones de incapacidad temporal por contingencia común

El decremento registrado en la prestación durante 2012 sitúa el porcentaje de incapacidad temporal sobre el total de cuotas en el 87,46%, 0,24 puntos menos que en el ejercicio anterior. Por colectivos, alcanza el 92,50% para los trabajadores por cuenta ajena y el 71,10% para los trabajadores por cuenta propia.

En 2012, hemos satisfecho 256,63 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, 93,68 de los cuales han sido abonados directamente al accidentado y el resto, deducidos por la empresa. En su conjunto, las prestaciones han representado la indemnización de 7.300.479 días, con un subsidio medio diario de 38,59 euros para los trabajadores por cuenta ajena y de 25,69 euros para los trabajadores adheridos por cuenta propia.

Procesos con derecho a prestación e índice de incidencia

El número de procesos de trabajadores por cuenta ajena con baja médica ha ascendido a 218.967, el 37,75% de los cuales han generado derecho a prestación económica al superar los 15 días de duración. En el caso de trabajadores por cuenta propia, la cifra se ha situado en 22.975, el 98,63% de los cuales han generado prestación económica a partir del cuarto día.

Tanto el volumen de procesos como el índice de incidencia han registrado notables descensos respecto a 2011, más acusados en el caso de

Procesos con derecho a prestación

	2011	2012	Var. %
Cuenta ajena	103.070	82.668	-19,79
Cuenta propia	24.625	22.661	-7,98
Total	127.695	105.329	-17,52

Índice de incidencia

	2011	2012	Var. %
Cuenta ajena	11.627,42	9.599,38	-17,44
Cuenta propia	12.767,67	11.583,66	-9,27
Total	11.831,18	9.966,69	-15,76

los trabajadores por cuenta ajena, que alcanzan el 19,79% y el 17,44% respectivamente.

Procesos con derecho a prestación según actividad económica

Actividades administrativas, comercio al por mayor, industria manufacturera y hostelería son los sectores con mayor número de bajas y suman en su conjunto más de la mitad del total (consultar tabla completa en la página siguiente).

Procesos con derecho a prestación según actividad económica

	Colectivo protegido	Número de bajas	Índice de incidencia*
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	149.771	17.510	11.691,21
G Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos de motor y motocicletas	185.609	16.948	9.131,02
C Industria manufacturera	147.429	13.757	9.331,28
I Hostelería	109.485	11.051	10.093,66
F Construcción	90.152	9.790	10.859,50
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	66.322	8.335	12.567,41
H Transporte y almacenamiento	55.911	5.840	10.445,23
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	57.194	4.348	7.602,14
S Otros servicios	30.776	3.276	10.644,60
O Administración pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	26.097	3.080	11.802,31
P Educación	30.524	2.287	7.492,57
J Información y comunicaciones	30.655	2.061	6.723,28
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	21.990	1.807	8.217,40
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	16.751	1.797	10.727,66
K Actividades financieras y de seguros	16.569	1.688	10.187,49
L Actividades inmobiliarias	9.790	805	8.223,03
T Actividades de los hogares como empleadores y como productores de bienes y servicios de uso propio	6.137	383	6.240,50
E Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	3.362	375	11.154,35
B Industrias extractivas	1.533	138	8.999,51
D Suministro de energía eléctrica, gas vapor y aire acondicionado	666	47	7.057,94
Actividad no registrada	39	4	10.344,83
U Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	51	2	3.960,40
Acumulado diciembre	1.056.811	105.329	9.966,69

* Índice de incidencia: número de casos por cada 100.000 afiliados (proyección anual).

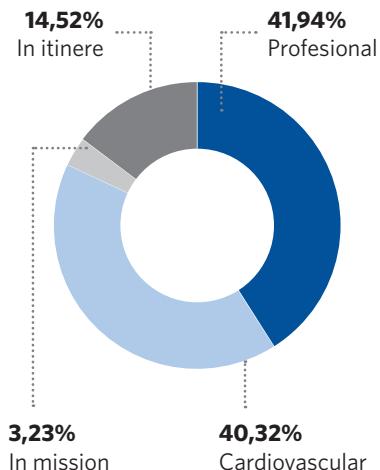
Prestaciones por invalidez - Accidente de trabajo

En conjunto, en el ejercicio 2012 hemos tramitado y atendido 1.754 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 68,36% corresponde a indemnizaciones y entregas únicas.

Todas las prestaciones han experimentado un descenso del número de casos, en especial los accidentes con calificación de lesiones permanentes no invalidantes y los de incapacidad permanente total, con 113 y 41 casos menos respectivamente.

	2011	2012	Diferencia	% 12/11
Lesiones Permanentes No Invalidantes (LPNI)	1.193	1.080	-113	-9,47%
Incapacidades Permanentes Parciales (IPP)	149	119	-30	-20,13%
Total indemnizaciones y entregas únicas	1.342	1.199	-143	-10,66%
Incapacidades Permanentes Totales (IPT)	529	488	-41	-7,75%
Incapacidades Permanentes Absolutas (IPA)	64	60	-4	-6,25%
Grandes Invalideces (GI)	17	7	-10	-58,82%
Total capitales renta	610	555	-55	-9,02%
Total	1.952	1.754	-198	-10,14%

Casos mortales por causa del accidente



Perfil de los casos mortales:

- **Trabajador de 41 a 55 años** (54,84% de los casos).
- **Más de 36 meses de antigüedad en su puesto de trabajo** (51,61% de los casos).
- **Con contrato indefinido o fijo discontinuo** (66,13% de los casos).
- **En empresa de hasta 25 trabajadores** (45,16% de los casos).

Prestaciones por muerte y supervivencia

Evolución de casos mortales y distribución según causa del accidente

En 2012 se han producido 62 casos mortales, lo que supone un descenso del número de fallecimientos acaecidos con respecto al año anterior en 11 casos, equivalente a un decremento del 15,07%.

El índice de mortalidad se sitúa en el 5,67 sobre el total de población protegida por contingencias profesionales, y en el 5,83 sobre el colectivo de trabajadores por cuenta ajena.

En el conjunto de casos mortales tienen especial incidencia los originados por causas ajenas al riesgo estrictamente profesional (cardiovasculares, in mission e in itinere), que suponen el 58,06% del total de casos.

Casos mortales según causa del accidente y actividad económica

Las actividades económicas en cuenta ajena que han acumulado mayor número de accidentes mortales han sido la construcción (12 casos), la industria manufacturera (11), el transporte (8) y las actividades administrativas (7).

Índice de mortalidad

	Población	Accidentes mortales	Índice*
2011	1.121.404	73	6,51
2012	1.093.248	62	5,67

* Número de muertes por cada 100.000 afiliados.

Prestaciones por invalidez - Enfermedad profesional

En 2012 hemos tramitado y atendido 95 prestaciones de invalidez por enfermedad profesional en cumplimiento de las resoluciones emitidas por las diferentes direcciones provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social. Las incapacidades permanentes totales representan el 45,26% del conjunto de prestaciones de invalidez resueltas por enfermedad profesional.

	2011	2012	Diferencia	% 12/11	% s/total
Lesiones Permanentes No Invalidantes (LPNI)	53	48	-5	-9,43%	50,53%
Incapacidades Permanentes Parciales (IPP)	1	1	0	0,00%	1,05%
Total Indemnizaciones y entregas únicas	54	49	-5	-9,26%	51,58%
Incapacidades Permanentes Totales (IPT)	38	43	5	13,16%	45,26%
Incapacidades Permanentes Absolutas (IPA)	6	3	-3	-50,00%	3,16%
Grandes Invalideces (GI)	0	0	0	n.d.	0,00%
Total capitales renta	44	46	2	4,55%	48,42%
TOTAL	98	95	-3	-3,06%	100,00%

Subsidio por riesgo durante el embarazo y la lactancia

Reconociendo este derecho como fundamental, en 2012 se han abonado más de 19 millones de euros en concepto de prestaciones a las trabajadoras de nuestro colectivo protegido en situaciones de riesgo durante el embarazo o la lactancia. La relevancia de esta prestación

	Núm. expedientes aperturados	Importe €
Riesgo durante el embarazo	4.795	19.313.971
Riesgo durante la lactancia natural	35	292.641
Total	4.794	19.606.612

	% sobre cuotas	% participación importes AT
Riesgo durante el embarazo	3,89	28,68
Riesgo durante la lactancia natural	0,06	0,43
Total	3,95	29,12

queda de manifiesto en su participación sobre cuotas, que alcanza el 3,95% del total de pagos por incapacidad temporal dentro de las contingencias profesionales.

Cuidado de menores

En el año 2012 Mutua Universal aprobó 121 casos de trabajadores con derecho a la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave, por un importe de 1.635.809 euros, lo que refleja un mayor conocimiento del acceso a dicha prestación por parte de nuestras empresas asociadas y trabajadores adheridos.

Esta prestación, destinada a los progenitores, adoptantes o acogedores que reducen su jornada de trabajo para el cuidado de los menores afectados, quedó regulada por Real Decreto el 29 de julio de 2011.

Asistencia sanitaria

Asistencia primaria - contingencia profesional

Nuestros centros han tratado un total de 36.018 accidentes con baja en algún momento del proceso, lo que representa una cobertura en medios propios del 93,87%. Tanto las visitas, sean iniciales o sucesivas, como las sesiones de rehabilitación han experimentado un descenso en 2012. El número de visitas se situó en 514.765 (-9,15%) y el de sesiones de rehabilitación en 371.267 (-8,82%).

	2011	2012	Var. %
Accidentes con baja atendidos en centros propios	44.208	36.018	-18,53%
Accidentes con baja atendidos en otros centros	2.707	2.351	-13,15%
Total accidentes con baja	46.915	38.369	-18,22%
Visitas iniciales en centros propios, a accidentados con y sin baja	130.892	99.092	-24,29%
Visitas sucesivas	435.695	415.673	-4,60%
Total visitas	566.587	514.765	-9,15%
Sesiones de rehabilitación en centros propios	407.169	371.267	-8,82%

Asistencia hospitalaria - contingencia profesional

La cifra de hospitalizaciones ha ascendido a 3.288, con una estancia media de 5,75 días, equivalente a una disminución de 0,16 días en la estancia media con respecto al ejercicio anterior.

Asistencia hospitalaria - contingencia profesional

	2011	2012	Var. %
Hospitalizados en centros con equipos quirúrgicos propios	2.134	2.241	5,01%
Estancias (días)	10.440	10.328	-1,07%
Promedio de días de estancia	4,89	4,61	-5,80%
Hospitalizados en medios ajenos	1.212	1.047	-13,61%
Estancias (en días)	9.319	8.573	-8,01%
Promedio de días de estancia	7,69	8,19	6,49%
Total hospitalizados	3.346	3.288	-1,73%
Total estancias (días)	19.759	18.901	-4,34%
Total promedio de días de estancia	5,91	5,75	-2,65%

Información económico-financiera

Gestión del patrimonio de la Seguridad Social

A pesar de la crisis económica, que comporta una reducción de los trabajadores susceptibles de protección, y al incremento de la morosidad, hemos finalizado el año 2012 con unos resultados positivos a efectos de reservas de 117,76 millones de euros, superiores en 42,25 millones respecto al resultado obtenido en el ejercicio 2011, lo que supone un incremento del 55,95%.

No obstante, el resultado del ejercicio 2012 se ha visto incrementado en 26,56 millones de euros como consecuencia de la aplicación del criterio contable del devengo en la contabilización de los ingresos por cotizaciones sociales y de los gastos por prestaciones, de acuerdo con lo establecido por la Intervención General de la Seguridad Social en su oficio de 20 de mayo de 2013. Sin la aplicación de dicho criterio como en ejercicios anteriores, el ejercicio 2012 hubiera alcanzado un resultado de 91,20 millones de euros, superior en 15,69 millones de euros respecto al resultado del ejercicio 2011, representando un aumento del 20,78%.

De este resultado, 90,45 millones de euros corresponden a la gestión por contingencias profesionales, 17,04 millones a la gestión de contingencias comunes y 10,27 millones a la gestión del cese de actividad de los trabajadores autónomos. Con estos datos, la rentabilidad respecto a las cuotas cobradas se sitúa en el 14,70%, un 69,02% más que en 2011.

La mejora del resultado positivo responde principalmente a la disminución de las prestaciones sociales, debido a la reducción de la



RESULTADOS A EFECTOS DE RESERVA

+ 55,95%



Fondos reintegrados a la Seguridad Social en 2012

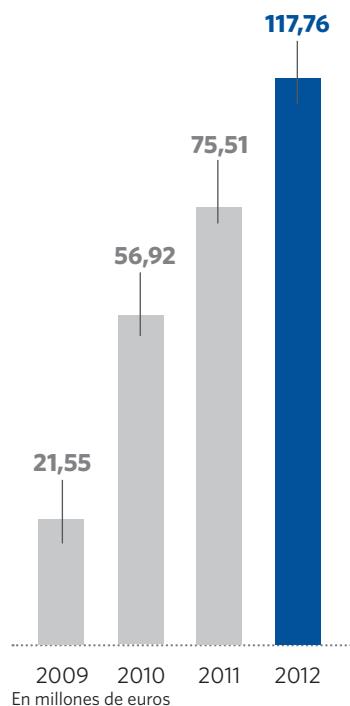
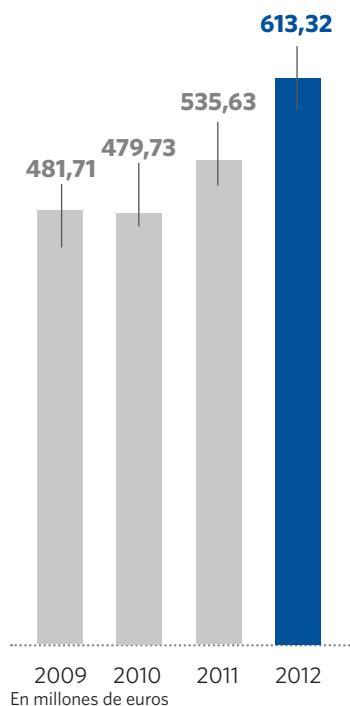
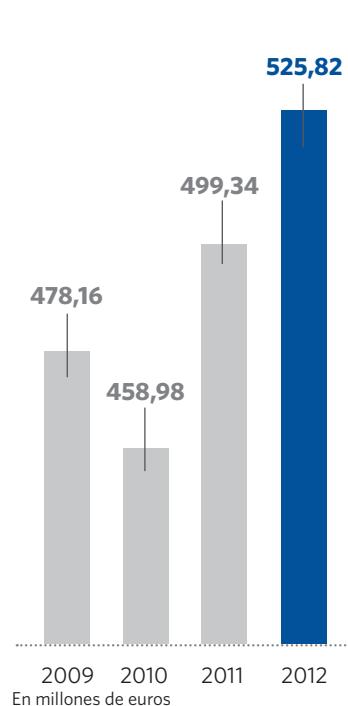
Fondo de Prevención y Rehabilitación	33.816.411,84
Fondo de Reserva de la Seguridad Social	20.926.532,88
Fondo de Reserva por Cese de Actividad de Trabajadores autónomos	224.860,59
Total fondos reintegrados a la Seguridad Social	54.967.805,31

sinistralidad, así como al decremento de las transferencias y subvenciones realizadas, que en su conjunto representan el 76,14% respecto al total de gastos de gestión ordinaria. Estas partidas corresponden básicamente a las prestaciones abonadas en concepto de incapacidad temporal, a la prestación por riesgo durante el embarazo y lactancia, y a la prestación de 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.

La tendencia de reducción de los gastos de funcionamiento ha contribuido también a la mejora del resultado. En 2012 los gastos de funcionamiento han recortado en 3,41 millones de euros la cifra del ejercicio anterior, como consecuencia de la política de austeridad impuesta, que se ha evidenciado compatible con el mantenimiento y mejora del nivel de los servicios prestados.

En el resultado por operaciones financieras destaca el considerable aumento experimentado por los ingresos financieros, que han pasado de 9,89 millones de euros en 2011 a 12,77 millones de euros en 2012, un 29,12% más que en el ejercicio anterior. El aumento de las rentabilidades producidas en los mercados financieros respecto a 2011, en los cuales debemos invertir los excedentes de tesorería, y el incremento del saldo medio en la cuentas financieras son los factores que han determinado este resultado positivo. La rentabilidad de nuestras posiciones financieras se ha situado en el 3,07%, cuando en 2011 fue del 2,88%.

Por todo ello, el resultado del ejercicio ha permitido mantener unos óptimos índices de liquidez y solvencia, favoreciendo nuestra autonomía financiera. Tanto el patrimonio neto (613,32 millones de euros), que supone el 84,08% del pasivo, como las cuentas financieras (525,82 millones de euros), que representan el 72,08% del activo, son paradigmas de la liquidez de la organización.

Resultado a efecto de reservas**Patrimonio neto****Cuentas financieras**

La mayor parte del resultado (54,97 millones de euros) ha sido reintegrado a la Seguridad Social (Fondo de Prevención y Rehabilitación, Fondo de Reserva de la Seguridad Social y Fondo de Reserva por Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos), mientras que 27,51 millones de euros han ido destinados a resultados netos generados por cuotas.

Gestión del patrimonio privativo

En el ejercicio de 2012 los ingresos se han situado en 2,14 millones de euros y los gastos han ascendido a 9,67 millones. El resultado negativo producido, 7,53 millones de euros, se aplicará a la cuenta de resultados de ejercicios anteriores.

Los ingresos obtenidos por el patrimonio mutual durante 2012 provienen, en su mayor parte, de la imputación del canon o coste de compensación por la utilización de los inmuebles pertenecientes al patrimonio histórico, para los fines que tenemos encomendados como colaboradores en la gestión de la Seguridad Social, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 68.4.4^a de la Ley General de la Seguridad Social, así como de los rendimientos de las inversiones financieras realizadas. Los gastos de funcionamiento de los servicios realizados por el patrimonio privativo son los necesarios para la conservación y ampliación del inmovilizado del patrimonio mutual.

Cuentas anuales

Gestión de la colaboración con la Seguridad Social Balance

ACTIVO (euros)	2012
ACTIVO NO CORRIENTE	323.706.638,68
Inmovilizado intangible	7.948.247,08
Inmovilizado material	92.741.071,46
Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.388.457,00
Inversiones financieras a largo plazo	218.206.798,01
Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	2.422.065,13
ACTIVO CORRIENTE	405.735.816,50
Existencias	911.648,09
Deudores y otras cuentas a cobrar	199.748.557,00
Inversiones financieras a corto plazo	95.519.394,63
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	109.556.216,78
TOTAL ACTIVO	729.442.455,18
PASIVO (euros)	2012
PATRIMONIO NETO	613.316.187,96
Reservas	481.780.169,94
Resultados de ejercicios anteriores	13.733.170,96
Resultados del ejercicio a efectos de reservas	117.760.126,53
PASIVO NO CORRIENTE	10.575.094,85
PASIVO CORRIENTE	105.551.172,37
Provisiones a corto plazo	50.525.396,95
Deudas a corto plazo	834.712,38
Acreedores y otras cuentas a pagar	54.191.063,04
TOTAL PASIVO	729.442.455,18

Gestión de la colaboración con la Seguridad Social Cuenta del resultado económico-patrimonial

2012	(euros)
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	829.394.307,01
Cotizaciones sociales	819.461.536,46
Transferencias y subvenciones recibidas	2.148.905,25
Prestaciones de servicios	584.186,30
Otros ingresos de gestión ordinaria	7.199.679,00
TOTAL GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-756.559.376,40
Prestaciones sociales	-339.298.986,45
Gastos de personal	-90.833.746,53
Transferencias y subvenciones concedidas	-236.752.369,29
Aprovisionamientos	-53.170.693,86
Otros gastos de gestión ordinaria	-31.482.582,53
Amortización del inmovilizado	-5.020.997,74
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	72.834.930,61
Enajenación y deterioro de inmovilizado no financiero	-219.286,68
Otras partidas no ordinarias (Reintegros)	4.861.800,97
Ingresos financieros	12.771.885,58
RESULTADO ECONÓMICO POSITIVO	90.249.330,48
Resultado neto generado por cuotas pendientes de cobro	27.510.796,05
AHORRO DEL EJERCICIO	117.760.126,53

Gestión del patrimonio privativo [Balance](#)

ACTIVO (euros)	2012
Activo no corriente	32.646.412,94
Activo corriente	4.040.757,00
TOTAL ACTIVO	36.687.169,94
PASIVO (euros)	2012
Patrimonio neto	-3.433.253,83
Pasivo no corriente	32.728.486,73
Pasivo corriente	7.391.937,04
TOTAL PASIVO	36.687.169,94

Gestión del patrimonio privativo [Cuenta del resultado económico-patrimonial](#)

(euros)	2012
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	1.628.022,87
TOTAL GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-1.283.805,01
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	344.217,86
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	-7.444.062,30
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	-87.260,14
RESULTADO ECONÓMICO POSITIVO	-7.531.322,44
RESULTADO A EFECTOS DE RESERVAS	-7.531.322,44



2 | Gestión del cambio

Mutua Universal ha detectado la oportunidad de consolidar su posicionamiento como entidad con capacidad de gestionar, con innovación y vocación de servicio, el conocimiento acumulado a lo largo de su historia. El Plan Estratégico 2011-2013 vehicula este proceso de cambio, resultado de la reflexión estratégica realizada partiendo de la misión y visión e inspirado en los valores de la Entidad.

El Plan Estratégico se articula alrededor de nuestra vocación innovadora, aplicada a todos los niveles: organización interna, procesos de trabajo, investigación, gestión administrativa o atención sanitaria. El proyecto STEP de integración de procesos bajo una solución tecnológica común constituye un hito en este sentido, como plataforma transversal de gestión de la información y trabajo en red.

Plan Estratégico 2011-2013

Misión

Estamos comprometidos con las necesidades sanitarias y las prestaciones económicas de los asociados, en todo el ámbito nacional, mediante la excelencia en el servicio integral.

Visión

Ser reconocidos en la sociedad por generar un servicio de calidad y la gestión más eficiente, de forma sostenible, basándonos en las personas y el conocimiento como elementos diferenciadores.

Valores

Calidad
 Profesionalidad
 Compromiso
 Equipo
 Integridad
 Alegría
 Eficiencia
 Liderazgo
 Estilo

El Plan Estratégico 2011-2013 sigue su fase de implantación durante el ejercicio 2012, mediante el desarrollo de los 35 planes operativos establecidos, a partir de la asignación de un responsable y un equipo de trabajo multidisciplinar para cada uno de ellos. Más de 125 profesionales de la organización han colaborado directamente en los planes operativos, poniendo en valor uno de los aspectos clave del plan: la implicación de los empleados en su diseño y desarrollo.

Fruto del avance de los planes operativos, a lo largo de 2012 se han emprendido, continuado o culminado un gran volumen de proyectos, entre los que destacan los siguientes:

- **Proyecto STEP:** solución SAP para la gestión de las prestaciones y servicios, integrado en el plan de sistemas corporativo.
- Implantación de la tercera fase de la **Clínica Online**, un nuevo modelo de gestión sanitaria en red que permitirá ganar eficacia y mejorar la atención al paciente a través de la teleconsulta.
- Creación de una sistemática para potenciar la **colaboración con las Administraciones** en la gestión de prestaciones, incrementando a su vez la eficiencia en la gestión.
- Finalización del proyecto de **Gestión de la relación con el mutualista**, completando la evolución y adaptación al nuevo modelo de gestión, que incluye nuevas herramientas de administración.
- **Encuesta de satisfacción del asociado.**
- Consolidación de la sistemática de **identificación y evaluación de riesgos** y ampliación a la gestión de riesgos penales.
- Preparación del **Plan de eficiencia energética** con el objetivo de reducir

el consumo de energía en los centros a partir de la implantación de nuevas políticas.

- Renovación de la **certificación ISO 9001-2008 del Sistema de Gestión de la Calidad** y ampliación de su alcance al trabajo social.
- Estructuración del **Plan de formación** en itinerarios para cada colectivo profesional.

Con objeto de implicar a todos los empleados en el Plan Estratégico, Mutua Universal informa puntualmente a toda la organización de los principales avances y ha dispuesto buzones para que los trabajadores puedan trasladar sus aportaciones a los equipos multidisciplinares.

PLAN ESTRATÉGICO 2011-2013

La Mutua de **TODOS**

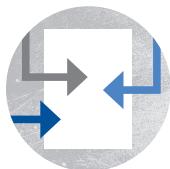
"La Mutua de todos"

Bajo el lema "La Mutua de Todos", el Plan Estratégico 2011-2013 se orienta a maximizar la satisfacción del asociado y del paciente, fortalecer nuestro compromiso con las personas y la sociedad, y garantizar resultados positivos y sostenibles para la Entidad. Para alcanzarlos, el plan se estructura en torno a tres ejes estratégicos, de los que derivan 10 iniciativas estratégicas y 35 planes operativos.

Objetivos estratégicos



Proyecto STEP: integración tecnológica para una gestión más eficiente



**Gestión integral e
integrada de todos los
procesos de la Entidad**

Un proyecto de todos en beneficio de todos

El ambicioso programa STEP ha constituido uno de los principales hitos de 2012, tanto por el impacto que su implantación tiene en todos los niveles de actividad como por el esfuerzo que ha exigido por parte del conjunto de la organización.

STEP es la solución tecnológica que integra todas las aplicaciones informáticas de Mutua Universal en un único sistema basado en el entorno SAP, líder mundial de aplicaciones RP de gestión. Su implantación faculta para una gestión integral e integrada de todos los procesos de la Entidad, permitiendo obtener una visión transversal y completa de los mismos. La integración de la gestión de las principales actividades en un único entorno facilita a toda la organización el acceso a la información y documentación necesarias para la operativa diaria, lo que mejora el trabajo en red y agiliza la toma de decisiones.

Esfuerzo de toda la organización

STEP ha supuesto una transformación de gran magnitud en la operativa diaria de todos los niveles de la organización y ha exigido un sobreesfuerzo por parte de todos los empleados, que han debido modificar sus procedimientos de trabajo.

Con este objetivo se ha diseñado un ambicioso plan de formación que ha implicado a un total de 1.613 profesionales de la organización, entre formadores y formados.

Clínica Online: proyecto pionero en gestión asistencial

Más equidad y calidad en la atención al paciente

La Clínica Online está destinada a marcar un antes y un después en la asistencia sanitaria al paciente, garantizándole la equidad en el acceso a la medicina especializada y hospitalaria independientemente de su ubicación geográfica.

En efecto, este nuevo modelo de gestión asistencial ofrece a todos nuestros profesionales asistenciales, sea cual sea el centro al que se hallen adscritos, la posibilidad de realizar consultas online a los mejores especialistas con finalidades diagnósticas, terapéuticas y/o formativas.

Además de garantizar la equidad en la calidad asistencial, Clínica Online agiliza el diagnóstico, reduce los tiempos de espera y elimina desplazamientos, lo que repercute positivamente en la atención al mutualista y la eficacia de la organización, además de la disminución de emisiones de CO₂ vinculadas al transporte.

Para los profesionales sanitarios, el nuevo modelo supone un mayor grado de autonomía profesional, facilitando la continuidad entre los niveles asistenciales, la gestión eficiente y la difusión del conocimiento médico en red.



**Mayor autonomía profesional
para el equipo sanitario**

Mutua Universal hoy



Una Entidad solvente

RECAUDACIÓN:

800,98 millones de euros

RESULTADO POSITIVO:

117,76 millones de euros

PATRIMONIO NETO:

613,32 millones de euros

CUENTAS FINANCIERAS:

525,82 millones de euros

CUOTA DE MERCADO

Empresas:

9,37%

Autónomos:

6,49%

VOLUMEN DE COTIZACIONES
Y PRESTACIONES

Cotizaciones sociales:

819,46 millones de euros

Prestaciones sociales:

339,30 millones de euros



Una Entidad innovadora

CLÍNICAS ONLINE

76 centros interconectados

DIGITALIZACIÓN RADIOLÓGICA

77 centros

ATENCIÓN DIRECTA AL
PACIENTE

56 consultas de enfermería

ERGONOMÍA

**El laboratorio más avanzado en
la investigación de la ergonomía
laboral**



Servicio

EMPRESAS ASOCIADAS

144.711

TRABAJADORES PROTEGIDOS
Y ADHERIDOS

1.224.279

CONTINGENCIAS
PROFESIONALES

1.075.463

1.027.711 por cuenta ajena

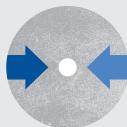
47.752 por cuenta propia

CONTINGENCIAS COMUNES

1.033.788

837.626 por cuenta ajena

196.162 por cuenta propia



Eficacia

Uno de los índices de siniestralidad más bajos del sector

INCAPACIDAD TEMPORAL POR
CONTINGENCIA PROFESIONAL

9,31% sobre el total de cuotas

ESTANCIA MEDIA DE
HOSPITALIZACIÓN

5,75 días por accidente

gracias a nuevos protocolos médicos y de enfermería

ÍNDICE DE INCIDENCIA GLOBAL

27% de disminución media

en el colectivo de empresas con mayores indicadores de siniestralidad

La siniestralidad en nuestras empresas asociadas se ha reducido por cuarto año consecutivo. **La siniestralidad medida por el índice de incidencia* se ha reducido en 673 puntos**, hasta 3.509 accidentes por cada 100.000 trabajadores.

* Accidentes con baja por cada 100.000 trabajadores protegidos.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL
ASOCIADO

7,9/10

REDUCCIÓN DE LAS QUEJAS
Y RECLAMACIONES

-21,8%



Equipo

1.815 empleados en plantilla

1.097 mujeres

718 hombres

1.335 profesionales titulados

CONTRATOS

1.811 contratos indefinidos

4 contratos temporales

ANTIGÜEDAD MEDIA

9 años y 7 meses

9.964

colaboradores profesionales

(asesores laborales, graduados sociales y gestores administrativos)



Gestión del talento

INVERSIÓN EN FORMACIÓN

395 euros por empleado

FORMACIÓN MEDIA ANUAL
POR EMPLEADO

84 horas



CENTROS PROPIOS

140

MEJORA DE LA RED
ASISTENCIAL Y DE LA
INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA

Nuevas inversiones (2012):

6,5 millones de euros

Mejoras y mantenimientos
de centros (2012):

1,7 millones de euros

Inmuebles en uso:

85.754 m²



3 | Relación con los grupos de interés

La responsabilidad corporativa de Mutua Universal se basa en el respeto al entorno en el que desarrolla su actividad. El mantenimiento de una organización solvente, ágil e innovadora permite la mejora constante de los servicios y herramientas que contribuyen a una gestión administrativa más rentable en las empresas asociadas, unos programas de prevención más eficaces y una atención sanitaria de mayor calidad.

La vocación de gestión eficiente se expresa, en el servicio a mutualistas y trabajadores protegidos, en el desarrollo de una nueva fase de la Clínica Online, la inversión en nuevos servicios e instalaciones sanitarias, o el esfuerzo relevante en prevención; en nuestros empleados, en el desarrollo de herramientas internas de formación y de políticas de conciliación; y en el conjunto de la sociedad, en una atención más racional y sostenible de los recursos destinados a la asistencia social, y la atención al impacto de nuestra actividad en el medio ambiente.

Compromiso con los mutualistas, colaboradores y trabajadores protegidos



CLÍNICA ONLINE

Operativa en 76 centros

Asumimos el compromiso de mejora constante en la atención sanitaria mediante el desarrollo de un modelo único en el sector, que se articula alrededor de la innovadora Clínica Online. Junto a este proyecto de largo recorrido, hemos seguido trabajando en la mejora de la atención sanitaria mediante la inauguración de un nuevo centro en Madrid, una nueva fase de implantación de la consulta de enfermería o el desarrollo de planes de prevención.

Extensión de la Clínica Online

En el ejercicio 2012 se ha implantado la Clínica Online en 31 centros asistenciales más, con lo que ya son 76 los centros asistenciales que cuentan con esta avanzada tecnología. Se trata de la tercera fase del proyecto que, como en las dos anteriores, ha comprendido la adecuación y validación de los boxes de Clínica Online en cada una de las Unidades Básicas de Tratamiento (UBDT's) así como la formación de un referente por centro, que es el encargado de capacitar a los equipos asistenciales y de impulsar este nuevo servicio.

El proyecto de Clínica Online faculta a los profesionales asistenciales para la realización de diagnósticos a distancia, gracias a la posibilidad de visualizar y compartir imágenes, radiografías y vídeos en el entorno de la historia clínica. El proyecto está soportado por avanzadas herramientas informáticas que nos sitúan en la vanguar-

dia tecnológica del sector. Por ello, ha captado el interés de toda la comunidad médica, que ha contado con profesionales de Mutua Universal en la participación de diversos foros y congresos, entre los que destacan el Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial, el Congreso de la Sociedad Española de Medicina y Seguridad en el Trabajo y el Congreso Internacional FOHNEU de Salud Ocupacional.

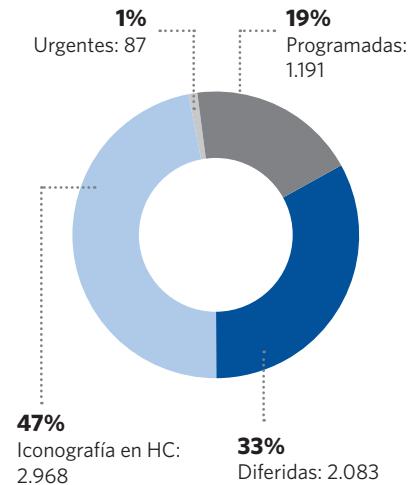
Durante 2012 se ha alcanzado la cifra de 3.361 consultas online, cuadruplicando la cifra del año anterior, lo que evidencia el uso extendido en el día a día dentro del área asistencial.

La consulta de enfermería se extiende a 33 nuevos centros

Durante el primer semestre de 2012 ha continuado la implantación de los box de consulta de enfermería, que se ha extendido a 33 centros asistenciales más, que se suman a los 23 en funcionamiento a finales de 2011.

La consulta de enfermería permite ofrecer una mayor calidad asistencial y cuidados integrales y personalizados. Dentro del mismo proyecto se han establecido criterios de detección de situaciones de riesgo social en pacientes atendidos por enfermería para su derivación a los trabajadores sociales.

Distribución de las consultas



Línea Universal

23.321 llamadas

(22.080 de pacientes de Régimen General y 1.241 de Autónomos)

Servicio de asistencia y consulta **24 horas / 365 días** atendido por un equipo formado por médicos, enfermeros y gestores, capaces de dar respuesta en los principales idiomas de la Comunidad Europea.

Llamada gratuita a los teléfonos:
900 203 203 (territorio nacional)
+34 93 4103367 (desde el extranjero)

Nueva comisión de fisioterapia

Mejorar la calidad asistencial y el seguimiento de la actividad en fisioterapia son dos de las prioridades de la nueva comisión de fisioterapia, creada en mayo de 2012 y formada por un fisioterapeuta de cada área territorial. Sus primeras decisiones se han centrado en el diseño y difusión de una encuesta dirigida a todos los fisioterapeutas para conocer sus necesidades y valorar mejoras en los tratamientos, y en el desarrollo de un nuevo abordaje de la Guía Clínica de Tratamiento en colaboración con el equipo de medicina rehabilitadora. La nueva guía priorizará las patologías más frecuentes que, gracias a su monitorización, permitirán ser la base de los próximos estudios y proyectos de investigación.

Inversión en nuevas instalaciones

Nuevo centro en Madrid

Con el fin de facilitar el acceso de los pacientes a los recursos asistenciales de Mutua en un entorno funcional, moderno y acogedor, en junio de 2012 se inauguró el nuevo centro asistencial de la calle Santa Cruz de Marcenado, en Madrid. Con más de 2.000 metros cuadrados distribuidos en dos plantas, se trata de uno de los espacios más modernos de la Entidad e incorpora los últimos avances tecnológicos para garantizar la calidad en la atención al mutualista y la eficiencia energética.

Nuevo archivo central

En este ejercicio también se ha inaugurado un nuevo archivo central que garantiza la adecuación a la Ley Orgánica Protección de Datos (LOPD). Dispone de un sistema antiincendios con mecanismos de detección instantánea y elementos de ignifugación y sectorización por zonas, un sistema de gestión informatizado, un sistema antintrusión mediante circuito cerrado de TV con control remoto y un sistema automatizado para la manipulación de cargas.

Reformas de centros asistenciales

Entre el resto de inversiones, destaca la reforma de los centros de Mataró, Manresa, Zamora y Playa de las Américas, con objeto de adecuarlos a los estándares de calidad de la organización.

Laboratorio de ergonomía

Mutua Universal dispone de un laboratorio de investigación aplicada cuyo objetivo es llevar a cabo actividades de I+D y desarrollo metodológico en ergonomía, con el fin de proporcionar herramientas técnicas y buenas prácticas para ayudar a las empresas asociadas a reducir lesiones osteomusculares, de acuerdo a la Orden TAS/3623/2006.

Durante 2012, el laboratorio ha desarrollado un programa relacionado con buenas prácticas ergonómicas, con la participación de 26 empresas asociadas, y ha preparado la metodología, los contenidos y el material para la puesta en marcha de una escuela musculoesquelética.

Índice de satisfacción del asociado: 7,9 sobre 10

El estudio de calidad de servicio abarca el aspecto asistencial, el trato recibido, y el estado de las instalaciones y su limpieza. Dos de los aspectos mejor valorados son el trato recibido (9,1) y la eficiencia del interlocutor (8,9).

Calidad de servicio

Reclamaciones
-21,79% respecto a 2011

Índice de incidencias
0,7 por mil

Los motivos de reclamación más frecuentes son el desacuerdo con la contingencia (23,0%), el desacuerdo con el alta (12,6%) y la insatisfacción con la asistencia (11,4%).

Plan de actividades preventivas

6.909

empresas asociadas

177

trabajadores adheridos

212

actividades formativas

60

actividades de sensibilización en empresas

Prevención y promoción de la salud

Plan de actividades preventivas

La realización periódica de acciones de sensibilización para la prevención ha permitido reducir paulatinamente los índices de siniestralidad. En el colectivo de empresas con mayores indicadores de siniestralidad, se ha conseguido en 2012 una disminución media del 27% del índice de incidencia global y se han registrado 5.137 accidentes menos que en 2011.

En 2012 se han puesto en marcha siete programas dentro del Plan de actividades preventivas:

- Cuatro programas se orientan a los colectivos de trabajadores autónomos, microempresas, empresas de menos de 50 trabajadores, empresas de alta siniestralidad y empresas de actividades económicas con mayor siniestralidad.
- Tres programas se concretan en actividades de colaboración con la Seguridad Social para la mejora del sistema, y la elaboración y difusión de buenas prácticas y proyectos de I+D+i.

Campañas de prevención y promoción de la salud

Entre las acciones desarrolladas en el ejercicio 2012 destacan:

- Campaña de sensibilización para la prevención de lesiones musculoesqueléticas en 39 empresas asociadas.
- En el marco de las actividades de prevención de accidentes de tráfico laborales, se ha puesto a disposición de las empresas asociadas el

aplicativo MovU para la elaboración de planes de movilidad.

- Ampliación de los contenidos y actividades para la promoción de la salud en las empresas asociadas: circuito de actividades para sensibilizar a los trabajadores sobre hábitos saludables, videojuego “Pasito a pasito” para promocionar hábitos de conservación de la salud, y programa de prevención del consumo de alcohol y otras drogas en la empresa son las novedades de 2012.

Participación en foros científicos y congresos

Nuestros profesionales sanitarios han participado activamente en 12 congresos durante 2012, a los que han aportado 62 publicaciones científicas. Una de ellas obtuvo el reconocimiento como Mejor Comunicación de Fisioterapia en el congreso de la Sociedad Española de Traumatología Laboral celebrado en Vigo, que también otorgó a Mutua el premio al Mejor Cartel Científico Setla 2012. Hemos impartido también un total de 14 jornadas sobre diversas temáticas, desde ergonomía, gestión de la prevención y aplicación de la psicología en la empresa hasta prevención de lesiones osteomusculares y promoción de hábitos saludables.

Compromiso con los empleados



HORAS DE FORMACIÓN

+33%

El proyecto STEP vehicula el proceso de cambio en el que está inmersa la organización, con el fin de desarrollar una metodología de trabajo más eficaz y completamente enfocada al servicio a las empresas asociadas y los trabajadores protegidos. La implicación de los empleados resulta imprescindible para el éxito del proyecto, por lo que hemos puesto al alcance de nuestros trabajadores herramientas y programas de formación destinados a desarrollar sus competencias en el nuevo marco de trabajo. En 2012 también ha continuado el desarrollo de los programas de conciliación e igualdad, y seguridad y salud en el trabajo, y se ha aplicado el nuevo sistema de retribución flexible.

Formación y desarrollo profesional

Se han desarrollado un total de 564 acciones formativas internas con más de 145.000 horas de formación, un 54,5 % más que en 2011. Este incremento responde principalmente a la estrategia de formación vinculada al proyecto STEP, que ha permitido formar a nivel presencial a prácticamente todos los usuarios del nuevo sistema durante el último trimestre del ejercicio. Junto con el plan de formación de STEP para los colectivos de Administración, Gestión y Sanitarios, los programas de formación con mayor incidencia han sido los relacionados con patología laboral para el equipo sanitario y perfeccionamiento en prestaciones en el área de Administración.

Los empleados de Mutua Universal han recibido un total de más de 165.000 horas de formación repartidas en 765 cursos, con una media de 84 horas por trabajador, un 33,4% más que en 2011. La inversión por

empleado se ha visto incrementada un 8,8%, hasta alcanzar los 395 euros, y se ha potenciado la formación a distancia (62% del total).

	2011	2012
Horas totales de formación	115.839	165.392
Horas de formación por empleado	63	84
Inversión por empleado (euros)	363	395
% de horas de formación con medios internos	81%	87%
% de acciones de formación con internos	64%	74%
% de horas de formación a distancia	79%	62%

Comunicación interna al servicio de la gestión del cambio

Las acciones de comunicación interna en este ejercicio se han focalizado en fortalecer la implicación y compromiso de los empleados en el actual proceso de cambio, vinculado principalmente al arranque del proyecto STEP. Nuestros principales canales de comunicación interna son la revista digital *+mutua*; el Portal del Empleado, que ha incorporado nuevos espacios y contenidos; o el Buzón del Empleado.

Creación de itinerarios formativos

Hemos diseñado los itinerarios formativos para los principales colectivos profesionales, incluyendo técnicos de organización y red, gestores de siniestralidad, gestores de asociados, colectivo asistencial y personal de administración y prestaciones. Esta acción se enmarca en el Plan de formación y desarrollo, creado para mejorar las habilidades técnicas y procedimientos de trabajo, desarrollar competencias interpersonales y directivas, potenciar el trabajo en equipo y facilitar la implantación y transición de los cambios organizativos.

Como resultado del fomento de la movilidad interna y el desarrollo profesional que establecen las directrices del plan en 2012 hemos realizado 40 promociones internas.

Implantación de la retribución flexible

Desde 2012 nuestros empleados tienen la posibilidad de modificar su paquete retributivo de forma voluntaria y sustituir parte de la retribución fija por determinados productos o servicios en base a la legislación vigente, lo que genera ahorros fiscales que se traducen en un incremento del neto de la nómina.

Políticas de conciliación e igualdad

Hemos continuado aplicando las políticas de conciliación determinadas por el “Plan + Conciliación: + por ti”, publicado en 2011 y diseñado para fomentar el compromiso y la corresponsabilidad entre empleado y empresa.

El Plan de igualdad, firmado el 24 de mayo 2012 y publicado en la intranet corporativa, determina una serie de actuaciones y medidas destinadas a garantizar la igualdad de oportunidades y a equilibrar la presencia masculina y femenina.

Las medidas de igualdad y conciliación laboral han obtenido el reconocimiento en los Premios Municipales a las Empresas por la Igualdad y la Conciliación 2012, dentro de la categoría de empresas de más de 250 trabajadores. La convocatoria fue organizada por el Ayuntamiento de Alcobendas y la Comunidad de Madrid.

Permisos consolidados en 2012

Excedencia guarda legal	23
Redistribución horaria	56
Lactancia	56
Reducción jornada por guarda legal	30
Redistribución jornada por guarda legal	27
Ampliación o reducción jornada por guarda legal	6
Prórroga excedencia por guarda legal	3
Permiso sin sueldo	3
Total permisos	204

Salud y seguridad en el trabajo

Plan de prevención de riesgos

El Sistema de Gestión de la Prevención ha sido revisado y optimizado siguiendo nuestra política de mejora continua, y se han desarrollado un total de 586 acciones preventivas.

Desde enero, el servicio de prevención ha pasado a asumir con medios propios las especialidades de higiene industrial, seguridad, ergonomía y psicología aplicada y se han adaptado los procedimientos y registros del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo a los requisitos establecidos por la norma internacional OHSAS 18001, cuya certificación está prevista para 2013.

Premio a la labor preventiva

Mutua Universal ha sido reconocida con el Premio Atlante de medidas preventivas implantadas en una gran empresa, concedido por Foment del Treball, por el proyecto "Plan de actuación preventiva ante el riesgo de agresión".

Índice de siniestralidad

2012	Admin.	Sanitario
Índice de frecuencia general (accidentes con y sin baja, por millón de horas trabajadas)	29,29	32,04
Índice de frecuencia (accidentes con baja, por millón de horas trabajadas)	5,27	3,73
Índice gravedad (jornadas perdidas por mil horas trabajadas)	0,09	0,27
Índice incidencia (accidentes con baja respecto al número de trabajadores)	908,17	606,80
Duración media (jornadas perdidas debido a accidentes con baja, respecto a número total de casos con baja)	17,00	73,20*

* El elevado valor de duración media de los accidentes del colectivo sanitario se debe a un accidente con baja sufrido por un sanitario y que continúa pendiente de alta a día de hoy.

Compromiso con la sociedad y el medio ambiente

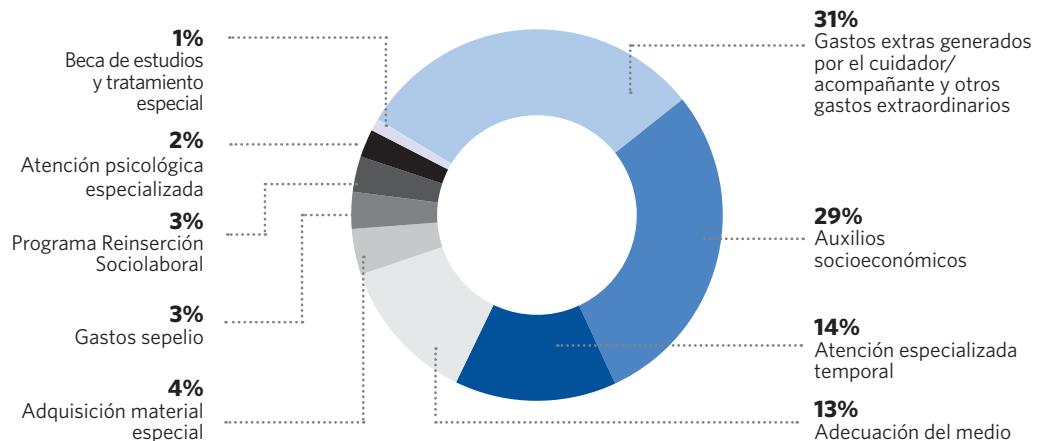
Compromiso con la sociedad

El Servicio de Trabajo Social y el Fondo Asistencial extienden nuestro compromiso social más allá de nuestra responsabilidad como Mutua de Accidentes de Trabajo, atendiendo de forma personalizada a los trabajadores protegidos y familias que lo requieran.

El Servicio de Trabajo Social atiende a más de 1.500 familias

Nuestros trabajadores sociales han atendido a más de 1.500 familias en dificultades tras el accidente o enfermedad de uno de sus miembros.

Distribución de las ayudas efectivas durante 2012



La mayor parte de las gestiones se han dirigido a asesorar, gestionar beneficios, o realizar visitas al centro hospitalario o al propio domicilio.

La presencia del trabajador social sanitario en los equipos asistenciales garantiza la atención integral a los problemas sociales, biomédicos y psicológicos.

Concesión de ayudas por un importe de 1,2 millones de euros

En 2012 se han destinado 1.169.086 euros a atender las solicitudes de ayuda presentadas ante la Comisión de Prestaciones Especiales, un 2,41% de los casos de baja por accidente laboral y enfermedad profesional.

Programa de Reinserción Sociolaboral

El Servicio de Trabajo Social ha obtenido la certificación UNE-EN-ISO 9001:2008 tras implantar un Sistema de Gestión de la Calidad que ha exigido la elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo específicos y la definición de objetivos, entre los que destaca la ampliación del Programa de Reinserción Sociolaboral.

Este programa promueve la reinserción laboral de los trabajadores que, tras sufrir un accidente de trabajo o padecer una enfermedad profesional, están afectados por un grado de discapacidad que les imposibilita el desempeño de su actividad laboral, han perdido su empleo durante el proceso de recuperación o se encuentran en situación de riesgo de exclusión social.

Compromiso con el medio ambiente

La integración de los últimos avances en eficiencia energética, el desarrollo del plan de digitalización de la imagen radiológica, la implantación de la campaña interna Efecto Mutua de consumo responsable y la ampliación de la certificación medioambiental suponen los principales hitos de 2012 en nuestro compromiso con el medio ambiente.

El nuevo centro de Madrid, modelo de eficiencia energética

El nuevo centro asistencial y administrativo en Madrid ha sido diseñado con los últimos avances en gestión energética: 90% de uso de luz natural, iluminación LED, regulación automática de la iluminación en función de la intensidad lumínica natural, producción de agua caliente sanitaria con el aprovechamiento del sistema de climatización y control del sistema de climatización independiente para cada espacio.

El centro cuenta con la Clínica Online, un sistema de digitalización radiológica y dos salas con sistema de videoconferencia, lo que permite eliminar residuos peligrosos y reducir la necesidad de desplazamientos, con el consiguiente ahorro energético.

Iniciativas para el ahorro energético

Se ha continuado la implantación de dispositivos de alta eficiencia energética en los centros: lámparas y fluorescentes de bajo consumo,

temporizadores, detectores de presencia, pulsadores, climatización de bajo consumo, láminas reflectantes y aireadores.

Se han adaptado las instalaciones de climatización de siete centros para adecuarlos a la normativa RE 20372000, dentro del plan de actuación para la sustitución de las unidades con gas R-22.

Continúa el plan de digitalización de la imagen radiológica

Nuestros centros cuentan ya con 77 digitalizadoras de imagen radiológica. La digitalización elimina los residuos químicos peligrosos (líquidos de revelado y papel fotográfico) y son más eficientes energéticamente.

15 centros se preparan para obtener la certificación ISO 14001

Se ha aprobado un nuevo plan de certificaciones medioambientales que se concretará en la implantación en 15 centros asistenciales de un Sistema de Gestión Ambiental según la norma internacional ISO 14001:2004, que permitirá optimizar la gestión de recursos y residuos y minimizar los impactos ambientales negativos derivados de la actividad.

Efecto Mutua: fomento del consumo responsable en la organización

Lanzada en el último trimestre de 2012, Efecto Mutua es una campaña que tiene como objetivo fomentar el consumo responsable dentro de la Entidad y en los más diversos aspectos, desde el ahorro de papel

y la eficiencia energética al uso de nuevas tecnologías para limitar el consumo de recursos.

Efecto Mutua es una campaña a largo plazo que se estructura en torno a microcampañas dedicadas a aspectos concretos. La primera de ellas se ha dirigido a fomentar el uso responsable del papel.

Consumo eléctrico ⁽¹⁾

	2010	2011	2012
Consumo eléctrico promedio por centro (KWh/centro)	58.145	49.383	51.947
Electricidad (Kwh consumidos)	8.256.612	7.012.437	7.272.604

(1) Los datos aportados hacen referencia a la facturación realizada durante el ejercicio 2012.

Consumo de agua

	2010	2011	2012
Agua m ³ consumidos promedio por centro (m ³ /centro)	196,31	143,34	149,41
Agua (m ³ consumidos)	27.877	20.354	20.918

Consumo de material

	2010	2011	2012
Tóner (unidades anuales)	1.089	121	52 ⁽¹⁾
Papel (miles hojas anuales)	12.101	11.968*	9.899

(1) El descenso masivo en el consumo de tóner es debido a la sustitución de gran parte de las impresoras por impresoras multifunción.

*En la impresión de la memoria 2011 había una errata.

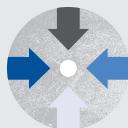
Residuos gestionados

	2010	2011	2012
Kgs de pilas recogidas	270,80	165,00	ND ⁽¹⁾
Kgs de medicamentos recogidos	1.114,50	1.089,00	ND ⁽²⁾
Unidades de toner recogidos	1.830	959	128 KGS
Kgs totales de residuos peligrosos	26.300,81	18.080,21	7.092,00

(1) No se ha gestionado ninguna recogida de pilas a través de proveedor ya que han sido entregadas en punto verde.

(2) En este ejercicio los medicamentos se retiran a través de las propias farmacias garantes, por tanto no se dispone del peso de medicamentos retirados.

Retos



01

Culminación del Plan Estratégico 2011-2013, con la finalización de los planes operativos en marcha.



02

Puesta en marcha de la última fase de la **Clínica Online**.

03

Mejora continua en los procesos de relación con el paciente/usuario y en la gestión de su satisfacción.



04

Mejora de la sistemática de gestión del mutualista, trabajadores adheridos y colaboradores a partir de la actualización de todos los productos y materiales de soporte. El proyecto se desarrollará siguiendo el modelo propio de interlocución especializada.

05

Ampliación del alcance de la certificación **ISO 9001:2008 de Calidad**.

06

Extensión de la norma **ISO 14001:2004 de Medio Ambiente** a nuevos centros asistenciales.



07

Implantación de un **nuevo sistema de evaluación del desempeño** para todos los empleados.

08

Implantación del **Sistema OSHAS** de gestión de la calidad en prevención a nivel corporativo.

09

Consolidación del sistema interno de gestión de riesgos, implantación de un modelo de cumplimiento normativo y del Código de Comportamiento.



10

Puesta en marcha del **Plan de Comunicaciones 2013-2016**, para la mejora del sistema de tecnologías de la información.



11

Consolidación del **Plan de Eficiencia Energética** con diversas acciones como la instalación de baterías, la sustitución del consumo de energía reactiva por energía activa y la reducción de potencias contratadas, con la finalidad de reducir costes y preservar el medio ambiente.

12

Lanzamiento de la **nueva web privada**, dentro del proyecto STEP, que contará con más funcionalidades y presentará aplicaciones rediseñadas con objeto de mejorar la navegación.

Cuentas anuales

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

ACTIVO (euros)	2012
A) Activo no corriente	323.706.638,68
Inmovilizado intangible	7.948.247,08
Aplicaciones informáticas	1.707.067,83
Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	6.198.458,72
Otro inmovilizado intangible	42.720,53
Inmovilizado material	92.741.071,46
Terrenos	24.002.274,53
Construcciones	52.412.704,30
Otro inmovilizado material	16.249.997,26
Inmovilizado en curso y anticipos	76.095,37
Inversiones inmobiliarias	0,00
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
Inversiones financieras a largo plazo	218.206.798,01
Créditos y valores representativos de deuda	217.905.332,90
Otras inversiones financieras	301.465,11
Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	2.422.065,13

ACTIVO (euros)	2012
B) Activo corriente	405.735.816,50
Activos en estado de venta	0,00
Existencias	911.648,09
Productos farmacéuticos	349.157,65
Material sanitario de consumo	562.490,44
Deudores y otras cuentas a cobrar	199.748.557,00
Deudores por operaciones de gestión	24.355.386,35
Otras cuentas a cobrar	174.926.824,62
Administraciones públicas	466.346,03
Inversiones financieras a corto plazo	95.519.394,63
Créditos y valores representativos de deuda	95.497.865,83
Otras inversiones financieras	21.528,80
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	109.556.216,78
Otros activos líquidos equivalentes	108.817.778,15
Tesorería	738.438,63
TOTAL ACTIVO (A+B).....	729.442.455,18

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2012
A) Patrimonio neto	613.316.187,96
Patrimonio aportado	0,00
Patrimonio generado	613.273.467,43
Reservas	481.780.169,94
Resultados de ejercicios anteriores	13.733.170,96
Resultados del ejercicio a efectos de reservas	117.760.126,53
Ajustes por cambios de valor	0,00
Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	42.720,53
B) Pasivo no corriente	10.575.094,85
Provisiones a largo plazo	10.575.094,85
Deudas a largo plazo	0,00
C) Pasivo corriente	105.551.172,37
Provisiones a corto plazo	50.525.396,95
Deudas a corto plazo	834.712,38
Otras deudas	834.712,38
Acreedores y otras cuentas a pagar	54.191.063,04
Acreedores por operaciones de gestión	11.225.199,26
Otras cuentas a pagar	39.075.458,99
Administraciones públicas	3.890.404,79
Ajustes por periodificación	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	729.442.455,18

CUENTA DEL RESULTADO ECONOMICO PATRIMONIAL - CUENTAS ANUALES FORMULADAS

EJERCICIO 2012	TOTALES
1. Cotizaciones sociales	819.461.536,46
Régimen general	229.335.706,79
Régimen especial de trabaj. autonomos	72.498.888,00
Régimen especial del mar	556.810,65
Accidentes de trabajo y enferm. prof.	517.070.131,02
2. Transferencias y subvenciones recibidas	
Transferencias	2.148.473,73
Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	431,52
3. Prestaciones de servicios	584.186,30
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	7.199.679,00
Otros ingresos	7.182.118,07
Reversión del deterioro de créditos	17.560,93
6. Excesos de provisiones	0,00
TOTAL INGRESOS DE GESTION ORDINARIA	829.394.307,01

CUENTA DEL RESULTADO ECONOMICO PATRIMONIAL - CUENTAS ANUALES FORMULADAS

EJERCICIO 2012	TOTALES
7. Prestaciones sociales	-339.298.986,45
Incapacidad temporal	-302.872.943,70
Derivadas de la maternidad y paternidad	-21.242.421,24
Indemnizaciones y entregas únicas	-11.484.753,37
Prestaciones sociales	-1.169.086,24
Protesis y vehiculos para invalidos y entregas únicas	-901.418,70
Farmacia	-1.322.578,35
Otras prestaciones	-305.784,85
8. Gastos de personal	-90.833.746,53
Sueldos, salarios y asimilados	-66.978.504,25
Cargas sociales	-23.855.242,28
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-236.752.369,29
Transferencias	-141.122.172,29
Subvenciones	-95.630.197,00
10. Aprovisionamientos	-53.170.693,86
Compras y consumos	-53.170.693,86
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-31.482.582,53
Suministros y servicios exteriores	-24.652.936,06
Tributos	-285.614,21
Otros	-124.705,97
Deterioro de valor de créditos	-14.477,25
Variación deterioro de créditos	-18.889.990,15
Variación de la provisión para contingencias	12.485.141,10
12. Amortización del inmovilizado	-5.020.997,74
TOTAL GASTOS DE GESTION ORDINARIA	-756.559.376,40

CUENTA DEL RESULTADO ECONOMICO PATRIMONIAL - CUENTAS ANUALES FORMULADAS

EJERCICIO 2012	TOTALES
RTDO. DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	72.834.930,61
13. Rtdos. enajenación y deterioro de inmov. no financiero	-219.286,68
14. Otras partidas no ordinarias	4.861.800,97
Ingresos	4.876.553,22
Gastos	-14.752,25
RTDO. DE LAS OPER. NO FINANCIERAS (I+13+14)	77.477.444,90
15. Ingresos financieros	12.771.885,58
16. Gastos financieros	0,00
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00
RTDO. DE LAS OPER. FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	12.771.885,58
RTDO. ECONOMICO POSITIVO (II+III)	90.249.330,48
21. Resultado neto generado por cuotas	27.510.796,05
RTDO. A EFECTOS DE RESERVAS (IV+21)	117.760.126,53

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO.

1. ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO.

EJERCICIO: 2012	II. Patrimonio generado	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A) PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2011 (C+D)	535.631.095,02		535.631.095,02
B) AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	-252.704,41		-252.704,41
C) PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2012 (A+B)	535.378.390,61	0,00	535.378.390,61
D) VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2012	77.895.076,82	42.720,53	77.937.797,35
Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	64.024.359,65	42.720,53	64.067.080,18
Ingreso en el Banco de España de los Excesos de Excedentes de 2010			0,00
Otras variaciones del patrimonio neto	13.870.717,17		13.870.717,17
E) PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2012 (C+D)	613.273.467,43	42.720,53	613.316.187,96

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO.

EJERCICIO 2012	
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN (A+B)	30.174.762,12
Cobros:	826.293.881,50
Cotizaciones sociales	800.977.907,58
Transferencias y subvenciones recibidas	284.485,04
Prestaciones de servicios	566.411,76
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
Intereses y dividendos cobrados	9.786.427,96
Otros cobros	14.678.649,16
Pagos:	796.119.119,38
Prestaciones sociales	336.453.697,01
Gastos de personal	85.692.508,78
Transferencias y subvenciones concedidas	293.709.226,26
Aprovisionamientos	54.703.014,35
Otros gastos de gestión	25.444.640,78
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
Intereses pagados	101.279,95
Otros pagos	14.752,25
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-93.406.021,22
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	0,00
D) FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN	0,00
E) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00
F) INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	-63.231.259,10

BALANCE . PATRIMONIO PRIVATIVO.

ACTIVO (euros)	2012
A) Activo no corriente	32.646.412,94
Inmovilizado intangible	58.448,11
Aplicaciones informáticas	295,35
Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	58.152,76
Inmovilizado material	659.115,69
Otro inmovilizado material	659.115,69
Inversiones inmobiliarias	18.707.506,99
Terrenos	7.291.599,28
Construcciones	11.415.907,71
Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	13.213.310,95
Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	13.213.310,95
Inversiones financieras a largo plazo	8.031,20
Inversiones financieras en patrimonio	8.031,20
Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00
B) Activo corriente	4.040.757,00
Activos en estado de venta	2.172.954,84
Existencias	0,00
Deudores y otras cuentas a cobrar	1.630.031,59
Otras cuentas a cobrar	1.610.599,90
Administraciones públicas	19.431,69
Inversiones financieras a corto plazo	5.587,86
Créditos y valores representativos de deuda	5.587,86
Ajustes por periodificación	19.902,43
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	212.280,28
Tesorería	212.280,28
TOTAL ACTIVO (A+B).....	36.687.169,94

BALANCE . PATRIMONIO PRIVATIVO.

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2012
A) Patrimonio neto	-3.433.253,83
Patrimonio aportado	0,00
Patrimonio generado	-3.433.253,83
Reservas	27.569.381,40
Resultados de ejercicios anteriores	-23.471.312,79
Resultados de ejercicio	-7.531.322,44
Ajustes por cambios de valor	0,00
Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00
B) Pasivo no corriente	32.728.486,73
Provisiones a largo plazo	31.715.941,24
Deudas a largo plazo	1.012.545,49
Deudas con entidades de crédito	801.421,38
Otras deudas	1.646,77
Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	209.477,34
C) Pasivo corriente	7.391.937,04
Provisiones a corto plazo	0,00
Deudas a corto plazo	737.911,93
Deuda con entidades de crédito	718.298,73
Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	19.613,20
Acreedores y otras cuentas a pagar	6.654.025,11
Otras cuentas a pagar	6.539.996,39
Administraciones públicas	114.028,72
Ajustes por periodificación	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	36.687.169,94

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

EJERCICIO 2012	TOTALES
1. Cotizaciones sociales	0,00
2. Tranferencias y subvenciones recibidas	0,00
3. Prestaciones de servicios	0,00
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	1.451.641,07
Arrendamientos	1.451.641,07
6. Excesos de provisiones	176.381,80
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	1.628.022,87
7. Prestaciones sociales	0,00
8. Gastos de personal	-248.014,00
Sueldos, Salarios y asimilados	-248.014,00
9. Trasferencias y subvenciones concedidas	0,00
10. Aprovisionamientos	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-718.862,93
Suministros y servicios exteriores	-563.726,11
Tributos	-155.136,82
12. Amortización del inmovilizado	-316.928,08
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-1.283.805,01
I) RESULTADODE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	344.217,86

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO

EJERCICIO 2012	TOTALES
I) RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	344.217,86
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	6.309,55
Deterioro de valor	6.309,55
14. Otras partidas no ordinarias	-7.794.589,71
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	-7.444.062,30
15. Ingresos financieros	35.907,01
De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	35.907,01
16. Gastos financieros	-122.932,95
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00
Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-234,20
II) RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	-87.260,14
III) RTDO. ECONOMICO POSITIVO (II+III)	-7.531.322,44
IV) RTDO. A EFECTOS DE RESERVAS (IV)	-7.531.322,44

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO.

1. ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO. PATRIMONIO PRIVATIVO.

EJERCICIO: 2012	II. Patrimonio generado	TOTAL
A) PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2011 (C+D)	4.098.068,61	4.098.068,61
B) AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES		0,00
C) PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2012 (A+B)	4.098.068,61	4.098.068,61
D) VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2012	-7.531.322,44	-7.531.322,44
Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	-7.531.322,44	-7.531.322,44
Operaciones con la entidad o entidades propietarias		0,00
Otras variaciones del patrimonio neto		0,00
E) PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2012 (C+D)	-3.433.253,83	-3.433.253,83

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO. PATRIMONIO PRIVATIVO.

EJERCICIO 2012	
I) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN (A+B)	125.027,75
A) Cobros:	1.489.879,45
Cotizaciones sociales	
Transferencias y subvenciones recibidas	
Prestaciones de servicios	
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	
Intereses y dividendos cobrados	27.739,33
Otros cobros	1.462.140,12
B) Pagos:	1.364.851,70
Prestaciones sociales	
Gastos de personal	158.728,96
Transferencias y subvenciones concedidas	
Aprovisionamientos	
Otros gastos de gestión	837.177,70
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	
Intereses pagados	39.128,04
Otros pagos	329.817,00
II) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	0,00
III) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	-392.979,35
G) Cobros por emisión de pasivos financieros:	329.817,00
H) Pagos por reembolso de pasivos financieros:	722.796,35
IV) FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN	0,00
V) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00
VI) INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	-267.951,60

Principios que rigen la memoria y proceso de realización

Mutua Universal ha elaborado esta octava Memoria e Informe de Sostenibilidad siguiendo las orientaciones y principios respecto a la definición del contenido y a la calidad de informes en sostenibilidad, que establece el Global Reporting Initiative en su versión G3, así como rindiendo cuentas según el nivel de aplicación A/B.

Se recoge en este Informe la información económica y de resultados, y los aspectos clave de la responsabilidad corporativa de Mutua Universal durante el ejercicio 2012. En este documento se explica el contexto de la Sostenibilidad o modo en que la Entidad contribuye al desarrollo a nivel local, regional o global mediante su visión y gestión de la Responsabilidad Corporativa.

La Responsabilidad Corporativa para Mutua Universal es un proceso de mejora continua siendo sus enfoques de gestión los siguientes:

Desempeño Económico: La eficacia en la gestión financiera y la transparencia en la rendición de cuentas son fundamentales para alcanzar los objetivos como Entidad Mutualista.

Gestión Medioambiental: La Entidad está comprometida con el Medio Ambiente mediante la utilización de nuevas tecnologías e innovación en servicios de salud que implican un menor consumo energético.

Prácticas Laborales y Ética del Trabajo: El respeto a la persona es uno de los pilares fundamentales de la actividad de Mutua Universal, tanto por el servicio que presta como por la propia estructura jurídica que facilita el diálogo y la implicación de diversos grupos de interés.

Los Derechos Humanos: Dado que la salud laboral está ligada a la promoción de derechos sociales y laborales y conforman un ámbito importante de los Derechos Humanos, Mutua Universal busca mejorar las condiciones en las que las personas desarrollan su trabajo y, en un sentido amplio, optimizar su disponibilidad para la sociedad.

El impacto en las Comunidades donde opera y la Sociedad: La salud laboral es un bien que repercute en el desarrollo social y económico de localidades, regiones y países. Las bajas laborales o los bajos rendimientos por causas ligadas a la carencia de salud o malas condiciones de salud laboral inciden negativamente en la productividad.

La responsabilidad sobre Productos y Servicios: Como Entidad mutualista, Mutua Universal tiene una función de valor responsable en sí misma. La Organización entiende que la responsabilidad sobre los productos y servicios se encuentra de manera intrínseca en los servicios que presta en el área de salud laboral y promoción de la prevención.

Para el análisis de la materialidad o relevancia, y para la rendición pública de cuentas sobre la responsabilidad y sostenibilidad de Mutua Universal, se ha recopilado información de cada una de las personas responsables de las relaciones con cada público, así como de las políticas, programas, iniciativas y acciones de valor responsable que se han desarrollado durante el año 2012.

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.

Esta memoria se puede encontrar en la página web de la Entidad, www.mutuauniversal.net

Los responsables de su elaboración han sido la Dirección de Responsabilidad Corporativa, Dirección de Calidad, Comunicación e Imagen Corporativa, y la Dirección de Planificación y control de gestión, con la ayuda de la empresa Ulled Asociados.

Datos de contacto:
responsabilidad@mutuauniversal.net

Grupos de interés

Mutua Universal se esfuerza por mantener y fortalecer canales de diálogo con sus grupos de interés sobre cuestiones sociales, económicas y medioambientales, que permita mejorar la calidad de los servicios prestados y adaptarse a las necesidades cambiantes de empresas asociadas, trabajadores protegidos, proveedores, empleados y la sociedad en general mediante una actitud innovadora, flexible y de colaboración efectiva.

Entre los canales de comunicación y diálogo durante el ejercicio 2012, destacan las reuniones con clientes y empleados, la gestión de las sugerencias, agradecimientos y quejas recibidas a través del buzón del Portal del Empleado, web pública, centros asistenciales o Servicio de Atención al Usuario Línea Universal 900 203 203; lanzamiento de encuestas específicas anuales, diálogo permanente con los agentes sociales o el lanzamiento de un check list de percepción de centro asistencial, para la valoración del estado y condiciones de los centros.

Así mismo, destacar que tras los procesos de licitación pública de los servicios a contratar a los que se está sujeto por la Ley de Contratación del Sector Público, se recogen las percepciones de los proveedores en relación a la claridad e idoneidad de los criterios y demandas establecidas en los pliegos de dichas licitaciones.

Tabla de indicadores GRI e Informe de Progreso Pacto Mundial

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE I: PERFIL

- X** Totalmente reportado
- O** No reportado
- XO** Parcialmente reportado

1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Informado	Páginas
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	X	6,7
1.2	Descripciones de los principales impactos, riesgos y oportunidades	X	6,9
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Informado	Páginas
2.1	Nombre de la organización	X	72
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	X	8
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	X	10-15
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	X	72
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	X	50-51
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	X	72
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	X	18-34
2.8	Dimensiones de la organización informante.	X	50-52
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	X	10-15
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	X	59, 62-63

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Informado	Páginas
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	X	2012
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	X	2011
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	X	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	X	72
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	X	Anexo (punto 2)
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores, etc.)	X	88-89
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	X	88-89
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	X	No se da esta situación
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	X	88-89
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	X	No ha existido ningún factor que incida en la reexpresión de la información.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	X	No existen cambios significativos en este sentido.
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	X	4-5
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	X	88-89

4	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Informado	Páginas
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	X	10-15. Nota 1
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	X	Sí ocupa un cargo ejecutivo.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	X	Todos los miembros de la junta tienen un cargo ejecutivo.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	X	61
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	X	No existe vínculo.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	X	14, 15
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		10-15
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	X	46, 71
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.		10-15
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	X	10-15
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	X	10-15
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	X	64-69
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	X	Nota 2

4	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Informado	Páginas
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	X	53. Nota 3
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	X	Nota 3
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	X	53 y nota 3
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	X	53-57 y anexo (punto 2)

1 Como entidad mutualista que es Mutua Universal su estructura y modo de gobierno es propio de las entidades mutualistas y no reviste una forma empresarial: no tiene accionistas, sino que son las empresas asociadas a quienes se rinde cuenta.

2 Mutua Universal pertenece a las siguientes asociaciones:

- Consejo Asesor de Sanidad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
- Grupo de trabajo de contratación pública de AMAT
- Comité de Protección de Datos de CEOE
- Grupo jurídico AMAT
- Instituto de Auditores Internos de España
- Comisión de Sanidad y Asuntos Sociales de CEOE
- Asociación Española para la Calidad (AEC)
- Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA)

3 Los grupos de interés se identificaron en un diagnóstico en Responsabilidad Corporativa realizado en el año 2005 y son los siguientes...

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE II: ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN

ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN	Informado	Páginas
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
Enfoque de la dirección Económica	X	86-87
Desempeño económico	X	37-40
Presencia en el mercado	X	37-40
Impacto económico indirecto	X	18-21
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Enfoque de la dirección Ambiental	X	66, 86-87
Materiales	X	68
Energía	X	68
Agua	X	68
Biodiversidad	X	Nota 4
Emisiones, vertidos y residuos	X	69
Productos y servicios	X	66-68
Cumplimiento normativo	X	Nota 5
Transporte	0	No aplica.
Aspectos generales	X	66-68
DIMENSIÓN SOCIAL		
Enfoque de la dirección Social	X	64, 86-87
Empleo	X	50-51
Relación Empresa/Trabajadores	X	61

ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN	Informado	Páginas
Salud y Seguridad en el trabajo	X	63
Formación y Educación	X	61
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	X	62
DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de la dirección de Derechos Humanos	X	64, 86-87
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	X	54-57
No discriminación	X	62
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	X	Nota 6
Abolición de la Explotación Infantil	X	Nota 7
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	X	Nota 8
Prácticas de Seguridad	X	Nota 9
Derechos de los Indígenas	X	Nota 10
DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD		
Enfoque de la dirección de la Sociedad	X	64
Comunidad	X	64-65
Corrupción	X	14-15
Política Pública		Nota 11
Comportamiento de Competencia Desleal	X	Nota 12
Cumplimiento normativo	X	Nota 13

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE II: ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN (II)

ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN	Informado	Páginas
DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Enfoque de la dirección de la Sociedad	X	86-87
Salud y Seguridad del Cliente	X	54-59
Etiquetado de Productos y Servicios	X	54-59
Comunicaciones de Marketing	X	54-59
Privacidad del Cliente	X	Nota 14
Cumplimiento normativo	X	Nota 13

4 Mutua Universal no está presente en ningún espacio donde haya riesgo para la biodiversidad.

5 Mutua Universal cumple la normativa ambiental y no ha registrado ninguna sanción ni multa en este sentido.

6 Mutua Universal respeta el derecho y la libertad de asociación y los convenios colectivos.

7 Por la actividad de Mutua Universal, no existe riesgo de explotación infantil.

8 Por la actividad de Mutua Universal, no existe riesgo de trabajo forzoso y obligatorio.

9 Por la actividad de Mutua Universal, no existe riesgo de vulneración de los derechos humanos en las prácticas de seguridad.

10 Por la actividad de Mutua Universal, no existe riesgo de vulneración de los derechos de los indígenas.

11 Como entidad colaboradora de la Seguridad Social, la política pública de Mutua Universal queda definida por la normativa vigente.

12 ASPA interpuso denuncia ante el Servicio de Defensa de la Competencia contra todas las MATEPSS (incluso las que no tenían Servicio de Prevención Ajeno), que fue desestimada. Iniciada la vía contencioso-administrativa, la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional falló en contra de ASPA y el asunto está pendiente del fallo del Tribunal Supremo.

13 Mutua Universal cumple la normativa y no ha registrado ninguna sanción ni multa en este sentido.

14 Mutua Universal respeta la privacidad del cliente. Ver PR8.

DIMENSIÓN ECONÓMICA	Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
DESEMPEÑO ECONÓMICO						
EC1	X	22-23 y anexo (cuentas anuales).				
EC2	O			No Material		Nota 15
EC3	X	Nota 16				
EC4	X	Mutua Universal no recibe ayudas financieras de gobiernos.				
PRESENCIA EN EL MERCADO						
EC5	X	Nota 17				
EC6	X	Nota 18				

DIMENSIÓN ECONÓMICA	Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO						
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	X	17-22			
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	X	17-22			
MATERIALES						
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	XO	69	No se reportan datos de kilos de pilas recogidas ni de peso de medicamentos	ND	2014
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	O	Nota 19		No material	Los materiales que se emplean no son reciclados
ENERGÍA						
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	XO	68	No se especifica por fuentes primarias.	ND	Nota 24 2014
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	XO	68	No se especifica por fuentes primarias.	ND	Nota 24 2014
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	O		No se contabiliza.	ND	2014

DIMENSIÓN ECONÓMICA		Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	XO	66-68	No se contabilizan las reducciones en el consumo de energía en todas las iniciativas realizadas	ND		2014
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	XO	66-68	No se contabilizan los ahorros registrados.	ND		2014
AGUA							
EN8	Captación total de agua por fuentes.	X	68				
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	O			No aplicable	Nota 20	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	O			No aplicable	Nota 20	
BIODIVERSIDAD							
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	O			No aplicable	Nota 21	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	O			No aplicable	Nota 21	

DIMENSIÓN ECONÓMICA		Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS							
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	O			No aplicable	Nota 21	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	O			No aplicable	Nota 21	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	O			No aplicable	Nota 21	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	O			ND	Nota 24	2014
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	O			ND	Nota 24	2014
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	XO	66-68	No se contabilizan las reducciones logradas.			
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	O			ND	Nota 24	2014
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	O			ND	Nota 24	2014
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	X	Nota 20				
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	X	69				
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	X	Nota 23				

DIMENSIÓN ECONÓMICA	Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
EN24				No aplicable		
EN25				No aplicable		
PRODUCTOS Y SERVICIOS						
EN26	X	66-69				
EN27	O			No aplicable	Nota 25	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO						
EN28	O			No aplicable		
TRANSPORTE						
EN29	O			No aplicable		

DIMENSIÓN ECONÓMICA	Informado	Páginas	Si es aplicable, Indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
ASPECTOS GENERALES						
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	0		No aplicable		

15 El cambio climático no se considera un riesgo importante para la organización, por lo tanto no se valoran las consecuencias sobre la actividad.

16 Mutua Universal dispone de programas de beneficios sociales.

17 Mutua Universal está regulada por la Ley de Contratación Pública, que promueve la contratación de proveedores locales.

18 Desde 2009, todos los contratos que realiza Mutua Universal se realizan en España, ámbito de actuación de la organización.

19 Los materiales que se emplean no son reciclados. Son libre de cloro.

20 Por el tipo de actividad de Mutua Universal, este indicador no es aplicable ya que el agua que utiliza la Entidad es la corriente.

21 Mutua Universal no realiza actividades en terrenos como los descritos por el indicador.

22 No se han registrado vertidos de aguas residuales.

23 No se han registrado derrames accidentales.

24 Mutua Universal está trabajando en la medición de estas emisiones con motivo de la elaboración de un Plan de Eficiencia.

25 Mutua Universal ofrece un servicio de asistencia por lo que no vende productos ni emplea embalajes para su transporte.

DIMENSIÓN SOCIAL		Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
EMPLEO							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	XO	50-51 Anexo	Plantilla por categoría profesional.	ND	Nota 26	2014
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	XO	50-51 Anexo	Plantilla por edad y región.	ND	Nota 27	2014
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	X	62 Nota 28				
RELACIÓN EMPRESA/TRABAJADORES							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	X	Nota 29				
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	X	Nota 30				
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO							
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	X	63				
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	X	63				

DIMENSIÓN SOCIAL	Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
LA8	X	63				
LA9	X	63				
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN						
LA10	X	60-61				
LA11	X	60-61				
LA12	X	60-61				
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
LA13	XO	Nota 31	Grupo de edad y pertenencia a minorías de los órganos de gobierno corporativo.	Información patentada.	La información se considera confidencial.	
LA14	X	Nota 32				

26 Plantilla 2012: por zonas, sexo y grupos de edad:

	Mujeres	Hombre	Total	
Personal Sanitario: 808 Antigüedad Media: 9 años y 7 meses	Coord. Médico	12	19	31
	Médico	178	133	311
	D.U.E	251	44	295
	Fisioterapeuta	103	48	151
	Psicólogo	5	1	6
	Trabajador Social	6	0	6
	Aux. sanitario	4	4	8
	Director de Área	5	13	18
	Director Territorial de Prestaciones	4	6	10
	Director Territorial de Gestión	0	6	6
Jefe de Departamento	22	22	44	
Responsable de Equipo	10	14	24	
Director Representación	4	49	53	
Personal de Gestión y Administración: 992 Antigüedad Media: 16 años	Coord. Administrativo	16	17	33
	Gestor Asociados	10	4	14
	Administrador de Centro	8	22	30
	Técnico de Organización y Red	43	77	120
	Gestor Jurídico de Territorio	17	4	21
	Gestores de Siniestralidad (GS's)	20	16	36
	Técnico Informáticos	11	42	53
	Técnico y Administrativos	365	154	519
	Recepcionista	2	1	3
	Subalterno	0	8	8
TOTAL	1101	713	1800	

Distribución plantilla por territoriales y sexo

	Mujeres	Hombres	TOTAL
CENTRAL	232	180	412
DT1	237	128	365
DT2	180	107	287
DT3	96	83	179
DT4	115	70	185
DT5	151	79	230
DT6	86	71	157
TOTAL	1097	718	1815

27 Altas enero-diciembre 2012: por zonas, sexo y grupos de edad:

Índice de rotación (*): 4,29% (3,70% mujeres y 5,17% hombres)

	MEDIO	ALTAS	BAJAS
TOTAL	4,20%	3,28%	5,13%
MUJERES	3,55%	3,18%	3,91%
HOMBRES	5,19%	3,42%	6,97%

28 Los beneficios sociales son los estipulados por el convenio colectivo.

29 Todos los empleados de Mutua Universal se encuentran bajo en Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidente de Trabajo.

30 Los empleados de Mutua Universal son informados en tiempo y forma de cualquier cambio de organización y estructura por los canales de comunicación internos.

31 Personas con alguna discapacidad: 28. % personas/discapacidad/total plantilla: 1,51%. % personas/discapacidad/38,5 hrs: 1,56%

32 El salario base es el estipulado en el Convenio Colectivo de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo, por tanto es el mismo entre hombres y mujeres.

DIMENSIÓN DERECHOS HUMANOS		Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y APROVISIONAMIENTOS							
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	O			NA	Nota 33	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	O		No se dispone del porcentaje exacto	ND	Nota 34	2014
HR3	Total de horas de formación de la plantilla sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de personas en formación.	O			ND		2015
NO DISCRIMINACIÓN							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	X	Nota 35				
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS							
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	X	Nota 36				
ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL							
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	X	Nota 37				
PREVENCIÓN DEL TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO							
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	X	Nota 38				

DIMENSIÓN DERECHOS HUMANOS		Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
NO DISCRIMINACIÓN							
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	O			ND		2015
DERECHOS DE LAS POBLACIONES INDÍGENAS							
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	O			No aplicable		

33 Mutua Universal opera en España, no tiene acuerdos de inversión por la naturaleza de su actividad.

34 Mutua Universal ya exige, en el proceso de licitación y contratación de proveedores, el cumplimiento de normativa vigente en este aspecto.

35 No se han registrado incidentes de discriminación.

36 La actividad de Mutua Universal no supone ningún riesgo para el derecho a la libertad de asociación.

37 La actividad de Mutua Universal no supone ningún riesgo de explotación infantil.

38 La actividad de Mutua Universal no supone ningún riesgo de trabajo forzado.

DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD		Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
COMUNIDAD							
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	X	64-65				
CORRUPCIÓN							
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	X	Toda la organización				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	X	Nota 39				
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	X	Nota 40				
POLÍTICA PÚBLICA							
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".		Nota 41				
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	X	Nota 42				
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL							
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	X	Nota 43				

DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD	Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
--------------------------	-----------	---------	--	-------------------	-------------	-----------------------

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	X	Nota 44			
-----	--	---	---------	--	--	--

39 No se ha impartido formación anti-corrupción.

40 No se han registrado incidentes de corrupción.

41 Mutua Universal no realiza actividades de "lobbying".

42 No se realizan aportaciones a partidos políticos o a instituciones relacionadas.

43 ASPA interpuso denuncia ante el Servicio de Defensa de la Competencia contra todas las MATEPSS (incluso las que no tenían Servicio de Prevención Ajeno), que fue desestimada. Iniciada la vía contencioso-administrativa, la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional falló en contra de ASPA y el asunto está pendiente del fallo del Tribunal Supremo.

44 Durante el ejercicio 2012 la Inspección Provincial de Trabajo de Ciudad Real levantó siete actas de infracción por tramitación extemporánea de partes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, por importe de 60,00 euros cada una.

DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE						
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	X	54-57			
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	X	No se han registrado incidentes.			
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS						
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	X	54-59			
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	X	No se han registrado incumplimientos			
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	X	57			

DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	Informado	Páginas	Si es aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
COMUNICACIONES DE MARKETING						
PR6	X	58-59				
Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.						
PR7	X		No se han registrado incidentes			
Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.						
PRIVACIDAD DEL CLIENTE						
PR8	X		No se han registrado reclamaciones			
Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.						
CUMPLIMIENTO NORMATIVO						
PR9	X		No se han registrado multas en este sentido			
Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.						



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **MUTUA UNIVERSAL MUGENAT, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social nº 10** ha presentado su memoria "Memoria Anual 2012. Informe de Sostenibilidad" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 23 de julio 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que existen a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 15 de julio 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL

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 han sido el marco de referencia de la Estrategia de Responsabilidad Corporativa.

	Indicadores relevantes GRI directos	Indicadores relevantes GRI indirectos
Principio Uno. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR2-9	LA4, LA13, LA14, SO1
Principio Dos. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR2, HR8	
Principio Tres. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4, LA5	
Principio Cuatro. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR2-3
Principio Cinco. Las empresas deben dar soporte a la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR2-3
Principio Seis . Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13, LA14	HR2, EC5, LA3
Principio Siete. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2
Principio Ocho. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN5-6, EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26, EN30	EC2, EN1, EN3, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23, EN28-29, PR3
Principio Nueve. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN 5-7, EN 10, EN 18, EN 26-27	
Principio Diez. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-4	4.6, 4.10, SO6-7

Julio 2013

Mutua Universal Mugenat, Mutua de
Accidentes de Trabajo y Enfermedades
Profesionales de la Seguridad Social, núm. 10

Av. del Tibidabo, 17-19

08022 Barcelona

www.mutuauniversal.net

 **Mutua Universal**



www.mutuauniversal.net