



MEMORIA ANUAL 2014

 **Mutua Universal**

MEMORIA ANUAL 2014

Informe de Gestión y Sostenibilidad

Contenidos

1. CARTA DEL PRESIDENTE	4
2. MUTUA UNIVERSAL EN 2014	8
3. GOBIERNO CORPORATIVO	14
4. LA MUTUA DE LA EXCELENCIA	20
PLAN ESTRATÉGICO 2014-2017	22
4.1. Contribuir a la competitividad de las empresas	24
4.2. Garantizar una atención sanitaria universal y de calidad	28
4.3. Fortalecer el valor social de la Entidad	32
4.4. Impulsar el desarrollo profesional de sus empleados	38
4.5. Optimizar los sistemas de gestión para un servicio excelente	40
5. RESULTADOS E INDICADORES DE GESTIÓN	42
5.1. Trabajadores protegidos, empresas asociadas y recaudación	44
5.2. Contingencias profesionales y prestaciones por invalidez	50
5.3. Contingencias comunes y procesos con derecho a prestación	58
5.4. Ayudas sociales y otras prestaciones	60
6. INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA	62
ANEXOS	73
Cuentas anuales	76
Principios que rigen la memoria y proceso de realización	88
Tabla de indicadores GRI e Informe de Progreso Pacto Mundial	92

1. Carta del Presidente



Juan Echevarría Puig

Presidente de
Mutua Universal

Una de las particularidades de la carta que suele encabezar la Memoria Anual, es que se escribe y publica transcurrida ya la mitad del año siguiente y parece historia vieja dada la rapidez de los acontecimientos.

Otra es, o debiera ser, la de intentar sustraer la marcha de la economía, cosa seria y que a todos afecta, de los vaivenes de la política, cosa fugaz y que sólo interesa a minorías.

La primera es subsanable. La segunda casi resulta imposible. Cada vez más la economía es reflejo de decisiones políticas o de una política económica o financiera, lejana, inextricable, pero que termina afectando a unos pocos como gozosa y dolosa oportunidad y a los más como dolorosa consecuencia.

Ciñéndonos a los hechos que pueden llegar a ser Historia, España ha vivido en 2014 la abdicación de su Rey Juan Carlos I. Los Reyes de España, Isabel II y Alfonso XIII habían abdicado en el destierro. Juan Carlos I, en el Palacio de la Zarzuela. Sin revoluciones, ni cambios de Régimen. Algo, mucho, hemos aprendido. Se cambian las personas, le sucede Felipe VI, al que correspondía y la Institución no sólo no se tambalea, sino que se consolida. España, aunque algunos no lo crean y otros no lo quieran es, como nunca, una cosa muy seria.

En la política, las elecciones europeas dieron el triunfo al Partido Popular 26,09%, seguido del PSOE 23,01%. Pero el bipartidismo, sueño de toda democracia apacible, se siente advertido por nuevas formaciones, algunas con propósitos de mejora y corrección del sistema, otras de derribarlo. El horizonte se divisa con posibles desmesuradas consecuencias a las que habría que añadir la amenazada integridad de la Nación Española. Cuando una democracia, que debe articular su representación a través de los partidos políticos, ve florecer sin respuesta las asambleas, las manifestaciones, los plebiscitos y los referéndums equívocos como forma de expresión del pueblo constituido en sujeto de aclamación, debe precaverse porque está en peligro.

Cuando la Constitución, Ley Suprema, no es respetada, tampoco lo es el Estado, representación jurídica del independiente pueblo español y si bien Estado no es sinónimo de España como lo utilizan algunos para no nombrarla, sí es el Estado la estructura jurídica y administrativa que la define y la defiende.

Lo inexplicable, o todo lo contrario, es que se niegue la mejoría de nuestra economía. En el 2013, el PIB retrocede el 1,2%. En el 2014 crece el 1,4% y la perspectiva del 2015 alcanza y aun supera el 3%.

La cifra de paro que sigue siendo enorme y dolorosa, en especial el paro juvenil, se reduce un punto y medio en 2014 y la afiliación a la S.S. se incrementa en un 2,42%.

El Turismo en 2014 alcanza los 65 millones de turistas extranjeros, con 4,3 millones de incremento.

La construcción inicia una recuperación, que debe tener carácter sostenible. La Industria incrementa en 0,9% su cifra anual, con un aumento del 5,2% en bienes de equipo que es el primer renglón de las exportaciones.

Las mutuas

Las mutuas, esas desconocidas, han pasado a ser nombradas en exceso y en alguna ocasión vituperadas, sin que el desconocimiento disminuya.

Lo que son las mutuas queda dicho en unos pocos datos:

En diciembre de 2014, la cuota de mercado de las mutuas en contingencias profesionales es del 98,27% sobre el total de empresas y del 95,98% sobre el total de trabajadores. Aquí sólo cabe la pregunta castiza ¿Quién da más?

Las mutuas, sin subvención oficial ni coste alguno, han recaudado 9.500 millones de euros en 2014 y después de prestar sus

servicios, sin apenas reparos, ingresan ese año en el Tesoro como excesos de reservas y excedentes logrados gracias a su buena gestión cerca de 4.000 millones de euros.

A lo largo de 2014, se ha ido configurando la comúnmente denominada Ley de Mutuas que ha entrado en vigor el 1 de enero de 2015 con anuncio de su desarrollo normativo en un plazo de 6 meses, ya incumplido.

Las mutuas pasan a denominarse Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y se definen como asociaciones de empresarios, de naturaleza privada, sin ánimo de lucro, cuyo objeto exclusivo es la colaboración en la gestión de la Seguridad Social y cuyo ámbito de actuación se extiende a todo el territorio nacional.

La nueva Ley supone:

- Modernizar el funcionamiento y gestión de las mutuas, reforzando los niveles de transparencia y eficiencia.
- Contribuir en mayor medida a la lucha contra el absentismo laboral injustificado.
- Contribuir a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social.
- Explicitar más las responsabilidades y regular la composición de la Junta Directiva y de la Comisión de Control y Seguimiento.

- La finalización de la moratoria de asociación mutualista de las empresas.
- Eliminar la retribución a los colaboradores.
- La obligación de venta de las sociedades de Prevención antes de 31 de marzo de 2015.
- Y establece un plazo de 6 meses para aprobar su Reglamento y de 1 año para la revisión de tarifas de accidentes de trabajo.

Del desarrollo normativo de la conocida como Ley de mutuas, dependen muchas cosas, pero fundamentalmente la propia esencia y existencia cabal de las mutuas.

Estas entidades que son ejemplo de una gestión privada con medios y fines públicos, han de quedar respaldadas definitivamente, con las exigencias que sean justas pero también con el reconocimiento a su labor generalizada y a su contribución al bienestar de las empresas y de los trabajadores que voluntariamente por abrumadora mayoría, han elegido el sistema mutualista.

Mutua Universal

Mutua Universal procura y consigue una continuada puesta a punto, con ánimo de adivinación del futuro mutualístico:

- Agilizando los trámites administrativos con las figuras del interlocutor único y del médico gestor.

- Creando las unidades especializadas de psicología y rehabilitación cardiaca.
- Innovando constantemente la Clínica Online, como sistema de telemedicina cercano, personalizado y con acceso a los mejores especialistas y con la oferta de implantarla en aquellas empresas asociadas con servicio médico de empresa.

2014 ha supuesto la consolidación de su equipo directivo con el Director Gerente, Dr. Juan Antonio Güell, destacando como objetivos alcanzados:

- Optimizar la relación entre los servicios centrales y los territoriales.
- Consolidar una organización compacta, integrada y versátil.
- Profundizar en una gestión de proximidad que aporte eficacia y valor para las empresas y trabajadores asociados.
- Contribuir a la mejor recuperación de los trabajadores afectados y a la prevención de los siniestros.

Todos estos objetivos, que tienen repercusión humana, social y económica, obligan a cambios de plataformas tecnológicas y a un considerable esfuerzo de los equipos de trabajo que tienen que protagonizar esos cambios, que consolidan el futuro, sin dejar de atender las necesidades del presente.

El día a día de nuestra mutua se recoge detalladamente en la memoria y se resume en la carta del Director Gerente.

Pero debo resaltar que los denominados excedentes han alcanzado los 68,15 millones de euros, a pesar de que el gasto de prestaciones sociales y subvenciones (77,33% respecto al total de gastos de gestión ordinaria) ha aumentado en 56,64 millones respecto al 2013 y que los ingresos por cotizaciones sociales sólo lo han hecho en 35,51 millones de euros.

También, como acontecimiento relevante aunque ultimado en el año 2015, figura la preceptiva venta por Mutua Universal de la Sociedad de Prevención Unipresalud.

Cumpliendo con lo legislado al efecto, se ha elevado a la D.G.O.S.S. la propuesta aprobada por unanimidad por la Junta Directiva de la venta de Unipresalud a la mejor y más sólida oferta presentada por "IDCSalud".

La magnitud de "IDCSalud" y su historial constituyen la garantía de continuidad en los servicios de prevención y en el futuro de su plantilla.

Para el patrimonio privativo de Mutua Universal le supone un ingreso de 14.038.182 euros.

Al finalizar este repaso histórico y funcional uno se apercebe que nos han acompañado singularmente el Director General de

Ordenación de la Seguridad Social, la Subdirectora General de Entidades Colaboradoras, el Presidente de la CEOE y el Presidente de AMAT y su Director Gerente, Pedro Pablo.

Pues bien, sin halago, pero con afecto, nuestra gratitud que también suponga compromiso recíproco de futuro.

Y más que nunca gratitud y emplazamiento de futuro también a las mujeres y hombres que componen la Mutua, por su sacrificio con sus mermas salariales y aumento de dedicación y esfuerzo pero, sin ironía, porque han sido llamados y han acudido a contribuir a que salgamos de una situación crítica por otros provocada.

Un cordial saludo.



2.

Mutua Universal en 2014

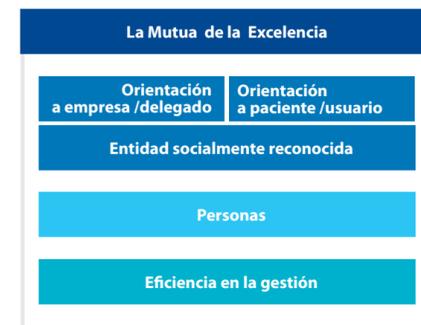
Mutua Universal ha iniciado en el ejercicio 2014 el desarrollo de un nuevo Plan Estratégico orientado a consolidar su modelo de salud integral: atención excelente y de calidad a las necesidades tanto de empresas como de trabajadores. Para lograrlo, la Entidad apuesta por la implantación y extensión de nuevos servicios sobre los principios de innovación y desarrollo del talento.

Estrategia y organización

Adaptación a la Nueva Ley de Mutuas

Durante el ejercicio 2014 la Entidad se ha preparado para adaptar su actividad a la nueva “Ley de Mutuas” (Ley 35/2014, de 26 de diciembre), que tiene como objetivos principales modernizar el funcionamiento y gestión de las mutuas, reforzando los niveles de transparencia y eficiencia, y “contribuyendo en mayor medida a la lucha contra el absentismo laboral injustificado”, dotándolas de instrumentos que permitan mejorar la gestión de las distintas prestaciones de manera que revierta en beneficio de los trabajadores protegidos.

Arranca el Plan Estratégico 2014-2017: la Mutua de la Excelencia



Nuevo modelo organizativo:

- Optimizar la relación entre los servicios centrales y el territorio.
- Consolidar una organización compacta, integrada y versátil.
- Profundizar en una gestión de proximidad, aportando eficacia y valor para el cliente.

Red asistencial

135 centros propios

+ **2 ACH**
(áreas de control hospitalario)

Participación en **2** hospitales intermutuales

3,5 M€ en nuevas inversiones

2,3 M€ en mejoras y mantenimiento de centros

Reformas integrales:

- Palma de Mallorca
- Jaén
- Guadalajara
- Nuevo centro en Logroño

Satisfacción de los pacientes



Valoración del sistema asistencial

VISITAS DE PACIENTES

956.353 total visitas*
+37,89% respecto a 2013

* Contingencia profesional y común

48,3% de los pacientes dio una nota media de **9 ó 10** (sobre 10)



Índice de recomendación



Índice de quejas y reclamaciones (cada 1.000 visitas)

Desarrollo del talento

Cultura de la innovación

Hemos desarrollado tecnología innovadora, fomentado la calidad científica y creado una unidad de inteligencia de mercado, con objeto de promover la creatividad y canalizar nuevas iniciativas mediante la nueva plataforma interna “Canal de ideas”.

1.780 empleados en plantilla

14 años antigüedad media

1.275 profesionales titulados

FORMACIÓN POR EMPLEADO

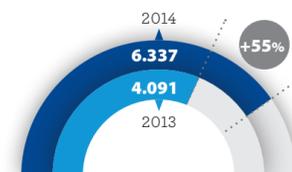
390€ de inversión

63 horas anuales

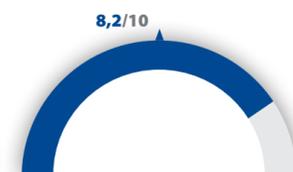
Innovación y excelencia

Plena integración de la Clínica Online en el modelo asistencial

El sistema de telemedicina de Mutua Universal registra un crecimiento de la actividad superior al 50% y estrena un nuevo espacio para especialistas consultores en la sede de Barcelona (Av.Tibidabo, 17-19).



Consultas



Grado de satisfacción general (encuesta a pacientes 2014)

Laboratorio de Ergonomía: récord de actividad

El laboratorio de investigación aplicada ha visto incrementada su actividad en 2014, llevando a cabo actuaciones en proyectos de I+D, desarrollos metodológicos en ergonomía y nuevas colaboraciones con instituciones.

71 actuaciones en empresas en proyectos de I+D

43 campañas de prevención de trastornos músculo-esqueléticos

6.337 consultas

+55% respecto a 2013

110 centros asistenciales

2 ACH

800 profesionales conectados

Servicios de prevención de la siniestralidad

En 2014 se han potenciado las acciones en materia de prevención de riesgos laborales, gestión de la siniestralidad y mejora de la gestión de la incapacidad temporal.

-19%

de accidentes en empresas con mayor siniestralidad

6.243 informes de siniestralidad

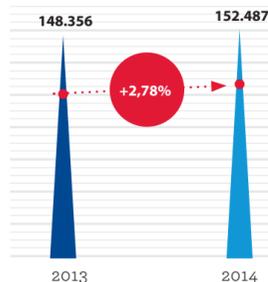
1.685 asesoramientos técnicos en PRL

252 programas de reducción de siniestralidad

191 campañas y actividades de sensibilización

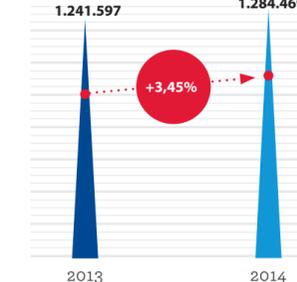
Resultados e indicadores de gestión

Empresas asociadas



Por segundo año consecutivo, incremento del número de trabajadores protegidos y de empresas asociadas

Trabajadores protegidos



Resultados económico-financieros

Los óptimos índices de liquidez y solvencia favorecen la autonomía financiera de la Entidad.

INGRESOS POR COTIZACIONES SOCIALES

826,4 M

PATRIMONIO NETO

659,4 M€

RESULTADO POSITIVO

68,15 M€

Responsabilidad social

Prestaciones Especiales

La Comisión de Prestaciones Especiales gestiona solicitudes de ayuda para trabajadores en situación de necesidad o que precisan ayuda para su reinserción sociolaboral.

Apoyo a

1.923 familias

+85,9% respecto a 2013

AYUDAS

1,6 M€

+13,1% respecto a 2013

Valoración del trabajo social:

8,5/10



3.

Gobierno Corporativo

Mutua Universal se dota de los órganos idóneos de gobierno y participación así como de un Comité de Auditoría, con el objetivo de garantizar un control constante y una mejora continua de su actividad, además de la máxima transparencia en su gestión.

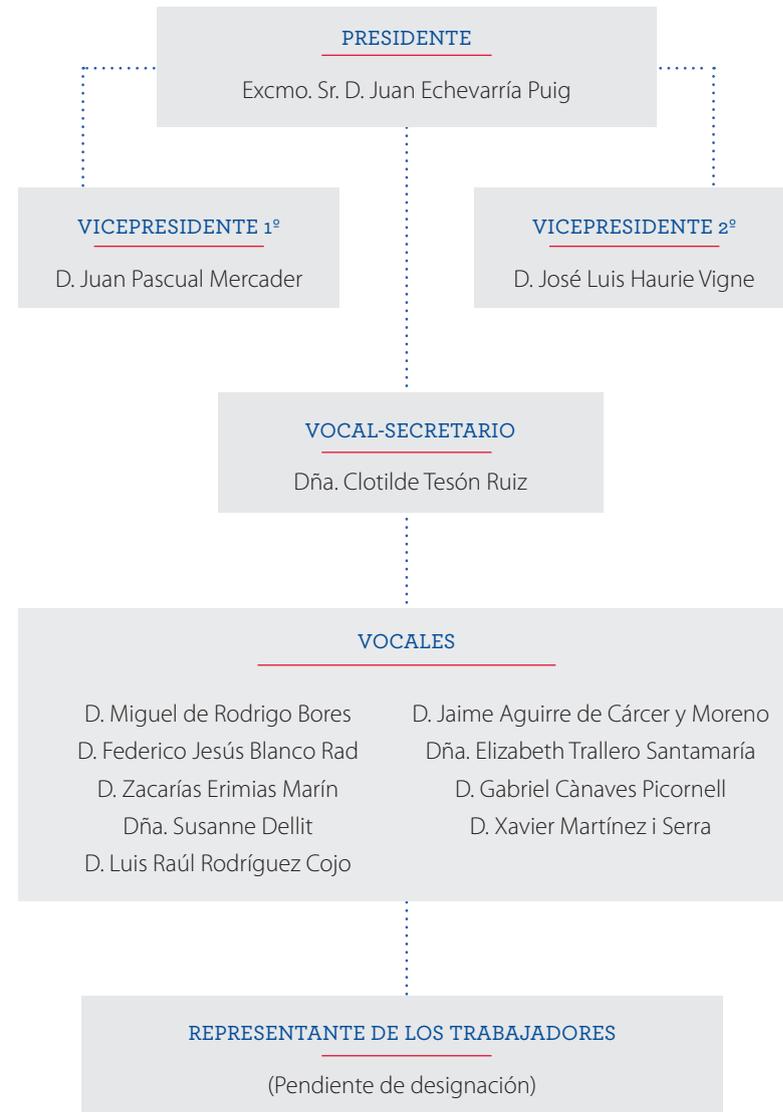
Órganos de Gobierno

Junta General

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

Junta Directiva

La Junta Directiva tiene a su cargo el gobierno directo e inmediato de la Entidad, correspondiéndole la convocatoria de la Junta General y la ejecución de los acuerdos adoptados por la misma, así como las facultades de representación en los más amplios términos de la Mutua. Sus funciones y criterios de composición se encuentran recogidos en los Estatutos. Durante el ejercicio 2014 se realizaron un total de 11 reuniones. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en los artículos 35 a 41 de los Estatutos vigentes.



Órgano Delegado de la Junta Directiva

Comité de Auditoría

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 de su actualización de junio 2013, así como del Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Su composición y funcionamiento está establecido en el Reglamento del Comité de Auditoría. Durante el ejercicio 2014 se han celebrado las cuatro reuniones preceptivas.



Órganos de Participación

Comisión de Control y Seguimiento

La Comisión de Control y Seguimiento es un órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión desarrollada por Mutua Universal. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en el artículo 43 de los Estatutos vigentes. Durante el ejercicio 2014 se han mantenido las cuatro reuniones preceptivas.



Comisión de Prestaciones Especiales

La Comisión de Prestaciones Especiales tiene como principal competencia la concesión de los beneficios de asistencia social que puedan ser concedidos por la Mutua con cargo a los créditos presupuestarios de cada ejercicio. Su composición y funcionamiento se rige por lo establecido en el artículo 42 de los Estatutos. En el transcurso del ejercicio 2014 se han realizado las reuniones trimestrales preceptivas.

REPRESENTACIÓN EMPRESARIAL



REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES



Información actualizada en fecha de edición del presente informe.



4.

La Mutua de la Excelencia

Contribuir a la competitividad de las empresas, garantizar una atención sanitaria universal y de calidad, fortalecer el valor social de la Entidad, impulsar el desarrollo profesional de sus empleados y optimizar los sistemas de gestión para un servicio excelente son los ejes de actuación de Mutua Universal en 2014, en los que se enmarcan los principales hechos relevantes del ejercicio.

Plan Estratégico 2014-2017: “La Mutua de la Excelencia”

El impacto de la crisis económica en las empresas y la reciente reforma legislativa han transformado la actividad de las mutuas. Con objetivo de afrontar estos cambios con orden y metodología, Mutua Universal implementa planes estratégicos que definen sus retos de futuro y planifican los objetivos a corto y medio plazo.

MISIÓN ¿Por qué existimos?

Para “velar por la salud de nuestros clientes, gestionando los servicios con rigurosidad y excelencia”.

VISIÓN ¿Qué queremos ser?

Ser excelentes basándonos en nuestras personas, la innovación y la orientación al cliente.

VALORES ¿Qué es importante para nosotros?

Calidad. Una prestación de servicios que supere las expectativas de clientes y empleados.

Profesionalidad. Gestionamos el conocimiento de forma diferencial y lo ponemos a disposición de nuestros clientes.

Eficiencia. Estamos orientados a obtener los mejores resultados, optimizando los recursos.

Integridad. La transparencia, la ética y la responsabilidad están presentes en nuestro modelo de gestión y nuestro quehacer diario.

En el ejercicio 2013 culminó el Plan Estratégico 2011-2013 que, bajo el lema “La Mutua de Todos”, estaba enfocado a incrementar la excelencia en el servicio, obtener un resultado sostenible y reforzar el gobierno corporativo. Tras alcanzar los objetivos fijados, a finales de 2013 se inició el diseño de un nuevo plan a partir de un proceso de reflexión estratégica que llevó a revisar las señas de identidad de Mutua Universal y reformular la misión, visión y valores de la Entidad.

Líneas estratégicas

Bajo el lema “La Mutua de la Excelencia”, el Plan Estratégico 2014-2017 plantea el objetivo de posicionar y reforzar a la Entidad en el nuevo marco legislativo que rige a las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (Ley 35/2014, de 26 de diciembre). La consolidación de su posición de referencia en el sector parte de la recuperación de la esencia histórica y la razón de ser de las mutuas:

- Mejora continua de las prestaciones sanitarias y económicas.
- Cumplimiento del cometido de servicio público con total rigor y desde un escrupuloso respeto al marco legal.
- Desarrollo del modelo de colaboración público-privado en beneficio de la sociedad española.

El Plan Estratégico 2014-2017 se articula en torno a cinco líneas estratégicas, bajo las cuales se agrupan 20 iniciativas y 60 planes operativos:

- **Orientación a empresa/delegado:** promover una relación más próxima y eficiente a las empresas asociadas y colaboradores profesionales mediante un catálogo de servicios adaptado a sus necesidades, contribuyendo activamente a la reducción de la siniestralidad y, con ello, a la mejora de su competitividad.
- **Orientación a paciente/usuario:** optimizar las prestaciones económicas y sanitarias, focalizando la atención al trabajador atendido y su familia, mediante una atención excelente que asegure una recuperación rápida y efectiva.
- **Entidad socialmente reconocida:** generar un discurso que aporte valor a la sociedad, a partir de la puesta en valor de la experiencia y conocimiento acumulado por Mutua Universal en el ámbito de la salud laboral.
- **Personas:** impulsar un cambio cultural interno basado en la excelencia y en la gestión estratégica de las personas, su talento y su conocimiento.
- **Eficiencia en la gestión:** implantar herramientas y modelos de excelencia en la gestión mediante el fomento de la transversalidad, la simplificación y la integración de procesos.

Para asegurar el éxito del Plan Estratégico se ha implantado un modelo de seguimiento y coordinación que fomenta la transversalidad y la involucración de toda la organización.



4.1. Contribuir a la competitividad de las empresas

Mutua Universal trabaja para potenciar su relación con las empresas asociadas, trabajadores adheridos, autónomos y colaboradores profesionales con el objetivo de consolidarse como un colaborador estratégico para su competitividad mediante una oferta de servicios innovadores y adaptados a sus necesidades en prevención de la accidentabilidad, mejora de la gestión de la incapacidad temporal, salud del trabajador y gestión ágil de los trámites administrativos.

6.243

informes de siniestralidad

1.685

asesoramientos técnicos en prevención de riesgos laborales

252

programas de reducción de siniestralidad

191

campañas y actividades de sensibilización

EN EMPRESAS CON MAYORES INDICADORES DE SINIESTRALIDAD

-19%

de índice de siniestralidad

-1.736

accidentes

Programas de prevención y siniestralidad

El Plan General de Actividades Preventivas agrupa las diversas actividades desarrolladas por Mutua Universal en materia de prevención: seguridad en el trabajo, higiene industrial, psicología y ergonomía. En el marco de este plan, en el ejercicio 2014 se ha trabajado en el desarrollo de los siguientes programas:

- **Programa de asesoramiento técnico:** dirigido a pymes y empresas de sectores preferentes, centrado en el análisis de sus indicadores de siniestralidad para proponer la adopción de las medidas preventivas más convenientes.
- **Programa para empresas o trabajadores autónomos:** dirigido a compañías o profesionales con actividades concurrentes sobre la aplicación de los medios existentes de coordinación de actividades empresariales.
- **Difusión de Prevención 10.es,** servicio público gratuito de asesoramiento en materia de prevención de riesgos laborales para autónomos y microempresas de hasta 10 trabajadores.

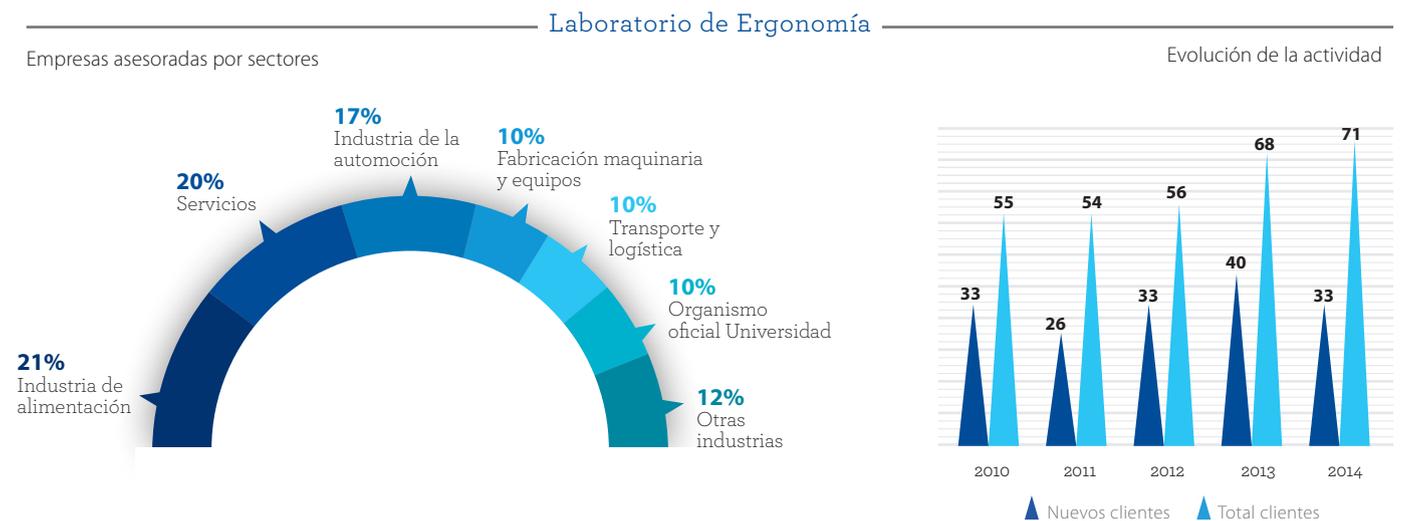
Incremento de la actividad del Laboratorio de Ergonomía

El Laboratorio de Ergonomía, un servicio orientado a la prevención de lesiones y bajas repetitivas de larga duración, se consolida como referente de la innovación al servicio de una asistencia excelente. En 2014 completó 71 actuaciones en empresas en proyectos de I+D y participó en 43 campañas de prevención de trastornos músculo-esqueléticos.

Destaca también la colaboración con instituciones relevantes a nivel estatal y autonómico, como el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (IRSST Madrid), la Junta de Castilla y León, la Confederación de Asociaciones Empresariales de Burgos (FAE) y el Cluster de Empresas de Automoción de Galicia (CEAGA).

Desde 2002, esta unidad de investigación especializada trabaja en proporcionar herramientas técnicas y buenas prácticas para ayudar a las empresas asociadas a reducir lesiones osteomusculares.

Las principales líneas de actividad del Laboratorio de Ergonomía son la investigación aplicada a la resolución de problemáticas ergonómicas, la elaboración de buenas prácticas, y la difusión del conocimiento y cultura preventiva.



2,4 millones

comunicaciones anuales
a empresas asociadas
y colaboradores

Más de

6.800

empresas

11.200

colaboradores acceden a la web privada
para extraer datos y realizar gestiones

Interlocución personalizada con empresas asociadas y colaboradores

La Zona Privada de la página web de Mutua Universal y el correo electrónico son los principales canales de comunicación de la Entidad con empresas asociadas y colaboradores. En 2014, más de 6.800 empresas y 11.200 colaboradores han accedido a la Zona Privada de la página web, en la que se han aplicado diversas mejoras de la accesibilidad. La Zona Privada permite la consulta y gestión directa de los datos de siniestralidad, así como el acceso a herramientas de apoyo e información, por lo que constituye un canal de comunicación constante entre la Entidad y sus asociados.

En cuanto a la relación mediante el correo electrónico, en 2014 se han alcanzado 2,4 millones de impactos a través de 905 comunicaciones diferentes; entre ellas, destacan los *Boletines Universales*, con información legislativa laboral, y promoción de jornadas y eventos, y la revista electrónica *Trabajo Saludable*, centrada en la divulgación de la prevención de riesgos laborales.

Entre las empresas asociadas del grupo de Grandes Cuentas se ha seguido reforzando la interlocución única como uno de los elementos de mayor valor, ofreciendo una respuesta técnica especializada y un servicio de asesoramiento permanente en aspectos de incapacidad temporal, tanto por accidente de trabajo como por contingencia común. En todas las Grandes Cuentas se han desarrollado planes de acción personalizados, que integran las acciones correctoras para la reducción de la siniestralidad y la mejora de la gestión de la incapacidad temporal. En este sentido, se ha creado la *Guía de Actuación de Mutua Universal*, que presenta la metodología de coordinación de acciones con la empresa.

Formación interna para mejorar el servicio a empresas y delegados

En 2014 se han organizado nuevos cursos de formación y apoyo a los profesionales que interactúan directamente con empresas y delegados. Entre ellos, destacan los siguientes programas:

- **“Conoce el servicio a los asociados”**: formación sobre el ámbito de actuación de las mutuas, y las prestaciones y servicios que Mutua Universal presta a sus asociados. Se trata de un curso diseñado e impartido por profesionales de distintas áreas de la Entidad (Asistencia Sanitaria, Marco Normativo, Prestaciones económicas y Prevención), que combina sesiones on-line y sesiones presenciales.
- **“Conoce los despachos profesionales”**: curso on-line que da continuidad al programa de formación en gestión integral “Conoce al Cliente” y amplía el conocimiento de los interlocutores con los despachos profesionales respecto a su situación actual y futura, y las problemáticas y retos que afrontan desde el punto de vista de los profesionales del sector. El curso cuenta con la acreditación externa del Colegio de Gestores Administrativos de Catalunya.

PLAN TECNOLÓGICO DE SOPORTE CON DISPOSITIVOS PORTÁTILES

En 2014 se ha desarrollado la fase piloto del Plan de Movilidad, un programa que supone un cambio significativo en la operativa diaria de los colectivos de la empresa con mayor movilidad. Su objetivo es potenciar la interacción y la satisfacción de las empresas y colaboradores gracias al despliegue de soluciones móviles que permiten el acceso al escritorio de trabajo desde cualquier lugar, con el objetivo de garantizar una mayor eficiencia y rapidez en la respuesta y la gestión a distancia de documentación y aplicaciones corporativas.

4.2. Garantizar una atención sanitaria universal y de calidad

La calidad de la asistencia médica es uno de los rasgos que identifican históricamente a Mutua Universal. Con objetivo de mantener los índices de calidad y satisfacción de los pacientes, la Entidad desarrolla nuevos servicios y terapias que garantizan una atención universal por parte de los mejores especialistas y aseguran una recuperación rápida y efectiva.

Clínica Online obtiene un grado de satisfacción de 8,2 sobre 10

Plena integración de Clínica Online en el modelo asistencial

Clínica Online es el sistema de telemedicina instalado en los 110 centros asistenciales y las dos áreas de control hospitalario de Mutua Universal, que conecta a cerca de 800 profesionales asistenciales para asegurar al paciente la visita del mejor especialista para cada caso. Este servicio ha alcanzado en 2014 su consolidación, expresada tanto en el incremento de las consultas como en el grado de satisfacción de los pacientes, indicadores que recogen la plena integración del servicio como parte del modelo asistencial de Mutua Universal.

Para atender la creciente demanda del servicio, se ha habilitado el Espacio Clínica Online en la sede de Mutua Universal en la avenida del Tibidabo (núm. 17-19) en Barcelona. Este espacio, dirigido a especialistas consultores, cuenta con capacidad para seis puestos de trabajo y está dotado con dos cabinas aisladas para atenciones que precisan la mayor confidencialidad.

Incorporación de tratamientos innovadores: nueva unidad de rehabilitación cardíaca

En la vocación de integrar nuevos servicios asistenciales que repercutan en la mejora de la salud de los trabajadores a través de una recuperación rápida y efectiva, Mutua Universal ha puesto en marcha en 2014 la Unidad de Rehabilitación Cardíaca.

Ante la incidencia de la cardiopatía isquémica –primera causa de muerte en España (33%) y segunda causa de accidentes de trabajo–, esta unidad aplica un sistema terapéutico multifactorial dirigido a asegurar a los enfermos cardíacos una condición física, mental y social que les permita mantener su calidad de vida y garantizar su máxima independencia.

Ubicada en ACH Delfos, la aproximación integral de la Unidad de Rehabilitación Cardíaca incluye los siguientes programas:

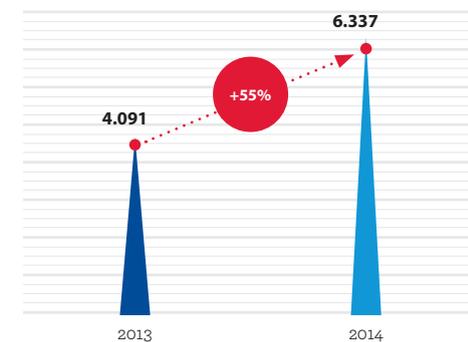
- Entrenamiento físico.
- Pautas de control de los principales factores de riesgo cardiovascular (dislipemia, hipertensión arterial o tabaquismo), así como control del peso corporal y del estrés.
- Apoyo psicológico.

INVERSIÓN EN MEJORAS DE LA RED ASISTENCIAL

En el programa de mejora continua de la red asistencial, en 2014 se ha invertido un total de 2,3 millones de euros, que complementan los 3,5 millones de euros destinados a nuevas inversiones. Los principales proyectos acometidos en el ejercicio son:

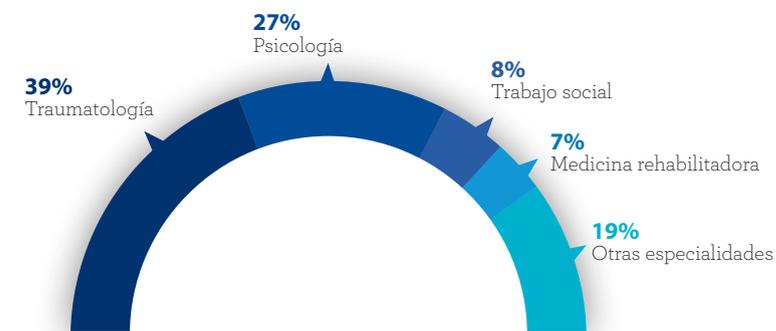
- Reforma integral en los centros de Palma de Mallorca, Jaén y Guadalajara.
- Traslado a unas nuevas instalaciones en Ourense.
- Apertura de un nuevo centro en Macael (Almería).
- Inicio de las obras de construcción del nuevo centro de Logroño que contará con una superficie de 2.000 metros cuadrados construidos.

Consultas



Clínica Online

Especialidades atendidas



SERVICIO DE LÍNEA UNIVERSAL

Línea Universal es un servicio de asistencia y consulta 24 horas/365 días atendido por un equipo de médicos, enfermeros y gestores, capaces de dar respuesta en los principales idiomas de la Comunidad Europea. En su labor de gestionar el traslado de pacientes accidentados hacia el centro sanitario más indicado para su tratamiento, Línea Universal ha coordinado 742 traslados en el ámbito nacional y 12 traslados internacionales.

26.554
llamadas

6.258
de orientación médica

20.296
de atención al cliente

Desarrollo de la unidad de Psicología

Creada en 2013, la unidad de Psicología ha atendido en 2014 cerca de 4.800 visitas, gestionadas en un 35% de los casos a través de Clínica Online. El objetivo de esta unidad es el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de trastornos mentales, así como el ajuste a las situaciones problemáticas derivadas de contingencias profesionales, incluyendo el diagnóstico y sus tratamientos. En este sentido, ha desarrollado una guía de actuación para la gestión inicial de los casos y diversas guías de atención de trastornos mentales de diversa gravedad para el colectivo de médicos y enfermeras.

ACTIVIDAD ASISTENCIAL PSICOLOGÍA 2014			
Tipo visita	2013	2014	% var.
Visitas a través de la Clínica Online	536	1.292	141%
Consultas diferidas a través de Clínica Online	104	369	255%
Visitas en centros asistenciales	814	2.407	196%
Visitas de gestión	173	573	231%
Intervenciones psicológicas protocolo de atracos	n/d	133	
Ratio visitas procesos de contingencia profesional	3,41		
Ratio visitas procesos de contingencia común	2,95		

Ratio visitas: media de visitas por caso.

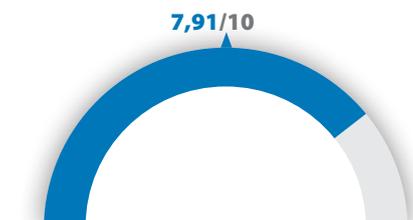
Mejoras en la gestión de procesos

Con el objetivo global de mejora de la atención al paciente –en adaptación a la nueva normativa referente a la gestión de la incapacidad temporal (RD 625/2014, de 18 de julio)–, en 2014 se han revisado los protocolos y modelos de gestión médica, con especial atención a los procesos internos vinculados a la gestión de la contingencia común. El objetivo es alcanzar una mayor anticipación y personalización de la actividad asistencial a la patología del paciente, y potenciar la toma de decisiones en el propio centro donde se gestiona el caso.

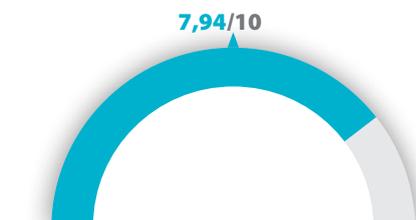
RENOVACIÓN ISO 9001 CALIDAD

Mutua Universal sigue manteniendo su compromiso con la prestación de un servicio sujeto a los principios de eficiencia y calidad obteniendo un año más la renovación del sello de Calidad ISO 9001:2008 para la Asistencia Primaria y Hospitalaria, así como el Trabajo Social Sanitario.

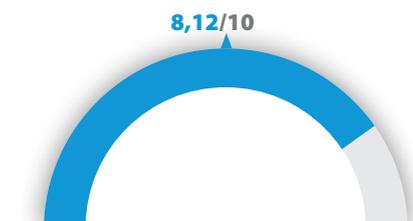
Índices de satisfacción



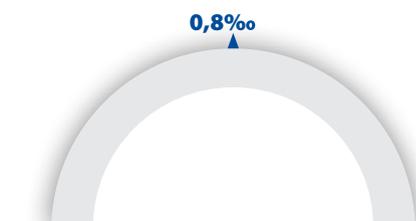
Valoración media del sistema asistencial
(encuesta de 2014)



Valoración de las empresas asociadas
(encuesta de 2012)



Valoración del colaborador
(encuesta de 2014)



Índice de quejas y reclamaciones
cada mil visitas

4.3. Fortalecer el valor social de la Entidad

Fundada en 1907, Mutua Universal ha participado activamente en la transformación del sector en España. Su prestigio se basa en la calidad de la asistencia médica, la eficiencia en la gestión de los trámites con las empresas y su implicación en el desarrollo del rol social de las mutuas como pilar del mantenimiento y eficacia de la Seguridad Social en España. Ante la nueva etapa que vive el sector, la Entidad trabaja por mantener y fortalecer su reconocimiento social.

ACCIONES DE FORMACIÓN PARA LA REINSERCIÓN LABORAL

Jornadas Renovad@s: sesiones formativas en diferentes puntos de España dirigidas a trabajadores que ya han participado en el programa de inserción laboral pero siguen encontrando barreras en el mercado laboral.

Programa “Mutua Universal Ayuda a tu Familia”, dedicado a la formación de familias de los trabajadores fallecidos o en situación de incapacidad con un itinerario formativo personalizado orientado a la inserción laboral.

Comisión de Prestaciones Especiales: apoyo a las familias y actividades de inserción laboral

La Comisión de Prestaciones Especiales gestiona el presupuesto de asistencia social de la Entidad, estudiando y atendiendo situaciones de especial necesidad mediante acciones orientadas a mejorar la protección de los trabajadores y sus familiares. En 2014 se atendió a 1.923 familias, lo que supone un incremento del 86% en el número de casos atendidos respecto a 2013, y otorgó ayudas sociales por un valor total de 1,66 millones de euros, un 13,1% más que en el ejercicio 2013.

Junto con la gestión de casos concretos, la Comisión también organiza actividades formativas destinadas principalmente a facilitar la inserción laboral de trabajadores que, tras sufrir un accidente de trabajo o padecer una enfermedad profesional, han quedado afectados de un grado de incapacidad que les imposibilita volver a desempeñar su actividad laboral o han perdido su empleo durante el proceso de recuperación y se encuentran en situación de riesgo de exclusión social. Durante el año 2014, un 32% de los participantes en el programa accedieron a un empleo.

Acuerdos de colaboración con universidades y administración

En 2014 se ha avanzado significativamente en el desarrollo del protocolo de colaboración con universidades y colegios profesionales iniciado en 2013, con la firma de 27 nuevos acuerdos. Mediante estos acuerdos, Mutua Universal colabora en talleres y acciones formativas en el ámbito de la actividad de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, sobre aspectos como el marco normativo, los principales servicios y coberturas, las prestaciones económicas que ofrecen o la investigación de accidentes de trabajo, entre otros.

En 2014 se formalizaron los acuerdos con las siguientes entidades:

- Facultad de Ciencias del Trabajo de Cádiz
- Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de A Coruña
- Facultad de Relaciones Laborales de Santiago de Compostela
- Universidad de Burgos
- Universidad de Málaga
- Universitat de les Illes Balears
- Universitat Autònoma de Barcelona
- Universidad de Nebrija
- Universidad del País Vasco
- Universidad de Valencia
- Universidad Carlos III Madrid
- Centre Integrat Públic de FP Luis Suñer Sanchis
- Colegio de Graduados Sociales de Tarragona
- Colegio de Graduados Sociales de Madrid
- Colegio de Economistas y Universalidad de Valladolid
- Asociación de Emprendedores Expertos y Ángeles Inversores de Extremadura
- Colegio de Graduados Sociales de Navarra
- Colegio de Graduados Sociales de Santa Cruz de Tenerife
- Colegio de Graduados Sociales de Gran Canaria y Fuerteventura

ADHESIÓN A COMPROMISOS INTERNACIONALES

En diciembre de 2014 se ha publicado el Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), firmado por Mutua Universal en 2005, y se ha redactado una carta de renovación de sus 10 principios, relacionados con la responsabilidad de la empresa ante la sociedad y sus trabajadores. Además, coincidiendo con el décimo aniversario del Pacto en España, Mutua Universal recibió un reconocimiento de manos de Georg Kell, director ejecutivo de Global Compact.

La Entidad también ha firmado la adhesión a la Declaración de Luxemburgo, en su compromiso de aceptar e implementar los objetivos básicos de la promoción de la salud en el trabajo y orientar sus estrategias hacia este principio.

RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN ISO 14001 DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

Gracias a una mayor concienciación e implicación de todo el personal con el medio ambiente y el ahorro energético, se ha renovado la certificación ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental en 46 centros de la Entidad. Con el objetivo de su futura implantación a la totalidad de centros, se ha realizado la adaptación documental del Sistema mediante la revisión y actualización de registros, procedimientos e instrucciones de trabajo.

Entre las actuaciones de ahorro de energía implantadas en los centros cabe señalar la instalación de equipos de climatización por volumen de refrigerante variable, iluminación LED en espacios con alto consumo eléctrico o detectores de presencia en zonas de menor ocupación, entre otras acciones.

Convenios de colaboración institucional

En 2014, Mutua Universal ha firmado también dos convenios de colaboración institucional. Por una parte, un convenio voluntario de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para avanzar hacia una mayor participación de mujeres en puestos de responsabilidad en las empresas. Por otro, un convenio con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), por el cual se concede al INSHT el derecho de difusión del videojuego CLPplay®, una herramienta desarrollada por el equipo de I+D+i de Mutua Universal para aprender de forma lúdica el significado de las nuevas etiquetas de los productos químicos peligrosos (Reglamento UE 1272/2012), disponible para todos nuestros asociados a través de la Zona Privada de la página web de Mutua Universal.

También se ha firmado un acuerdo de colaboración con el Colegio Oficial de Graduados Sociales de Madrid y Mutua Universal, para la participación en el desarrollo de la App "Apprevenir". Una aplicación sobre el mundo de la prevención, en la cual participan el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad de Madrid, CEIM, así como otras mutuas y servicios de prevención ajenos.

Plan de Responsabilidad Social Corporativa

Mutua Universal entiende la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como el impulso de las iniciativas sociales en beneficio de los grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos, así como el fomento de un comportamiento responsable y respetuoso con el medio ambiente con el fin de maximizar la creación de valor compartido.

Para incidir en estos objetivos, estrechamente vinculados a la propia actividad de Mutua Universal, en 2014 se ha iniciado el diseño de un Plan de Responsabilidad Social Corporativa para los próximos años, que debe generar valor para la Entidad y los grupos de interés a través de una gestión integral y estratégica de la RSC.

Programa de Voluntariado Corporativo

El Programa de Voluntariado Corporativo de Mutua Universal apoya a los empleados que ya realizan una labor de voluntariado con el objetivo de fomentar un espíritu participativo y contribuir al desarrollo económico-social del territorio.

Este programa se centra principalmente en el desarrollo de acciones relacionadas con el cuidado de la salud, como la difusión de una carrera solidaria a favor de la Fundación Esclerosis Múltiple celebrada en Circuito de Barcelona-Catalunya o la participación en el evento solidario de 24 horas de atletismo organizado por la asociación Corredors.cat en Barcelona.

EJES DE ACTUACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

1. Consolidar una cultura de responsabilidad en todos los niveles de la organización, que permita motivar y fidelizar a los empleados, y ofrecer servicios excelentes al resto de grupos de interés.
2. Fomentar interna y externamente acciones e iniciativas sociales, económicas y medioambientales, de forma global y transversal.
3. Innovar en canales de diálogo con todos los grupos de interés, y reforzar la comunicación global como empresa responsable.
4. Fomentar un comportamiento responsable y respetuoso con el medioambiente, a través de la reducción del impacto sobre la naturaleza y el entorno.

Jornadas y eventos

Jornadas de orientación técnica

Mutua Universal ha participado en la promoción de jornadas de orientación técnica enmarcadas en la gestión de la siniestralidad y otros encuentros de interés específico para el sector. Se han organizado 151 eventos que han llegado a un colectivo de cerca de 7.400 colaboradores y asociados. Los principales temas tratados este año han sido el Sistema de Liquidación Directa de la SS (Proyecto Cret@) y el Real Decreto 625/2014 de Control de la IT.

En el campo específico de la prevención, los especialistas de la Entidad han presentado 23 ponencias sobre aspectos como la mejora de la gestión de la incapacidad temporal, la investigación de accidentes, el diseño de los puestos de trabajo, la gestión en la Prevención de Riesgos Laborales y los principios de una empresa saludable.

Presencia en encuentros científicos

En 2014 también se ha potenciado la presencia de la Entidad en jornadas, congresos y foros técnicos y científicos de interés:

- XIV Congreso Nacional SETLA (Sociedad Española de Traumatología laboral)
- II Congreso AEA (Asociación Española de Artroscopia)
- IV Curso práctico de artroscopia de muñeca, The Arthroscopy Academy
- LI Congreso SECOT (Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatológica)
- XXXII Congreso Sociedad Española de Calidad Asistencial
- XV Congreso de la Sociedad Española de Medicina y Seguridad del Trabajo
- X Congreso SCMAL (Sociedad Canaria de Medicina Asistencial Laboral)
- XVII Congreso Nacional de Informática de la Salud
- XXV Jornadas Nacionales de Enfermeras Gestoras (Supervisión de Enfermería)
- Congreso AEETO 2014 (Asociación Española de Enfermería en Traumatología y Ortopedia)
- V Reunión PFIZER en cirugía ortopédica y traumatología
- Jornada de prevención de trastornos músculo-esqueléticos (TME) en el sector de la automoción
- Jornada de fisioterapeutas SETLA

Formación sanitaria

Mutua Universal también colabora en jornadas de formación sanitaria con entidades del sector de la salud y universidades:

- Formación de la extremidad superior en Bilbao, impulsada por AMAT y organizada por Mutua Universal e INSS Bizkaia.
- Colaboración en jornada de prevención de trastornos musculoesqueléticos organizada en Vigo por la Universidad Corporativa CEAGA.
- Curso SETLA de patología de la mano y muñeca, organizado conjuntamente por Mutua Universal y MC Mutual.
- Jornada técnica sobre seguridad radiológica, organizada por Mutua Universal conjuntamente con el Servicio de Física Médica de Gestisa.
- Colaboración con la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), en la asignatura "Trabajo social sanitario en las mutuas de accidentes".

Presencia en foros nacionales e internacionales referentes a prevención

- XX Congreso Mundial de Frankfurt: Psychosocial Health and Prevention of Temporary Disability (TD): Salud Psicosocial y Prevención de la Incapacidad Temporal.
- Advisory Committee for Occupational Safety and Health, Comisión Europea, Luxemburgo. Grupos de trabajo Employers Interest group, Pklenary, Strategy y Chemicals.
- Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Participación en diversos grupos de trabajo.
- "La Prevención en la Empresa del Siglo XXI: Un factor clave de Competitividad", en el décimo segundo Congreso Internacional de Prevención (ORP'2014), celebrado en Zaragoza con el objetivo de avanzar en la búsqueda de conocimiento y buenas prácticas en este ámbito.

Mutua Universal consiguió el premio al mejor póster en los Premios SETLA 2014 por "Guía de enfermería: vendajes de pacientes amputados".

4.4. Impulsar el desarrollo profesional de sus empleados

Mutua Universal impulsa el desarrollo del talento de un equipo de 1.780 personas mediante un intenso programa de formación que permite evolucionar las capacidades de cada profesional en su especialidad laboral. La gestión eficaz de las personas es un pilar fundamental en el desarrollo de la propia organización para asegurar un servicio excelente a las empresas asociadas y los pacientes.

Más de

125.000
horas de formación

625
cursos

63
horas/empleador

Índice eficacia

8,5

Índice satisfacción

8,6

Inversión formación

390
€/empleado

Desarrollo del Plan de Formación

El Plan de Formación de Mutua Universal consta de tres ejes básicos de actuación: eficiencia en el puesto, desarrollo del talento interno y cumplimiento de las normativas de calidad de la Entidad.

Con este objetivo, junto con las acciones de formación internas se ha promovido el desarrollo del conocimiento de los profesionales de la Entidad mediante su participación en programas externos de ayudas de estudios y presencia en foros de interés científico (congresos, jornadas divulgativas, etc.) y cursos académicos. En estos ámbitos, 459 profesionales han participado en 235 acciones formativas, con cerca de 33.722 horas de formación.

Dentro de los proyectos de mayor impacto en 2014 destacan la formación realizada en relación al Código de Conducta y RD/625 Control y gestión de los procesos de IT.

Programa Impuls@: formación en dirección de equipos

En 2014 se ha puesto en marcha un proyecto de formación dirigido a niveles directivos de la Entidad, con contenidos relacionados con las competencias en dirección de equipos. Este proyecto se basa en los valores corporativos de la Entidad y forma parte de un nuevo programa formativo desarrollado bajo los conceptos de "Experiencia, Exposición y Formación".

Canal de Ideas: la implicación de todos en la innovación

Tras una fase de diseño y desarrollo, en noviembre de 2014 ha arrancado el nuevo "Canal de Ideas", una plataforma interna para la gestión de las ideas enmarcada en el impulso de una cultura de innovación en la Entidad. Su objetivo es fomentar la creatividad de las personas, y facilitar y canalizar las ideas en un proceso abierto, participativo y dinámico.

Prevención del acoso laboral

Mutua Universal ha adoptado un posicionamiento firme en la prevención del acoso laboral. En esta línea, se han firmado dos protocolos con los representantes legales de los trabajadores para la prevención del acoso psicológico en el trabajo y para el acoso sexual o por razón de sexo.

Certificación en seguridad y salud en el trabajo

En 2014, Mutua Universal ha obtenido la certificación OHSAS 18001:2007 para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en todos sus centros tras la auditoría realizada por la entidad certificadora TÜV Rheinland. Es una de las primeras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social en obtener dicha certificación acreditada por ENAC.

EQUIPO

1.780
empleados

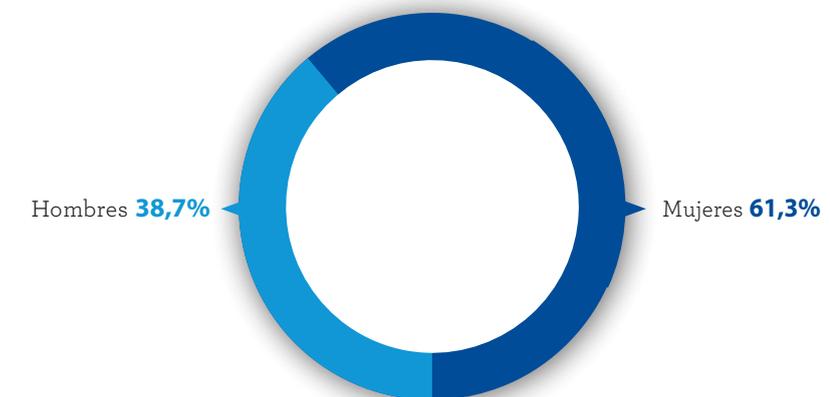
45 años
edad media

14 años
antigüedad media

1.775
empleados
con contrato indefinido

1.141
de los cuales
a tiempo completo

1.275
profesionales titulados



4.5. Optimizar los sistemas de gestión para un servicio excelente

En su objetivo de mejora continua para garantizar un servicio excelente a empresas asociadas y pacientes, Mutua Universal trabaja la optimización de su sistema de gestión y organización mediante la promoción de una metodología de trabajo por procesos y el desarrollo de la gestión del conocimiento.

En 2014 se ha avanzado en la sistematización de la gestión por procesos y en el desarrollo de un repositorio único de uso interno para procedimientos y toda la documentación vinculada a los mismos.

Implantación de un nuevo modelo organizativo

Una de las primeras medidas del Plan Estratégico 2014-2017 ha sido la implantación de un nuevo modelo organizativo, con objeto de desarrollar más eficazmente la estrategia definida y alcanzar los objetivos marcados. El nuevo modelo pretende optimizar la relación entre los servicios centrales y el territorio; consolidar una organización compacta, integrada y versátil; y potenciar la gestión de proximidad.

Impulso a la innovación mediante la gestión del conocimiento

Mutua Universal sigue apostando por la innovación como motor de desarrollo de sus servicios a empresas y pacientes. En 2014 se han creado y desarrollado unidades especializadas en innovación, gestión del conocimiento e I+D+i, con los objetivos de recopilar y analizar información de forma sistemática sobre el entorno, el sector y la población protegida; e impulsar y desarrollar proyectos innovadores mediante actividades de I+D+i e integración de la cultura de la innovación.

Plan Estratégico de Sistemas 2015-2017

Las necesidades a nivel de tecnología y sistemas de información del Plan Estratégico 2014-2017 han marcado el diseño del nuevo Plan Estratégico de Sistemas, que debe garantizar el soporte operativo a proyectos como el Plan de Seguridad, el Plan de Movilidad, la Clínica Online o la Estación de Trabajo Clínico. Los objetivos comunes de los proyectos previstos en el Plan son:

- Aumentar la satisfacción y la productividad.
- Ser un referente tecnológico a nivel de mutuas.
- Tener un mayor control y mejorar la eficiencia de las operaciones.
- Mejorar el entorno decisonal.
- Mejorar la relación con los mutualistas.

Creación de la Estación de Trabajo Clínico

En la gestión de la atención al paciente, en 2014 se ha desarrollado el proyecto de la Estación de Trabajo Clínico, una aplicación que facilita la visión global de la historia clínica del paciente al colectivo sanitario mediante la simplificación de los procesos más habituales (por ejemplo, la selección de prestaciones o la gestión de visitas presenciales). En sus primeros meses de aplicación, esta iniciativa ha sido muy bien acogida por parte del colectivo sanitario.

Creación del Canal de Integridad

Con el objetivo de asegurar el cumplimiento del Código de Conducta y de la normativa interna de Prevención de Riesgos Penales, en 2014 se ha creado el Canal de Integridad, una plataforma confidencial que dota a los empleados de una vía para facilitar la comunicación de cualquier actuación irregular.

INFORME DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

La Auditoría Interna es una función independiente dentro de la organización funcional de Mutua Universal supervisada directamente por el Comité de Auditoría. En 2014 se han emitido 41 informes internos y 323 recomendaciones en relación a la revisión del cumplimiento de procedimientos y evaluación de procesos. También ha realizado el seguimiento del grado de implantación de 114 recomendaciones emitidas en años anteriores.



5.

Resultados e indicadores de gestión

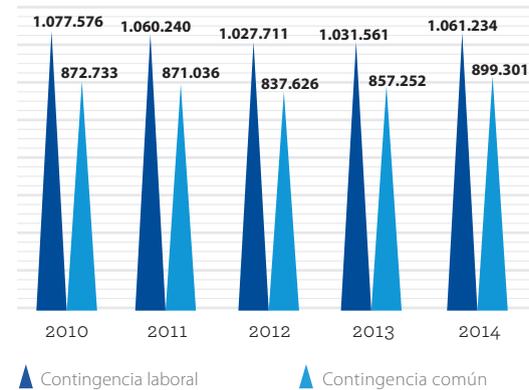
En un entorno marcado por el inicio de la recuperación de la actividad económica, Mutua Universal ha incrementado el número de trabajadores protegidos y de empresas asociadas, así como la recaudación por cuotas. La Entidad ha conseguido satisfacer con éxito el consecuente aumento de las necesidades de atención sanitaria, en un ejercicio en el que se ha alcanzado el millón de visitas.

5.1. Trabajadores protegidos, empresas asociadas y recaudación

Trabajadores por cuenta ajena

La cifra de trabajadores protegidos en Mutua Universal crece por segundo año consecutivo desde el inicio de la crisis económica en España en 2008. A 31 de diciembre de 2014, los trabajadores protegidos por cuenta ajena han alcanzado la cifra de 1.061.234, lo que supone un incremento del 2,88% respecto al año anterior. El 84,74% de dichos trabajadores también tiene protegida la contingencia común, con un aumento del 4,91%.

Trabajadores protegidos por cuenta ajena



MAGNITUDES COMPARATIVAS DE AFILIACIÓN			
	2013	2014	% var.
EMPRESAS ASOCIADAS			
Contingencias profesionales	148.356	152.487	2,78%
Contingencias comunes	121.168	127.192	4,97%

TRABAJADORES PROTEGIDOS Y ADHERIDOS

Contingencias profesionales			
Cuenta ajena	1.031.561	1.061.234	2,88%
Cuenta propia	49.404	49.825	0,85%
Total	1.080.965	1.111.059	2,78%
Contingencias comunes			
Cuenta ajena	857.252	899.301	4,91%
Cuenta propia	209.507	222.676	6,29%
Total	1.066.759	1.121.977	5,18%

1.284.469 trabajadores protegidos

+3,45% respecto a 2013

152.487 empresas asociadas

+2,78% respecto a 2013

A 31 de diciembre de 2014

Empresas asociadas

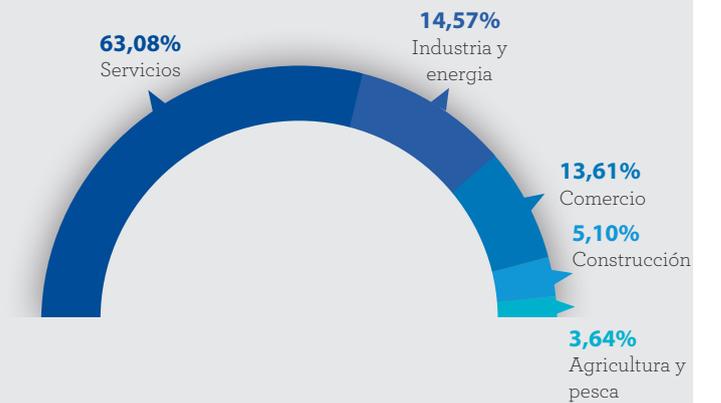
Al final del ejercicio, el número de empresas asociadas en contingencias profesionales se sitúa en 152.487, lo que supone un incremento del 2,78 % respecto al año anterior. El 83,41% de estas empresas (un total de 127.192) tiene contratadas, además, las contingencias comunes. El incremento de las empresas asociadas en contingencias comunes ha sido del 4,97% respecto al año 2013.

Distribución de empresas por sector de actividad y tamaño

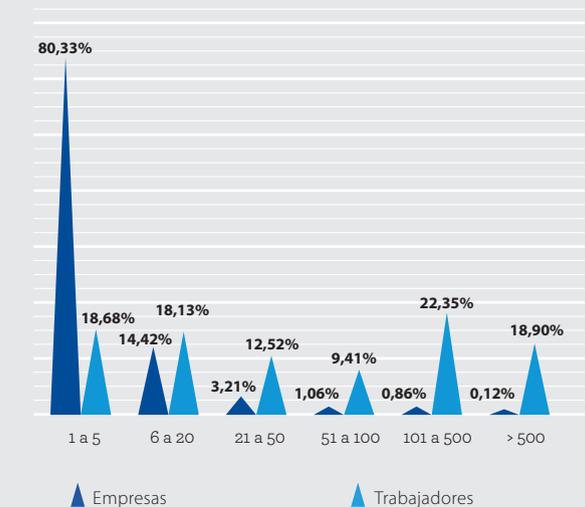
La distribución de nuestras empresas asociadas y los respectivos trabajadores asegurados por sectores de actividad sigue manteniendo una estructura equilibrada y en línea con la existente en el sector a nivel agregado: el sector de servicios es el que tiene mayor peso, con un 63,08%, seguido de industria (14,57%) y comercio (13,61%). Los sectores de construcción y agricultura representan un 5,10% y un 3,64%, respectivamente.

Por tamaño, el 80% de las empresas asociadas cuenta con una plantilla de entre 1 y 5 trabajadores y representan el 19% de los trabajadores protegidos, mientras el 0,12% de las empresas asociadas emplea a más de 500 trabajadores y supone el 19% de los trabajadores protegidos.

Empresas asociadas por sector de actividad



Empresas y trabajadores asociados por número de trabajadores



Trabajadores por cuenta ajena por género y edad

El 52,33% de los trabajadores por cuenta ajena asegurados en Mutua Universal a 31 de diciembre de 2014 son hombres, mientras que las mujeres representan el 47,67% restante. Por edad, se observa que la franja entre 31 y 40 años es la más numerosa con el 32,28% sobre el total.

555.393

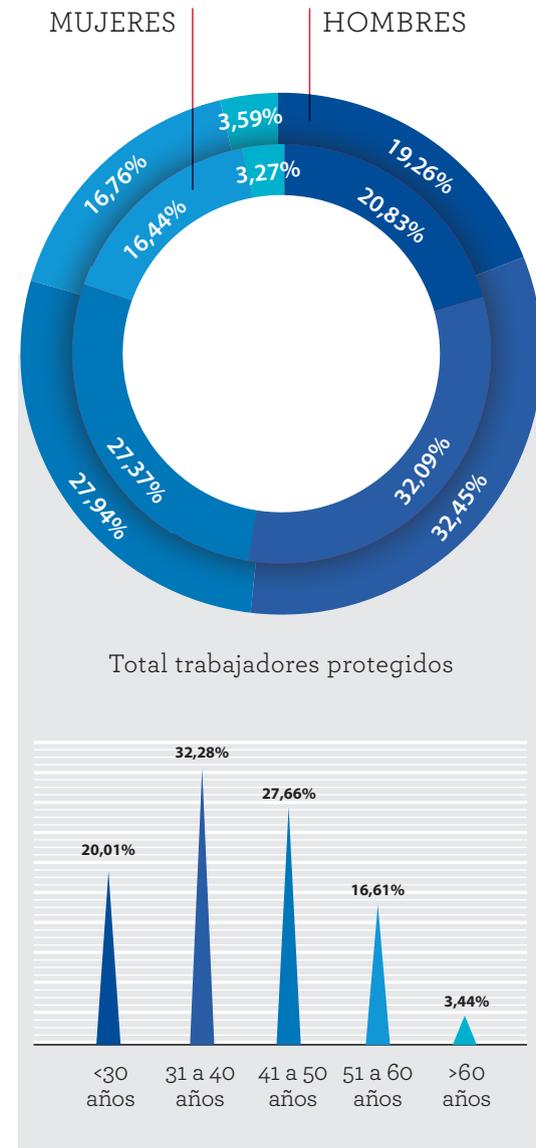
hombres

52,33%

505.841

mujeres

47,67%



Empresas y trabajadores por cuenta ajena según Comunidad Autónoma

En contingencias profesionales, se registra un crecimiento en prácticamente todas las Comunidades Autónomas en relación a 2013: destacan los incrementos en Aragón (5,36% de empresas y 4,04% de trabajadores), Madrid (5,22% y 4,17%), País Vasco (4,85% y 3,21%), Cantabria (1,93% y 8,20%), Murcia (1,55% y 8,58%) y Baleares (4,17% y 5,17%).

En contingencias comunes se han producido también importantes incrementos en casi todas las comunidades, destacando Madrid (6,66% de empresas y 4,74% de trabajadores), Baleares (6,64% y 7,40%), Aragón (6,39% y 6,72%), Andalucía (6,24% y 4,81%), Murcia (4,17% y 14,08%) y Cantabria (2,42% y 10,39%).

Aragón, Madrid y País Vasco, comunidades con mayor incremento de asociados en contingencias profesionales.

Trabajadores por cuenta propia

Los trabajadores por cuenta propia asegurados por contingencia común alcanzan la cifra de 222.676, lo que supone un incremento del 6,29% respecto a 2013. El 22,38% de ellos opta también por la contingencia laboral, con un aumento del 0,85%.

Durante el ejercicio, 46.602 trabajadores por cuenta propia optaron por la prestación de cese de actividad, lo que supone el 20,93% del total de trabajadores autónomos asegurados por contingencia común.

La práctica totalidad de las Comunidades Autónomas han experimentado incrementos positivos, destacando en contingencia común Baleares, con un incremento del 9,14%, y Murcia, Aragón y Comunidad Valenciana, con incrementos de más del 8% en cada una de ellas.

222.676

trabajadores por cuenta propia

+6,29%

respecto a 2013

46.602

trabajadores optaron por la prestación de cese de actividad

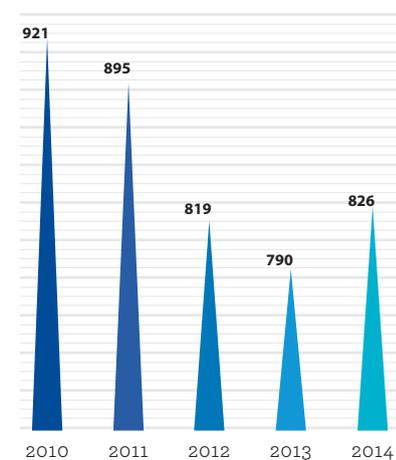
20,93%

del total de trabajadores adheridos

Recaudación

Mutua Universal ha obtenido en el ejercicio 2014 una recaudación total de cuotas cobradas de 811.812.941 euros, lo que supone un incremento del 4,70% respecto a 2013. El 60,28% de esta cifra (un total de 489.380.602 euros) corresponde a contingencia laboral, el 38,27% (310.647.186 euros) corresponde a contingencia común y el 1,45% restante (11.785.153 euros) corresponde a la cobertura del cese de actividad de los trabajadores autónomos.

Evolución de los ingresos por cuotas devengadas



En millones de euros

MAGNITUDES COMPARATIVAS DE RECAUDACIÓN				
	2013	2014	% var.	% cuotas*
CONTINGENCIAS PROFESIONALES				
Cuenta ajena	456.353.258	472.793.759	3,60%	58,24%
Cuenta propia	15.760.565	16.586.843	5,24%	2,04%
Total contingencias profesionales	472.113.823	489.380.602	3,66%	60,28%
CONTINGENCIAS COMUNES				
Cuenta ajena	218.446.809	230.913.406	5,71%	28,44%
Cuenta propia	73.579.259	79.733.780	8,36%	9,82%
Total contingencias comunes	292.026.068	310.647.186	6,38%	38,27%
CESE ACTIVIDAD RETA	11.207.158	11.785.153	5,16%	1,45%
Total cuotas cobradas	775.347.049	811.812.941	4,70%	
Efecto cuotas en vía ejecutiva y aplazadas	15.559.571	14.606.842	-6,12%	
Total cuotas devengadas	790.906.620	826.419.783	4,49%	
CUOTAS RECAUDADAS				
Trabajadores por cuenta ajena	674.800.067	703.707.165	4,28%	
Trabajadores por cuenta propia	100.546.982	108.105.776	7,52%	
Total cuotas recaudadas	775.347.049	811.812.941	4,70%	

* Participación sobre cuotas.

DISTRIBUCIÓN DE CUOTAS COBRADAS POR RÉGIMEN								
	C. profesionales	% Part.	C. comunes	% Part.	Cese activ.	% Part.	Total	% Part.
Régimen General	459.325.951	93,86%	228.756.577	73,64%			688.082.528	84,76%
Empleados del Hogar	1.362.492	0,28%	713.194	0,23%			2.075.686	0,26%
Sistema Especial Agrario	9.327.710	1,91%	797.702	0,26%			10.125.412	1,25%
Régimen Especial del Mar	2.777.606	0,57%	645.933	0,21%			3.423.539	0,42%
Total cuenta ajena	472.793.759	96,61%	230.913.406	74,33%			703.707.165	86,68%
Regimen Especial Autónomos	14.481.254	2,96%	77.190.676	24,85%	10.351.506	87,84%	102.023.437	12,57%
Sistema Especial Trabajadores Agrarios	2.055.106	0,42%	2.543.104	0,82%	1.407.486	11,94%	6.005.695	0,74%
Régimen Especial del Mar Cuenta Propia	50.483	0,01%	0	0,00%	26.161	0,22%	76.643	0,01%
Total cuenta propia	16.586.843	3,39%	79.733.780	25,67%	11.785.153	100,00%	108.105.776	13,32%
TOTAL CUENTA AJENA + PROPIA	489.380.602	100,00%	310.647.186	100,00%	11.785.153	100,00%	811.812.941	100,00%
% PARTICIPACIÓN/ TOTAL CUOTAS	60,28%		38,27%		1,45%			

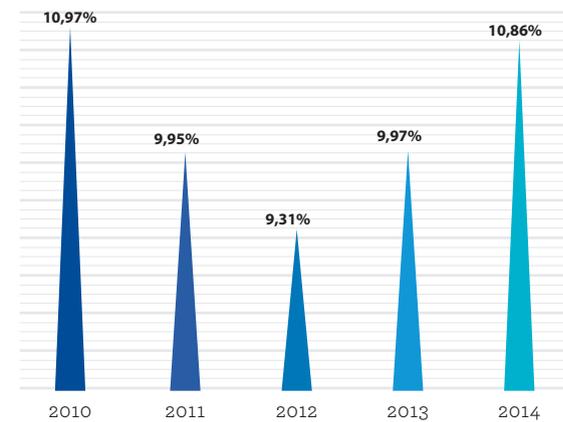
+4,49%
recaudación por
cuotas devengadas

5.2. Contingencias profesionales y prestaciones por invalidez

Las prestaciones de incapacidad temporal suponen el 10,86% sobre el total de cuotas, lo que supone la consolidación del cambio de tendencia iniciado el ejercicio anterior. Por colectivos, un 11,06% corresponde a trabajadores por cuenta ajena y un 5,41%, a trabajadores por cuenta propia.

En 2014, Mutua Universal ha satisfecho 53,16 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, de los cuales 0,90 millones corresponden a trabajadores por cuenta propia y el resto por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 1.355.295 días, con un subsidio medio diario de 39,33 euros para el trabajador por cuenta ajena y 34,19 euros para el trabajador autónomo.

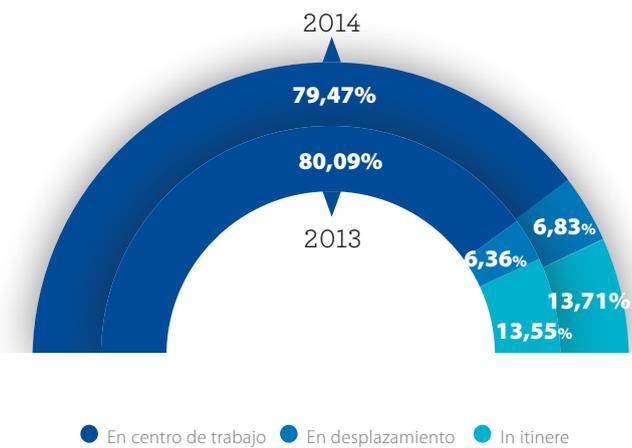
Prestaciones de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
Evolución % sobre cuotas



Accidentabilidad según lugar

En todo el ejercicio se han reconocido 42.882 contingencias laborales con baja, lo que supone un incremento del 7,87%. De esta cifra, 612 contingencias corresponden a enfermedades profesionales y el resto, a accidentes de trabajo.

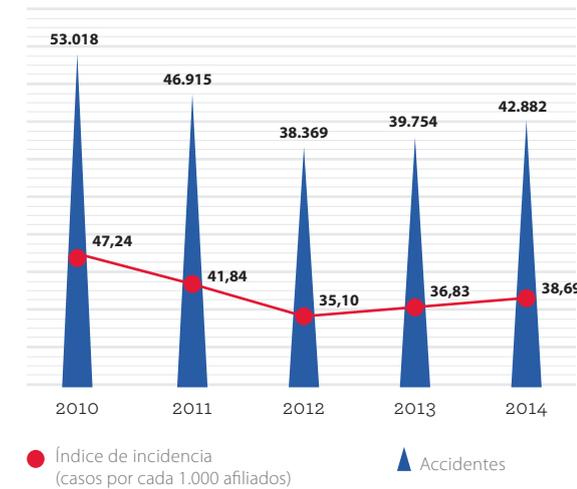
La siniestralidad en función del lugar se distribuye en porcentajes muy similares a los registrados en ejercicios anteriores: ocho de cada diez se concentran en el centro de trabajo (79,47%) mientras que el resto se asocian a accidentes en desplazamientos de ida o vuelta del trabajo (13,71%) o desplazamientos durante la jornada laboral (6,83%).



Accidentabilidad e índice de incidencia

El índice de incidencia, que relaciona el número de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales con la población protegida, mantiene su tendencia al alza iniciada el ejercicio anterior hasta los 38,69 puntos. El índice de incidencia en la población trabajadora por cuenta ajena es 23,36 puntos superior al registrado en el colectivo de autónomos.

Accidentes y enfermedades profesionales



Enfermedades profesionales

Las enfermedades profesionales también registran un repunte y alcanzan los 612 casos, un 77,45% de las cuales han sido causadas por la exposición a agentes físicos. El aumento del índice de incidencia en relación a las enfermedades profesionales ha sido de un 16,39%.

Enfermedades profesionales



Accidentabilidad según causa

Se mantienen como principales causas de accidentabilidad los sobreesfuerzos físicos, los golpes y los choques a trabajadores tanto en trabajos estáticos como en aquellos que impliquen movimientos o desplazamientos.

En base a la clasificación establecida por el Ministerio para la comunicación de accidentes de trabajo se identifica la siguiente distribución sobre la forma en la que se ha producido la lesión (tabla inferior).

	2013		2014		% var
	Número	% Distrib.	Número	% Distrib.	
Contacto eléctrico, con fuego, temperaturas o sustancias peligrosas	975	2,45%	1.134	2,64%	16,31%
Ahogamiento, quedar sepultado, quedar envuelto	80	0,20%	73	0,17%	-8,75%
Golpe contra un objeto inmóvil, trabajador en movimiento	10.404	26,17%	11.453	26,71%	10,08%
Choque o golpe contra un objeto en movimiento	8.268	20,80%	9.077	21,17%	9,78%
Contacto con agente material cortante, punzante, duro.	3.336	8,39%	3.575	8,34%	7,16%
Quedar atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación	1.082	2,72%	1.204	2,81%	11,28%
Sobreesfuerzo, trauma psíquico, radiaciones, ruido, etc.	13.272	33,39%	14.188	33,09%	6,90%
Mordeduras, patadas, etc. (de animales o personas)	643	1,62%	680	1,59%	5,75%
Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas	75	0,19%	104	0,24%	38,67%
Otro contacto-Tipo de lesión no codificado en la presente clasificación	1.107	2,78%	782	1,82%	-29,36%
Enfermedad profesional	512	1,29%	612	1,43%	19,53%
TOTAL MUTUA	39.754	100,00%	42.882	100,00%	7,87%

Accidentabilidad según actividad económica

La distribución de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por actividad económica apenas sufre modificaciones en relación al ejercicio 2013: el conjunto de actividades administrativas, industria manufacturera, hostelería y comercio aglutina el 55,90 % del total de casos con baja.

Todos los sectores con mayor número de trabajadores han aumentado su índice de incidencia, destacando el incremento del 16,74% en hostelería. La construcción se mantiene como el sector con mayor índice de incidencia e invierte la tendencia con un incremento del 7,14% respecto a 2013. Por su parte, el 62,42% de las enfermedades profesionales se registró en la industria manufacturera.

Total contingencias profesionales	Casos	Índice de incidencia
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.855	39,41
B Industrias extractivas	85	36,95
C Industria manufacturera	7.074	46,15
D Suministro de energía eléctrica, gas vapor y aire acondicionado	23	35,33
E Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	205	59,77
F Construcción	4.056	66,51
G Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos de motor y motocicletas	4.198	27,40
H Transporte y almacenamiento	2.670	52,38
I Hostelería	4.621	44,63
J Información y comunicaciones	312	10,08
K Actividades financieras y de seguros	296	6,28
L Actividades inmobiliarias	304	32,14
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	587	11,44
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	8.079	50,11
O Administración pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	2.451	53,33
P Educación	527	13,03
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	4.064	53,33
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	780	35,15
S Otros servicios	461	19,39
T Actividades de los hogares como empleadores y como productores de bienes y servicios de uso	205	8,43
U Actividades de organizaciones y organismos extraterritoriales	6	93,87
0 Actividad no registrada	23	
TOTAL MUTUA	42.882	38,69

Índice de incidencia (casos por cada 1.000 afiliados)

Casos mortales

En 2014 se produjeron 66 casos mortales, lo que supone un aumento del número de fallecimientos acaecidos con respecto al año anterior en 10 casos (17,86%). El índice de mortalidad* aumenta al 0,06 sobre el total de población protegida por contingencias profesionales.

En el conjunto de casos mortales tienen especial incidencia los originados por causas ajenas al riesgo estrictamente profesional (cardiovasculares, in misión e in itinere), que suponen el 53,03% del total de casos.

Las actividades económicas en cuenta ajena que han acumulado mayor número de accidentes mortales han sido el transporte y almacenamiento (20 casos), la construcción (13), la industria manufacturera y las actividades administrativas y servicios auxiliares (10 cada una).

* Número de casos por cada 1.000 afiliados

PERFIL DEL ACCIDENTE MORTAL (RÉGIMEN GENERAL):

Trabajadores de 44 a 55 años:

44,44% de los casos

Más de **36** meses de antigüedad:

44,44% de los casos

Con contrato indefinido o fijo discontinuo:

60,32% de los casos

En empresa de hasta **25** trabajadores:

46,03% de los casos

Prestaciones por invalidez en accidentes de trabajo

En el ejercicio 2014 se han tramitado y atendido 1.590 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 65,91% de los casos corresponde a indemnizaciones y entregas únicas. Se ha producido un aumento en el número de expedientes de prestaciones resueltos, en especial de los accidentes con calificación de incapacidad permanente absoluta y las grandes invalideces, con incrementos del 25% y del 57% respectivamente.

	2013	2014	% var.	% total
LPNI	915	932	1,86%	58,62%
IPP	125	116	-7,20%	7,30%
Total indemnizaciones *	1.040	1.048	0,77%	65,91%

IPT	476	481	1,05%	30,25%
IPA	40	50	25%	3,14%
GI	7	11	57,14%	0,69%
Total capitales renta	523	542	3,63%	34,09%
Total	1.563	1.590	1,73%	100%

LPNI: Lesiones permanentes no invalidantes
 IPP: Incapacidades permanentes parciales
 IPT: Incapacidades permanentes totales
 IPA: incapacidades permanentes absolutas
 GI: Grandes Invalideces

*Total indemnizaciones y entregas únicas

Prestaciones por invalidez en enfermedades profesionales

En 2014 se han tramitado y atendido 93 prestaciones de invalidez por enfermedad profesional en cumplimiento de las resoluciones emitidas por las diferentes direcciones provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social. En el ejercicio, se produjo un aumento en todos los grupos de prestaciones resueltas por enfermedad profesional a excepción de las incapacidades permanentes parciales.

	2013	2014	% var.	% total
LPNI	41	48	17,07%	51,61%
IPP	4	1	-75%	1,08%
Total indemnizaciones *	45	49	8,89%	52,69%

IPT	30	41	36,67%	44,09%
IPA	2	3	50%	3,23%
GI	0	0	-	-
Total capitales renta	32	44	37,50%	47,31%
Total	77	93	20,78%	100%

Asistencia sanitaria – contingencia profesional

Como consecuencia de la mayor siniestralidad registrada durante el ejercicio, los centros de Mutua Universal para la atención de las contingencias profesionales han registrado un ascenso de la asistencia primaria: el número de visitas aumentó un 28,24% hasta un total de 619.743 visitas y las sesiones de rehabilitación se incrementaron un 20,27%.

La cifra de hospitalizaciones ha aumentado un 1,54%, hasta los 3.104 casos. El tiempo medio de hospitalización se ha incrementado en 0,33 días hasta los 5,93 días. Con objeto de un mayor control del proceso y alcanzar mayor eficiencia, se ha aumentado la utilización de los equipos quirúrgicos y recursos hospitalarios propios en un 4,19% mientras se han reducido en un 2,46% los ingresos en centros ajenos.

619.743

visitas

+28,24%

respecto a 2013

403.505

sesiones de rehabilitación

+20,27%

respecto a 2013

3.104

casos de hospitalización

+1,54%

respecto a 2013

El incremento de la actividad laboral ha provocado un aumento de los trabajadores protegidos y una mayor exigencia a los centros de Mutua Universal.

VISITAS Y SESIONES DE REHABILITACIÓN

CENTROS PROPIOS	2013	2014	% var.
Visitas iniciales de accidentados*	100.941	116.341	15,29%
Visitas sucesivas	382.348	503.402	31,66%
TOTAL VISITAS	483.262	619.743	28,24%
SESIONES DE REHABILITACIÓN EN CENTROS PROPIOS	335.489	403.505	20,27%

* Con o sin baja

DATOS DE HOSPITALIZACIÓN

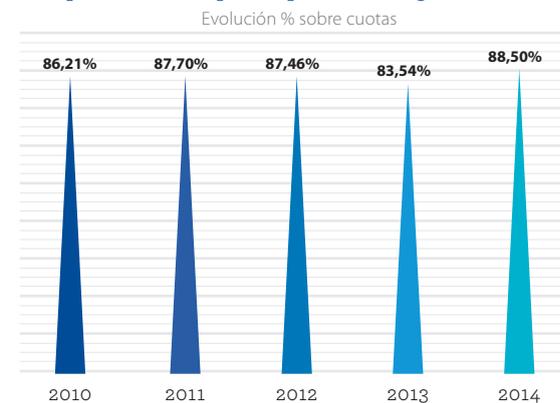
CENTROS CON EQUIPOS PROPIOS	2013	2014	% var.
Hospitalizados	1.838	1.915	4,19%
Días de estancia	8.065	8.941	10,86%
Promedio días de estancia	4,39	4,67	6,40%
MEDIOS AJENOS			
Hospitalizados	1.219	1.189	-2,46%
Días de estancia	9.040	9.477	4,83%
Promedio días de estancia	7,42	7,97	7,48%
TOTAL HOSPITALIZADOS	3.057	3.104	1,54%
TOTAL DÍAS DE ESTANCIA	17.105	18.418	7,68%
TOTAL PROMEDIO DÍAS DE ESTANCIA	5,60	5,93	6,05%

5.3. Contingencias comunes y procesos con derecho a prestación

Las prestaciones de incapacidad temporal presentan un cambio de tendencia respecto a su evolución en los últimos tres años, con un aumento de su porcentaje sobre el total de cuotas de 4,96 puntos, hasta alcanzar el 88,50%. El mayor número de prestaciones es consecuencia del aumento del 7,12% en los trabajadores por cuenta ajena; por el contrario, la incapacidad temporal en el colectivo de cuenta propia ha descendido 0,82 puntos.

En 2014, Mutua Universal ha satisfecho 274,92 millones de euros en concepto de prestación económica por incapacidad temporal, 47,59 millones de los cuales corresponden a trabajadores por cuenta propia y el resto, a trabajadores por cuenta ajena. Las prestaciones han supuesto en su conjunto la indemnización de 8.041.709 días, con un subsidio medio diario de 36,70 euros para el trabajador por cuenta ajena y 26,28 euros para el trabajador autónomo.

Incapacidad temporal por contingencia común



Procesos con derecho a prestación e índice de incidencia

El número de procesos de trabajadores por cuenta ajena con baja médica que han generado derecho a prestación económica ha aumentado un 12,06 %. En el caso de trabajadores por cuenta propia, se produce un incremento del 2,01% de los trabajadores que han generado prestación económica.

El índice de incidencia, que relaciona los procesos registrados y la población protegida, crece un 6,83% en los trabajadores por cuenta ajena pero disminuye un 4,13% en el colectivo de trabajadores autónomos.

PROCESOS CON DERECHO A PRESTACIÓN			
	2013	2014	% var.
Cuenta ajena	74.767	83.787	12,06
Cuenta propia	22.908	23.368	2,01
Total	97.675	107.155	9,71
ÍNDICE INCIDENCIA*			
Cuenta ajena	87,65	93,63	6,83
Cuenta propia	111,60	106,99	-4,13
Total	92,29	96,25	4,29

* Número de casos por cada 1.000 afiliados

Procesos con derecho a prestación según actividad económica

Actividades administrativas, comercio, industria manufacturera y hostelería son los sectores con mayor número de bajas y suponen, en su conjunto, más de la mitad del total. Los sectores con mayor índice de incidencia son el sanitario, actividades administrativas y administraciones públicas.

Procesos según grupo de diagnóstico

La distribución de los procesos de contingencia común que han sido alta en función de su diagnóstico se mantiene en proporciones similares al ejercicio anterior: la duración media de los procesos es de 41 días y el coste medio por baja se sitúa en 813,90 euros. Entre las patologías más frecuentes destacan los diagnósticos de ciática y estado de ansiedad, tanto por su duración como por los costes asociados.

GRUPOS DE DIAGNÓSTICO:

20%

Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos

13%

Enfermedades del aparato respiratorio

9%

Enfermedades infecciosas y parasitarias

8%

Lesiones y envenenamiento

7%

Síntomas, signos y estados mal definidos

7%

Enfermedades del aparato digestivo

6%

Trastornos mentales

4%

Enfermedades del sistema nervioso y de los órganos sensoriales

3%

Complicaciones de la gestación, parto y puerperio

2%

Enfermedades del aparato genito-urinario

5.4. Ayudas sociales y otras prestaciones

Subsidio por riesgo durante el embarazo y la lactancia

En 2014 se han abonado más de 23 millones de euros en concepto de prestaciones a las trabajadoras del colectivo protegido en situaciones de riesgo durante el embarazo o la lactancia. La relevancia de esta prestación se mantiene en el ejercicio, con una participación sobre cuotas del 4,75% sobre el total de pagos por incapacidad temporal dentro de las contingencias profesionales.

En total, se ha reconocido la prestación a 5.875 trabajadoras (5.464 por cuenta ajena y 411 por cuenta propia), de las cuales casi la totalidad corresponden a situaciones de riesgo durante el embarazo (5.857 por riesgo embarazo y 18 por riesgo de lactancia). Los tipos de riesgo predominantes son la bipedestación y posturas forzadas en el caso del embarazo, y los agentes químicos en el caso de la lactancia.

SUBSIDIO POR RIESGO DURANTE EMBARAZO Y LACTANCIA			
	Cuenta ajena+Cuenta propia	Casos abiertos	Importe
Riesgo durante el embarazo		5.857	23.051.365
Riesgo durante la lactancia natural		18	191.816
Total		5.875	23.243.181
		% cuotas	% AT
Riesgo durante el embarazo		4,71	28,92
Riesgo durante la lactancia natural		0,04	0,24
Total		4,75	29,16

Cuidado de menores

Mutua Universal ha abonado 113 casos de trabajadores con derecho a la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave, con un importe total de 3.532.610 euros (0,44% sobre cuotas) y un incremento de 44,19% en relación a 2013. A cierre del ejercicio, se encontraban percibiendo esta prestación 196 trabajadores.

El 50% de los casos reconocidos en 2014 para esta prestación responden a procesos de origen oncológico y neurológico.

Cese de actividad de trabajadores autónomos

Desde la entrada en vigor de la Ley 32/2010, de 5 de agosto, se ha consolidado la prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos (CATA), tanto en cuanto a los canales como a los procedimientos de gestión. Las cuotas recaudadas durante 2014 ascienden a 11.785.153 euros, con un incremento del 5,16% respecto 2013, y se ha dado cobertura por esta contingencia a 46.602 trabajadores autónomos, con una reducción del 1,08% de población protegida. Mutua Universal ha reconocido la prestación a 240 casos de los 503 recibidos, lo que equivale al 47,71% de dichas solicitudes recibidas.

Comisión de Prestaciones Especiales: ayudas sociales

La Comisión de Prestaciones Especiales concede beneficios de asistencia social a aquellos trabajadores que se encuentran en un estado o situación de necesidad concreta o que precisan ayuda para su reinserción sociolaboral tras haber sufrido un

accidente de trabajo o una enfermedad profesional. Las trabajadoras sociales son las encargadas de gestionar las solicitudes de ayuda, valorando cada situación.

Durante 2014, se tramitaron 3.478 solicitudes para apoyar a 1.923 familias y se abonaron ayudas sociales por un valor total de 1.666.021 euros, un 13,1% más que en el ejercicio 2013.

	DESGLOSE DE LAS AYUDAS ABONADAS							
	Número de ayudas				Importe			
	2013	2014	% var.	Pesos 2014	2013	2014	% var.	Pesos 2014
Adaptación del medio	28	42	50,0	1%	104.157	107.759	3,5	6%
Adquisición material especial	104	176	69,2	5%	128.295	108.418	-15,5	7%
Atención especializada temporal	274	403	47,1	12%	214.570	224.909	4,8	13%
Atención psicológica especializada	68	73	7,4	2%	18.679	20.337	8,9	1%
Auxilios socioeconómicos	130	204	56,9	6%	449.396	534.541	18,9	32%
Beca de estudios (hijos trabajadores fallecidos/incapacitados)	45	87	93,3	3%	71.630	106.717	49,0	6%
Gastos extras	1.867	2.373	27,1	68%	385.440	415.731	7,9	25%
Gastos sepelio	22	18	-18,2	1%	69.849	75.435	8,0	5%
Reinserción sociolaboral (ayuda estudios y Programa inserción laboral)	26	36	38,5	1%	28.237	41.772	47,9	3%
Tratamiento especial	20	66	230,0	2%	3.370	30.403	802,0	2%
TOTAL GENERAL	2.584	3.478	34,6	100%	1.473.624	1.666.021	13,1	100%



6.

Información económico-financiera

A pesar del incremento del gasto en prestaciones sociales y de las transferencias y subvenciones realizadas, Mutua Universal ha obtenido en 2014 un resultado positivo a distribuir de 68,15 millones de euros.

Los resultados obtenidos permiten mantener unos óptimos índices de liquidez y solvencia, que favorecen la autonomía financiera de la Entidad.

Gestión del patrimonio de la Seguridad Social

En 2014 se ha obtenido un **resultado positivo a distribuir** de 68,15 millones a pesar de que el gasto de prestaciones sociales y de las transferencias y subvenciones realizadas (77,33% respecto al total de gastos de gestión ordinaria) ha experimentado un incremento de 56,64 millones de euros respecto al ejercicio 2013, y que los ingresos por cotizaciones sociales tan solo se han incrementado en 35,51 millones de euros.

Estas partidas de gasto 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.

Los **gastos de funcionamiento** han representado un 22,33% del total de gastos de gestión ordinaria, frente al 23,32% del ejercicio anterior. Esta reducción es consecuencia de la política de austeridad impuesta, que se ha evidenciado compatible con el mantenimiento y mejora del nivel de los servicios prestados.

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.

Gestión de contingencias profesionales

52,02 millones €

Gestión de contingencias comunes

5,31 millones €

Gestión cese de actividad autónomos

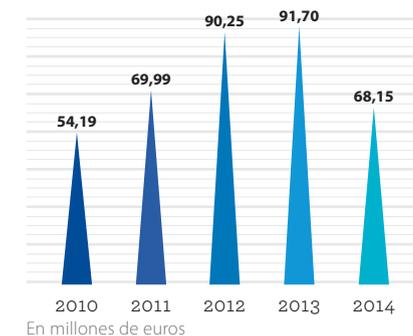
10,82 millones €

El **resultado por operaciones financieras** ha experimentado de nuevo un aumento gracias a los ingresos financieros, que se han incrementado un 1,8% en relación al ejercicio anterior hasta alcanzar los 15,04 millones de euros, frente a los 14,78 millones de 2013. Los factores que han permitido este resultado positivo han sido tanto la competitiva tasa interna media de rentabilidad de la cartera de inversiones financieras, en las cuales se deben invertir los excedentes de tesorería, como el incremento del saldo medio en las cuentas

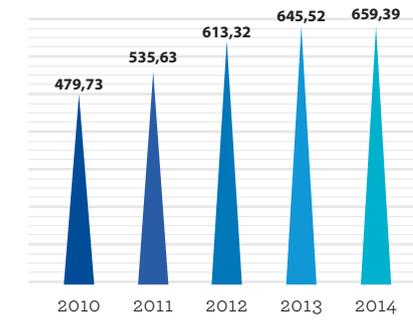
financieras. La rentabilidad de las posiciones financieras se ha situado en el 3,24%, frente al 3,19% de 2013.

Por todo ello, el resultado del ejercicio ha permitido mantener unos óptimos índices de liquidez y solvencia, favoreciendo la autonomía financiera de la Entidad. Tanto el patrimonio neto (659,39 millones de euros), que supone el 85,11% del pasivo, como las cuentas financieras (565,65 millones de euros), que representan el 73,01% del activo, son paradigmas de la liquidez de la organización.

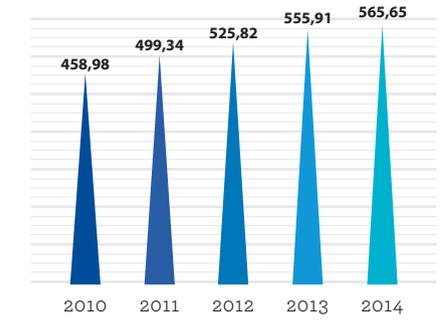
Resultados a efectos de reservas



Patrimonio neto



Cuentas financieras



COMPOSICIÓN DE LOS REINTEGROS A LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL				
	Contingencias profesionales	Contingencias comunes	Cese de actividad	Total
Procedente de ejercicios anteriores	226.344.233,66		27.041.963,26	253.386.196,92
Procedente del ejercicio 2014	46.689.850,31	653.988,18	10.820.259,63	58.164.098,12
TOTAL	273.034.083,97	653.988,18	37.862.222,89	311.550.295,04

La distribución del resultado del ejercicio 2014 se ha visto modificada respecto al ejercicio 2013, con motivo de la Ley 35/2014, por la que se modifica el régimen jurídico de las Mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como por la Resolución del 18 de marzo del 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, que dictan instrucciones en relación con el ingreso en la Tesorería General de la Seguridad Social por las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, de los excesos de reservas y de los excedentes de gestión. La novedad más significativa de dichas modificaciones radica en la fijación de unos límites máximos antes de iniciar la distribución de resultados del ejercicio, tanto para la Reserva de Estabilización por Contingencias Profesionales como para la Reserva del Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos. Todo ello se traduce en una reducción de las mismas y unos ingresos adicionales a los fondos de la Tesorería General de la Seguridad Social de 253,38 millones de euros.

GESTIÓN DE LA COLABORACIÓN CON LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

ACTIVO (euros)	2014
Activo no corriente	346.315.262,27
Inmovilizado intangible	6.638.230,67
Inmovilizado material	91.301.500,08
Inversiones inmobiliarias	0,00
Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.388.457,00
Inversiones financieras a largo plazo	243.784.045,84
Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	2.203.028,68
Activo corriente	428.467.020,75
Activos en estado de venta	1.645.503,60
Existencias	957.013,92
Deudores y otras cuentas a cobrar	204.515.042,60
Inversiones financieras a corto plazo	158.981.589,95
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	62.367.870,68
TOTAL ACTIVO	774.782.283,02

GESTIÓN DE LA COLABORACIÓN CON LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (euros)	2014
Patrimonio neto	659.391.515,71
Reservas	556.013.435,90
Resultado neto generado por cuotas	35.189.544,13
Resultados del ejercicio	68.146.965,87
Ajustes por cambios de valor	0,00
Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	41.569,81
Pasivo no corriente	2.269.100,56
Provisiones a largo plazo	2.233.379,00
Deudas a largo plazo	35.721,56
Pasivo corriente	113.121.666,75
Provisiones a corto plazo	47.353.711,52
Deudas a corto plazo	1.466.407,71
Acreedores y otras cuentas a pagar	64.301.547,52
Ajustes por periodificación	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	774.782.283,02

GESTIÓN DE LA COLABORACIÓN CON LA SEGURIDAD SOCIAL - CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL	
(euros)	2014
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	827.250.132,15
Cotizaciones sociales	826.419.783,37
Transferencias y subvenciones recibidas	247.014,92
Prestaciones de servicios	508.378,56
Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00
Otros ingresos de gestión ordinaria	74.955,30
Excesos de provisiones	0,00
TOTAL GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-777.926.959,58
Prestaciones sociales	-373.645.651,98
Gastos de personal	-89.486.530,63
Transferencias y subvenciones concedidas	-227.900.828,08
Aprovisionamientos	-54.394.020,38
Otros gastos de gestión ordinaria	-27.187.229,59
Amortización del inmovilizado	-5.312.698,92
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	49.323.172,57
Enajenación y deterioro de inmovilizado no financiero	-245.627,49
Otras partidas no ordinarias	4.031.176,43
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	53.108.721,51
Ingresos financieros	15.040.222,49
Gastos financieros	-1.978,13
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	15.038.244,36
RESULTADO A DISTRIBUIR	68.146.965,87

Gestión del patrimonio privativo

En el ejercicio de 2014 los ingresos ordinarios se han situado en 1,48 millones de euros y los gastos ordinarios han ascendido a 1,34 millones, produciéndose adicionalmente un resultado extraordinario negativo por importe de 3,00 millones de euros. El resultado negativo producido, 2,86 millones de euros, se aplicará a la cuenta de resultados de ejercicios anteriores.

Los ingresos obtenidos por el patrimonio mutual durante 2014 provienen principalmente de la imputación del canon o coste de compensación por la utilización de los inmuebles pertenecientes al patrimonio histórico para los fines encomendados a la Entidad como colaboradora en la gestión de la Seguridad Social, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 68.4.4ª 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.

El resultado extraordinario del ejercicio se compone de ingresos por excesos de provisiones y de gastos excepcionales por dotación de provisiones, con motivo de la aplicación del Oficio de la Intervención General de la Seguridad Social del 4 de julio de 2013 sobre el Tratamiento Contable del Reintegro de Gastos Indebido, así como del resultado de las operaciones financieras para la correcta adecuación del valor contable de la participación en la sociedad de prevención Universal Prevención y Salud, S.L.U.

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE	
ACTIVO (euros)	2014
Activo no corriente	26.506.131,74
Inmovilizado intangible	0,00
Inmovilizado material	505.171,90
Inversiones inmobiliarias	18.424.402,42
Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	7.569.085,21
Inversiones financieras a largo plazo	7.472,21
Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00
Activo corriente	3.764.004,92
Activos en estado de venta	2.172.954,84
Existencias	0,00
Deudores y otras cuentas a cobrar	812.087,51
Inversiones financieras a corto plazo	1.131,59
Ajustes por periodificación	24.737,92
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	753.093,06
TOTAL ACTIVO	30.270.136,66

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE	
PATRIMONIO NETO Y PASIVO (euros)	2014
Patrimonio neto	1.391.283,07
Patrimonio aportado	0,00
Patrimonio generado	1.391.283,07
Ajustes por cambios de valor	0,00
Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00
Pasivo no corriente	15.449.092,34
Provisiones a largo plazo	15.236.915,80
Deudas a largo plazo	212.176,54
Pasivo corriente	13.429.761,25
Provisiones a corto plazo	0,00
Deudas a corto plazo	399.267,33
Acreedores y otras cuentas a pagar	13.030.493,92
Ajustes por periodificación	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	30.270.136,66

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - CUENTA DEL RESULTADO PATRIMONIO-PRIVATIVO	
(euros)	2014
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	7.588.580,68
Cotizaciones sociales	0,00
Transferencias y subvenciones recibidas	0,00
Prestaciones de servicios	0,00
Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00
Otros ingresos de gestión ordinaria	1.475.675,21
Excesos de provisiones	6.112.905,47
TOTAL GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-851.826,23
Prestaciones sociales	0,00
Gastos de personal	0,00
Transferencias y subvenciones concedidas	0,00
Aprovisionamientos	0,00
Otros gastos de gestión ordinaria	-642.480,38
Amortización del inmovilizado	-209.345,85
RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA	6.736.754,45
Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-14.738,58
Otras partidas no ordinarias	-3.436.313,00
RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS	3.285.702,87
RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS	-6.147.500,17
RESULTADO ECONÓMICO	-2.861.797,30
RESULTADO A EFECTOS DE RESERVAS	-2.861.797,30

Anexos

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE	
ACTIVO	2014
A) ACTIVO NO CORRIENTE	346.315.262,27
I. Inmovilizado intangible	6.638.230,67
Aplicaciones informáticas	933.114,99
Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	5.663.545,87
Otro inmovilizado intangible	41.569,81
II. Inmovilizado material	91.301.500,08
Terrenos	23.755.943,25
Construcciones	50.027.638,85
Otro inmovilizado material	15.365.067,56
Inmovilizado en curso y anticipos	2.152.850,42
III. Inversiones inmobiliarias	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	2.388.457,00
Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	2.388.457,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	243.784.045,84
Créditos y valores representativos de deuda	243.596.802,93
Otras inversiones financieras	187.242,91
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	2.203.028,68

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE	
ACTIVO	2014
B) ACTIVO CORRIENTE	428.467.020,75
I. Activos en estado de venta	1.645.503,60
II. Existencias	957.013,92
Productos farmacéuticos	337.256,43
Material sanitario de consumo	619.757,49
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	204.515.042,60
Deudores por operaciones de gestión	32.338.699,78
Otras cuentas a cobrar	172.169.297,72
Administraciones públicas	7.045,10
V. Inversiones financieras a corto plazo	158.981.589,95
Créditos y valores representativos de deuda	158.959.188,43
Otras inversiones financieras	22.401,52
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	62.367.870,68
Otros activos líquidos equivalentes	61.799.981,39
Tesorería	567.889,29
TOTAL ACTIVO (A+B).....	774.782.283,02

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - BALANCE	
PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2014
A) PATRIMONIO NETO	659.391.515,71
I. Patrimonio aportado	0,00
II. Patrimonio generado	659.349.945,90
Reservas	556.013.435,90
Resultado neto generado por cuotas	35.189.544,13
Resultados del ejercicio	68.146.965,87
III. Ajustes por cambios de valor	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	41.569,81
B) PASIVO NO CORRIENTE	2.269.100,56
I. Provisiones a largo plazo	2.233.379,00
II. Deudas a largo plazo	35.721,56
Otras deudas	11.916,37
Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	23.805,19
C) PASIVO CORRIENTE	113.121.666,75
I. Provisiones a corto plazo	47.353.711,52
II. Deudas a corto plazo	1.466.407,71
Otras deudas	1.452.974,83
Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	13.432,88
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	64.301.547,52
Acreedores por operaciones de gestión	16.564.108,72
Otras cuentas a pagar	43.752.094,22
Administraciones públicas	3.985.344,58
V. Ajustes por periodificación	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	774.782.283,02

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL	
INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	2014
1. Cotizaciones sociales	826.419.783,37
Régimen general	233.671.231,24
Régimen especial de trabaj. autónomos	82.885.525,27
Régimen especial del mar	662.953,62
Accidentes de trabajo y enferm. prof.	509.200.073,24
2. Transferencias y subvenciones recibidas	247.014,92
Transferencias	247.014,92
3. Prestaciones de servicios	508.378,56
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	74.955,30
Otros ingresos	45.509,09
Reversión del deterioro de créditos	29.446,21
6. Excesos de provisiones	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTION ORDINARIA	827.250.132,15

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL	
GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	2014
7. Prestaciones sociales	-373.645.651,98
Incapacidad temporal	-330.591.603,40
Derivadas de la maternidad y paternidad	-26.775.790,92
Indemnizaciones y entregas únicas	-11.275.032,21
Prestaciones sociales	-1.666.021,27
Prótesis y vehículos para inválidos y entregas únicas	-791.234,67
Farmacia	-1.410.966,15
Otras prestaciones	-1.135.003,36
8. Gastos de personal	-89.486.530,63
Sueldos, salarios y asimilados	-64.722.276,34
Cargas sociales	-24.764.254,29
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-227.900.828,08
Transferencias	-137.582.210,96
Subvenciones	-90.318.617,12
10. Aprovisionamientos	-54.394.020,38
Compras y consumos	-54.394.020,38
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-27.187.229,59
Suministros y servicios exteriores	-24.276.591,23
Tributos	-245.927,85
Otros	-472.923,28
Deterioro de valor de créditos	-22.659,28
Variación deterioro de créditos	-5.123.586,06
Variación de la provisión para contingencias	2.954.458,11
12. Amortización del inmovilizado	-5.312.698,92
B) TOTAL GASTOS DE GESTION ORDINARIA	-777.926.959,58

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL	
RESULTADOS	2014
I. RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	49.323.172,57
13. Rtdos. enajenación y deterioro de inmov. no financiero	-245.627,49
14. Otras partidas no ordinarias	4.031.176,43
Ingresos	4.064.567,95
Gastos	-33.391,52
II RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	53.108.721,51
15. Ingresos financieros	15.040.222,49
16. Gastos financieros	-1.978,13
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
III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	15.038.244,36
IV. RESULTADO A DISTRIBUIR (II+III)	68.146.965,87

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO			
	II. Patrimonio generado	IV. Otros incrementos patrimoniales	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2013	645.480.597,54	42.145,17	645.522.742,71
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	41.317.376,27		41.317.376,27
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2014 (A+B)	686.797.973,81	42.145,17	686.840.118,98
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2014	-27.448.027,91	-575,36	-27.448.603,27
Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	25.279.489,69	-575,36	25.278.914,33
Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00		0,00
Otras variaciones del patrimonio neto	-52.727.517,60		-52.727.517,60
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2014 (C+D)	659.349.945,90	41.569,81	659.391.515,71

GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL - ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	
	2014
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN (A+B)	13.302.138,52
A) COBROS:	841.775.390,43
Cotizaciones sociales	811.812.941,27
Transferencias y subvenciones recibidas	6.811.462,88
Prestaciones de servicios	483.632,26
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
Intereses y dividendos cobrados	14.518.927,77
Otros cobros	8.148.426,25
B) PAGOS:	828.473.251,91
Prestaciones sociales	371.488.201,62
Gastos de personal	89.510.377,39
Transferencias y subvenciones concedidas	289.209.821,25
Aprovisionamientos	53.340.472,55
Otros gastos de gestión	24.840.023,59
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00
Intereses pagados	50.964,00
Otros pagos	33.391,51
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-57.048.562,77
III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	0,00
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)	-43.746.424,25
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio	204.244.042,51
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio	160.497.618,26

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE	
ACTIVO	2014
A) ACTIVO NO CORRIENTE	26.506.131,74
I. Inmovilizado intangible	0,00
II. Inmovilizado material	505.171,90
Otro inmovilizado material	505.171,90
III. Inversiones inmobiliarias	18.424.402,42
Terrenos	7.291.599,28
Construcciones	11.132.803,14
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	7.569.085,21
Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	7.569.085,21
V. Inversiones financieras a largo plazo	7.472,21
Inversiones financieras en patrimonio	7.472,21
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00
B) ACTIVO CORRIENTE	3.764.004,92
I. Activos en estado de venta	2.172.954,84
II. Existencias	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	812.087,51
Otras cuentas a cobrar	793.029,63
Administraciones públicas	19.057,88
V. Inversiones financieras a corto plazo	1.131,59
Créditos y valores representativos de deuda	1.131,59
VI. Ajustes por periodificación	24.737,92
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	753.093,06
Tesorería	753.093,06
TOTAL ACTIVO (A+B).....	30.270.136,66

GESTIÓN DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - BALANCE	
PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2014
A) PATRIMONIO NETO	1.391.283,07
I. Patrimonio aportado	0,00
II. Patrimonio generado	1.391.283,07
Reservas	27.569.381,40
Resultados de ejercicios anteriores	-23.316.301,03
Resultados de ejercicio	-2.861.797,30
III. Ajustes por cambios de valor	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00
B) PASIVO NO CORRIENTE	15.236.915,80
I. Provisiones a largo plazo	15.236.915,80
II. Deudas a largo plazo	212.176,54
Deudas con entidades de crédito	44.487,35
Otras deudas	1.646,77
Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	166.042,42
C) PASIVO CORRIENTE	13.429.761,25
I. Provisiones a corto plazo	0,00
II. Deudas a corto plazo	399.267,33
Deuda con entidades de crédito	376.410,67
Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	22.856,66
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	13.030.493,92
Otras cuentas a pagar	13.020.082,70
Administraciones públicas	10.411,22
V. Ajustes por periodificación	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	30.270.136,66

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - CUENTA DEL RESULTADO ECONOMICO PATRIMONIAL	
INGRESOS Y GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	2014
1. Cotizaciones sociales	0,00
2. Transferencias 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	1.475.675,21
Arrendamientos	1.475.675,21
6. Excesos de provisiones	6.112.905,47
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	7.588.580,68
7. Prestaciones sociales	0,00
8. Gastos de personal	0,00
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00
10. Aprovisionamientos	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-642.480,38
Suministros y servicios exteriores	-488.534,78
Tributos	-153.945,60
12. Amortización del inmovilizado	-209.345,85
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-851.826,23

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - CUENTA DEL RESULTADO ECONOMICO PATRIMONIAL	
RESULTADO	2014
I. RESULTADO DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	6.736.754,45
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-14.738,58
Deterioro de valor	-14.738,58
14. Otras partidas no ordinarias	-3.436.313,00
II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	3.285.702,87
15. Ingresos financieros	11.485,83
De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	11.485,83
16. Gastos financieros	-514.394,90
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	-5.644.591,10
III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	-6.147.500,17
IV. RTDO. ECONOMICO POSITIVO (II+III)	-2.861.797,30
V RTDO. A EFECTOS DE RESERVAS (IV)	-2.861.797,30

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO		
	II. Patrimonio generado	TOTAL
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2013	4.253.080,37	4.253.080,37
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES		0,00
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2014 (A+B)	4.253.080,37	4.253.080,37
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2014	-2.861.797,30	-2.861.797,30
Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	-2.861.797,30	-2.861.797,30
Operaciones con la entidad o entidades propietarias		0,00
Otras variaciones del patrimonio neto		0,00
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2014 (C+D)	1.391.283,07	1.391.283,07

GESTION DEL PATRIMONIO PRIVATIVO - ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO		2014
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN (A+B)		322.092,26
A) COBROS:		1.496.416,55
Cotizaciones sociales		
Transferencias y subvenciones recibidas		
Prestaciones de servicios		
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes		
Intereses y dividendos cobrados		10.247,25
Otros cobros		1.486.169,30
B) PAGOS:		1.174.324,29
Prestaciones sociales		
Gastos de personal		0,00
Transferencias y subvenciones concedidas		
Aprovisionamientos		
Otros gastos de gestión		714.401,75
Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes		
Intereses pagados		20.160,01
Otros pagos		439.762,53
Flujos netos de efectivo por actividades de gestión (+A-B)		322.092,26
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		0,00
III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		191.209,39
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)		513.301,65
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al inicio del ejercicio		239.791,41
Efectivo y activos líquidos equivalentes al efectivo al final del ejercicio		753.093,06

Principios que rigen la memoria y proceso de realización

Mutua Universal ha elaborado esta décima Memoria Anual 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 G4, de acuerdo con la opción “de conformidad” esencial.

Se recoge en este Informe la información económica financiera, y los aspectos clave de la Responsabilidad Social Corporativa de Mutua Universal durante el ejercicio 2014. 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 gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

La Responsabilidad Social 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.
- **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.

Diálogo con los Grupos de interés

Los grupos de interés se identificaron en un diagnóstico en Responsabilidad Social Corporativa realizado en el año 2005. Éstos son: las empresas asociadas, trabajadores protegidos, colaboradores, empleados, proveedores, Administraciones Públicas, Agentes Sociales, sector de Mutuas, sociedad en general y el Medio Ambiente.

Para entender sus expectativas, ofrecer soluciones innovadoras y mantener relaciones de confianza, Mutua Universal cuenta con distintos canales de comunicación que fomentan y facilitan el diálogo con los grupos de interés. Además, anualmente se realizan encuestas de satisfacción con los principales grupos de interés.

Mutua Universal complementa su diálogo con sus grupos de interés a través de un estudio de relevancia o materialidad que permite conocer la opinión de sus principales stakeholders.

Análisis de materialidad

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 elaborado una evaluación a nivel interno y externo de los asuntos más relevantes en materia de RSC en el sector. En el proceso de identificación se han tomado como referencia los aspectos definidos por GRI en su guía de indicadores de la versión G4.

Para evaluar los aspectos relevantes a nivel interno 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 desarrolladas durante el año 2014.

A nivel externo, se ha realizado un benchmarking sectorial para analizar la información pública, políticas de RSC, memorias, códigos de conducta, etc. Además se ha analizado estándares de información no financiera (ESG).

Las conclusiones del estudio de materialidad se muestran en la siguiente tabla:

Aspectos muy relevantes

- Ética e integridad en los negocios
- Comunicación e integración de los GI
- Innovación tecnológica
- Programas de acción social
- Política Pública
- Satisfacción de clientes
- Salud y seguridad de los clientes
- Comunicación con clientes
- Bienestar y conciliación
- Servicios adaptados a las necesidades de los clientes
- Formación y desarrollo
- Cumplimiento normativo
- Lucha contra la corrupción y el fraude
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Privacidad de los clientes
- Seguridad y salud en el trabajo
- Satisfacción de empleados

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 puede encontrarse en la página web de la Entidad, www.mutuauniversal.net.

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

Datos de contacto:
responsabilidad@mutuauniversal.net

Tabla de indicadores GRI e informe de progreso Pacto Mundial

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		Páginas
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Páginas 4-7
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		Páginas
G4-3	Nombre de la organización.	Contraportada
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Páginas 11 y 12
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	Contraportada
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	Mutua Universal sólo opera dentro del territorio español
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Contraportada
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	Páginas 44-49
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas o ingresos netos; capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Páginas 11, 64-72
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	a. Ver tabla en página 93 b. Ver tabla en página 93 c. Ver tabla en página 93 d. Ver tabla en página 93 e. No aplica f. Ver gráfico en página 93
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Todos los empleados de Mutua Universal se encuentran bajo Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	Mutua Universal está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público

G4-13 Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización

Páginas 4-7

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

- G4-14** Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución. Páginas 17 y 41
- G4-15** Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado. Páginas 33-37
- G4-16** Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - ostente un cargo en el órgano de gobierno;- participe en proyectos o comités;- realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;- considere que ser miembro es una decisión estratégica. Grupos de trabajo de AMAT Fomento del trabajo nacional C.E.O.E

INDICADOR G4-10 a, b, c

Tipo de contrato	Plantilla		
	Hombres	Mujeres	Total general
Indefinido	687	1.088	1.775
Completo	551	590	1.141
Parcial	136	498	634
Temporal	2	3	5
Parcial	2	3	5
Total general	689	1.091	1.780

INDICADOR G4-10 f



INDICADOR G4-10 d

CCAA	Plantilla		
	Mujeres	Hombres	Total
Catalunya	3,71%	2,97%	3,42%
Extremadura	33,33%	0,00%	9,09%
Euskadi	7,53%	0,00%	5,11%
Andalucía	3,70%	2,16%	3,05%
Madrid	3,26%	3,70%	3,41%
Castilla-León	6,54%	2,63%	4,92%
Baleares	2,44%	4,76%	3,23%
Valencia	2,22%	6,82%	4,49%
Canarias	2,70%	2,00%	2,42%
Galicia	0,80%	3,23%	1,60%
Aragón	0,00%	5,26%	1,75%
Murcia	14,29%	0,00%	8,33%
Navarra	3,70%	5,88%	4,23%
Asturias	0,00%	5,88%	1,59%
Cantabria	4,00%	0,00%	2,33%
Castilla-La Mancha	1,69%	4,76%	2,97%
La Rioja	0,00%	0,00%	0,00%
Total	3,57%	3,01%	3,35%

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		Páginas
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Universal Prevención y Salud, SL (Unipersonal) participada íntegramente por el Fondo Patrimonial Voluntario de Reserva o Patrimonio Histórico de Mutua Universal. Dicha sociedad por imperativo legal está en proceso de venta.
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Páginas 88-91
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Páginas 90
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Tabla Contenidos Básicos Específicos
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Tabla Contenidos Básicos Específicos
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Páginas 88-91
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	Páginas 88-91
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		Páginas
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	Página 89
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Página 89
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Página 90
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Páginas 88-91

PERFIL DE LA MEMORIA		Páginas
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	2014
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	2013
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Página 91
ÍNDICE DE GRI		Páginas
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	a. Página 88 b. Página 92-112 c. No se realiza verificación externa
VERIFICACIÓN		Páginas
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	No aplica, no se realiza verificación externa

GOBIERNO		Páginas
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	<p>Páginas 16-19</p> <p>La Junta General es el órgano superior de la Mutua y está integrada por todos los empresarios asociados y por un representante de los trabajadores dependientes de la Mutua.</p> <p>La Junta Directiva es el órgano colegiado al que corresponde el gobierno directo de la Mutua.</p> <p>El Director Gerente es el órgano que ejerce la dirección ejecutiva de la Mutua y a quien corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la Mutua.</p> <p>El órgano de participación institucional es la Comisión de Control y Seguimiento.</p> <p>La Comisión de Prestaciones Especiales es el órgano a quien corresponde la concesión de los beneficios de asistencia social potestativa.</p> <p>(Art. 71 TRLGSS)</p>
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información

G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO		
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO		
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD		
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL		
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información

G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS		
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Páginas 17,22,40-41
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD	
DIMENSIÓN ECONÓMICA					
Enfoque de la gestión económica		Páginas 88-89		✓	
Desempeño económico					
Ética e integridad en los negocios	Interno y externo	G4-EC1	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	Páginas 48-49, 60, 61	✓
		G4-EC2	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO y otros asuntos de sostenibilidad.	El cambio climático no se considera un riesgo importante para la organización, por lo tanto no se valoran las consecuencias sobre la actividad	✓
		G4-EC3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	Mutua Universal dispone de programas de beneficios sociales	✓
		G4-EC4	AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	Mutua Universal no recibe ayudas financieras de gobiernos.	✓
Presencia en el mercado					
Ética e integridad en los negocios	Interno y externo	G4-EC5	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	El salario de convenio es superior al salario mínimo interprofesional	✓
		G4-EC6	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos y todos los empleados directos, contratistas y subcontratistas procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	El ámbito de actuación de Mutua Universal se circunscribe al Estado español y todos los contratos están sujetos a la legislación española.	✓
Consecuencias económicas indirectas					
No material		G4-EC7	DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS	No material	
		G4-EC8	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS	No material	
Prácticas de adquisición					
No material		G4-EC9	PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	No material	

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
DIMENSIÓN AMBIENTAL (I)				
Enfoque de la gestión ambiental			Páginas 88-89	✓
Materiales				
No material		G4-EN1 MATERIALES POR PESO, VALOR O VOLUMEN	No material	
		G4-EN2 PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS	No material	
Energía				
No material		G4-EN3 CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	No material	
		G4-EN4 CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	No material	
		G4-EN5 INTENSIDAD ENERGÉTICA	No material	
		G4-EN6 REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	No material	
		G4-EN7 REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No material	
Agua				
No material		G4-EN8 CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	No material	
		G4-EN9 FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	No material	
		G4-EN10 PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	No material	
Biodiversidad				
No material		G4-EN11 INSTALACIONES OPERATIVAS PROPIAS, ARRENDADAS, GESTIONADAS QUE SEAN ADYACENTES, CONTENGAN O ESTÉN UBICADAS EN ÁREAS PROTEGIDAS Y ÁREAS NO PROTEGIDAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD	No material	
		G4-EN12 DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS, DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS	No material	
		G4-EN13 HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS	No material	
		G4-EN14 NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES, SEGÚN EL NIVEL DE PELIGRO DE EXTINCIÓN DE LA ESPECIE	No material	

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
DIMENSIÓN AMBIENTAL (II)				
Enfoque de la gestión ambiental			Páginas 88-89	✓
Emisiones				
No material		G4-EN15 EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)	No material	
		G4-EN16 EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)	No material	
		G4-EN17 OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3)	No material	
		G4-EN18 INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No material	
		G4-EN19 REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	No material	
		G4-EN20 EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO	No material	
		G4-EN21 NOX, SOX Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS	No material	
Efluentes y residuos				
No material		G4-EN22 VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO	No material	
		G4-EN23 PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	No material	
		G4-EN24 NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS	No material	
		G4-EN25 PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEAZ, Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	No material	
		G4-EN26 IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTIA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	No material	
Productos y servicios				
No material		G4-EN27 GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No material	
		G4-EN28 PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	No material	
Cumplimiento regulatorio				
Cumplimiento normativo	Interno	G4-EN29 VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	No se ha dado esta situación	✓
Transporte				
No material		G4-EN30 IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL	No material	

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
DIMENSIÓN AMBIENTAL (III)				
Enfoque de la gestión ambiental			Páginas 88-89	✓
General				
No material		G4-EN31 DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	No material	
Evaluación ambiental de los proveedores				
No material		G4-EN32 PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES	No material	
		G4-EN33 IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	No material	
Mecanismos de reclamación en materia ambiental				
No material		G4-EN34 NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	No material	

DIMENSIÓN SOCIAL

Enfoque de la gestión social

Páginas 88-89



Prácticas laborales y trabajo digno

Empleo

CCAA	Plantilla				Total
	< de 26 años	26 a 35 años	36 a 45 años	> 45 años	
Catalunya	100,00%	10,14%	1,53%	2,71%	3,42%
Extremadura	0,00%	100,00%	7,69%	0,00%	9,09%
Euskadi	0,00%	13,04%	6,67%	1,45%	5,11%
Andalucía	100,00%	3,13%	3,23%	2,16%	3,05%
Madrid	100,00%	2,44%	3,70%	2,07%	3,41%
Castilla-León	0,00%	21,74%	4,00%	1,20%	4,92%
Baleares	0,00%	11,11%	0,00%	3,23%	3,23%
Valencia	0,00%	5,26%	5,56%	3,45%	4,49%
Canarias	0,00%	6,38%	1,89%	1,05%	2,42%
Galicia	0,00%	0,00%	1,20%	2,78%	1,60%
Aragón	0,00%	0,00%	0,00%	3,45%	1,75%
Murcia	0,00%	20,00%	7,69%	0,00%	8,33%
Navarra	0,00%	6,67%	4,76%	2,86%	4,23%
Asturias	0,00%	0,00%	0,00%	3,03%	1,59%
Cantabria	0,00%	0,00%	0,00%	3,70%	2,33%
Castilla-La Mancha	0,00%	4,76%	0,00%	7,14%	2,97%
La Rioja	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	71,43%	7,66%	2,38%	2,44%	3,35%

CCAA	Plantilla		Total
	Mujeres	Hombres	
Catalunya	3,71%	2,97%	3,42%
Extremadura	33,33%	0,00%	9,09%
Euskadi	7,53%	0,00%	5,11%
Andalucía	3,70%	2,16%	3,05%
Madrid	3,26%	3,70%	3,41%
Castilla-León	6,54%	2,63%	4,92%
Baleares	2,44%	4,76%	3,23%
Valencia	2,22%	6,82%	4,49%
Canarias	2,70%	2,00%	2,42%
Galicia	0,80%	3,23%	1,60%
Aragón	0,00%	5,26%	1,75%
Murcia	14,29%	0,00%	8,33%
Navarra	3,70%	5,88%	4,23%
Asturias	0,00%	5,88%	1,59%
Cantabria	4,00%	0,00%	2,33%
Castilla-La Mancha	1,69%	4,76%	2,97%
La Rioja	0,00%	0,00%	0,00%
Total	3,57%	3,01%	3,35%

Índice Rotación	
Mujeres	3,57
Hombres	3,01

Bienestar y conciliación. Satisfacción empleados

Interno

G4-LA1

NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN



ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD	
DIMENSIÓN SOCIAL (II)					
Prácticas laborales y trabajo digno					
Empleo					
Bienestar y conciliación. Satisfacción empleados	Interno	G4-LA2	PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD	Los beneficios sociales son los estipulados en convenio colectivo y pacto de empresa, y se aplican a todos los empleados	✓
		G4-LA3	ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO	Ha habido 41 maternidades, de las cuales se han reincorporado 34 mujeres y 7 han cogido una excedencia. Ha habido 18 paternidades, de las cuales se han reincorporado 17 y 1 ha cogido una excedencia. No disponemos del índice de retención pero se trabajará para los próximos años	✓
Relaciones entre los trabajadores y la dirección					
Satisfacción empleados. Diversidad e igualdad de oportunidades	Interno	G4-LA4	PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS	Los empleados de Mutua Universal son informados en tiempo y forma de cualquier cambio de organización y estructura por los canales de comunicación internos.	✓
Salud y seguridad en el trabajo					
Seguridad y salud en el trabajo	Interno	G4-LA5	PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	La totalidad de los empleados están representados en comités de salud y seguridad	✓
		G4-LA6	TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información	✓
		G4-LA7	TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información	✓
		G4-LA8	ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información	✓

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD																																																																																																																				
DIMENSIÓN SOCIAL (III)																																																																																																																								
Prácticas laborales y trabajo digno																																																																																																																								
Capacitación y educación																																																																																																																								
Formación y desarrollo. Satisfacción empleados	Interno	G4-LA9	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Mod. Formativa</th> <th>Nº Acciones</th> <th>Particip.</th> <th>Horas totales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">FORMACIÓN INTERNA</td> </tr> <tr> <td>Área Administrativa</td> <td>P</td> <td>42</td> <td>397</td> <td>3.500</td> </tr> <tr> <td>Área Administrativa</td> <td>V</td> <td>6</td> <td>401</td> <td>2.087</td> </tr> <tr> <td>Total Área Administrativa</td> <td></td> <td>48</td> <td>798</td> <td>5.587</td> </tr> <tr> <td>Área Gestión Mutualistas</td> <td>P</td> <td>11</td> <td>32</td> <td>449</td> </tr> <tr> <td>Área Gestión Mutualistas</td> <td>V</td> <td>16</td> <td>2.110</td> <td>22.132</td> </tr> <tr> <td>Total Área Gestión Mutualistas</td> <td></td> <td>27</td> <td>2.142</td> <td>22.581</td> </tr> <tr> <td>Área de Prevención</td> <td>P</td> <td>1</td> <td>34</td> <td>408</td> </tr> <tr> <td>Área de Prevención</td> <td>V</td> <td>6</td> <td>187</td> <td>1.582</td> </tr> <tr> <td>Total Área de Prevención</td> <td></td> <td>7</td> <td>221</td> <td>1.990</td> </tr> <tr> <td>Área Corporativa</td> <td>P</td> <td>36</td> <td>472</td> <td>3.389</td> </tr> <tr> <td>Área Corporativa</td> <td>V</td> <td>102</td> <td>4.272</td> <td>16.459</td> </tr> <tr> <td>Total Área Corporativa</td> <td></td> <td>138</td> <td>4.744</td> <td>19.848</td> </tr> <tr> <td>Área Sanitaria</td> <td>P</td> <td>114</td> <td>978</td> <td>7.408</td> </tr> <tr> <td>Área Sanitaria</td> <td>V</td> <td>56</td> <td>464</td> <td>34.177</td> </tr> <tr> <td>Total Área Sanitaria</td> <td></td> <td>170</td> <td>1.442</td> <td>41.585</td> </tr> <tr> <td>TOTAL FORMACIÓN INTERNA</td> <td></td> <td>390</td> <td>9.347</td> <td>91.591</td> </tr> <tr> <td colspan="5">FORMACIÓN EXTERNA</td> </tr> <tr> <td>Formación externa</td> <td>P</td> <td>161</td> <td>362</td> <td>9.606</td> </tr> <tr> <td>Formación externa</td> <td>V</td> <td>74</td> <td>97</td> <td>24.116</td> </tr> <tr> <td>TOTAL FORMACIÓN EXTERNA</td> <td></td> <td>235</td> <td>459</td> <td>33.722</td> </tr> <tr> <td>TOTAL FORMACIÓN</td> <td></td> <td>625</td> <td>9.806</td> <td>125.313</td> </tr> </tbody> </table>		Mod. Formativa	Nº Acciones	Particip.	Horas totales	FORMACIÓN INTERNA					Área Administrativa	P	42	397	3.500	Área Administrativa	V	6	401	2.087	Total Área Administrativa		48	798	5.587	Área Gestión Mutualistas	P	11	32	449	Área Gestión Mutualistas	V	16	2.110	22.132	Total Área Gestión Mutualistas		27	2.142	22.581	Área de Prevención	P	1	34	408	Área de Prevención	V	6	187	1.582	Total Área de Prevención		7	221	1.990	Área Corporativa	P	36	472	3.389	Área Corporativa	V	102	4.272	16.459	Total Área Corporativa		138	4.744	19.848	Área Sanitaria	P	114	978	7.408	Área Sanitaria	V	56	464	34.177	Total Área Sanitaria		170	1.442	41.585	TOTAL FORMACIÓN INTERNA		390	9.347	91.591	FORMACIÓN EXTERNA					Formación externa	P	161	362	9.606	Formación externa	V	74	97	24.116	TOTAL FORMACIÓN EXTERNA		235	459	33.722	TOTAL FORMACIÓN		625	9.806	125.313	✓
					Mod. Formativa	Nº Acciones	Particip.	Horas totales																																																																																																																
FORMACIÓN INTERNA																																																																																																																								
Área Administrativa	P	42	397	3.500																																																																																																																				
Área Administrativa	V	6	401	2.087																																																																																																																				
Total Área Administrativa		48	798	5.587																																																																																																																				
Área Gestión Mutualistas	P	11	32	449																																																																																																																				
Área Gestión Mutualistas	V	16	2.110	22.132																																																																																																																				
Total Área Gestión Mutualistas		27	2.142	22.581																																																																																																																				
Área de Prevención	P	1	34	408																																																																																																																				
Área de Prevención	V	6	187	1.582																																																																																																																				
Total Área de Prevención		7	221	1.990																																																																																																																				
Área Corporativa	P	36	472	3.389																																																																																																																				
Área Corporativa	V	102	4.272	16.459																																																																																																																				
Total Área Corporativa		138	4.744	19.848																																																																																																																				
Área Sanitaria	P	114	978	7.408																																																																																																																				
Área Sanitaria	V	56	464	34.177																																																																																																																				
Total Área Sanitaria		170	1.442	41.585																																																																																																																				
TOTAL FORMACIÓN INTERNA		390	9.347	91.591																																																																																																																				
FORMACIÓN EXTERNA																																																																																																																								
Formación externa	P	161	362	9.606																																																																																																																				
Formación externa	V	74	97	24.116																																																																																																																				
TOTAL FORMACIÓN EXTERNA		235	459	33.722																																																																																																																				
TOTAL FORMACIÓN		625	9.806	125.313																																																																																																																				
Formación y desarrollo. Satisfacción empleados	Interno	G4-LA10	PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES	Páginas 11, 38-39	✓																																																																																																																			
		G4-LA11	PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información	✓																																																																																																																			

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD																																																								
DIMENSIÓN SOCIAL (IV)																																																												
Prácticas laborales y trabajo digno																																																												
Diversidad e igualdad de oportunidades																																																												
Diversidad e igualdad de oportunidades	Interno	G4-LA12	<p>COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD</p> <p>Página 16 y cuadro siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th></th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total plantilla</td> <td>1.780</td> <td>Antigüedad media (años)</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>1.091</td> <td>Mujeres</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>689</td> <td>Hombres</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Edad media (años)</td> <td>45</td> <td>Nacionalidades</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>42</td> <td>Nº Estudiantes Mir</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>49</td> <td>Empleados con alguna discapacidad reconocida</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Nº maternidades</td> <td>41</td> <td>Índice de rotación</td> <td>3,35</td> </tr> <tr> <td>Nº paternidades</td> <td>18</td> <td>Mujeres</td> <td>3,57</td> </tr> <tr> <td>Profesionales titulados</td> <td>1.275</td> <td>Hombres</td> <td>3,01</td> </tr> <tr> <td>Contratos indefinidos</td> <td>1.775</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contratos temporales</td> <td>5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contratos a tiempo completo</td> <td>1.141</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contratos a tiempo parcial</td> <td>639</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2014		2014	Total plantilla	1.780	Antigüedad media (años)	14	Mujeres	1.091	Mujeres	13	Hombres	689	Hombres	17	Edad media (años)	45	Nacionalidades	25	Mujeres	42	Nº Estudiantes Mir	12	Hombres	49	Empleados con alguna discapacidad reconocida	30	Nº maternidades	41	Índice de rotación	3,35	Nº paternidades	18	Mujeres	3,57	Profesionales titulados	1.275	Hombres	3,01	Contratos indefinidos	1.775			Contratos temporales	5			Contratos a tiempo completo	1.141			Contratos a tiempo parcial	639			✓
	2014		2014																																																									
Total plantilla	1.780	Antigüedad media (años)	14																																																									
Mujeres	1.091	Mujeres	13																																																									
Hombres	689	Hombres	17																																																									
Edad media (años)	45	Nacionalidades	25																																																									
Mujeres	42	Nº Estudiantes Mir	12																																																									
Hombres	49	Empleados con alguna discapacidad reconocida	30																																																									
Nº maternidades	41	Índice de rotación	3,35																																																									
Nº paternidades	18	Mujeres	3,57																																																									
Profesionales titulados	1.275	Hombres	3,01																																																									
Contratos indefinidos	1.775																																																											
Contratos temporales	5																																																											
Contratos a tiempo completo	1.141																																																											
Contratos a tiempo parcial	639																																																											
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres																																																												
Diversidad e igualdad de oportunidades		G4-LA13	<p>RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD</p> <p>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</p>	✓																																																								
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores																																																												
No material		G4-LA14	<p>PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES</p> <p>No material</p>																																																									
		G4-LA15	<p>IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO</p> <p>No material</p>																																																									
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales																																																												
Satisfacción de empleados	Externo	G4-LA16	<p>NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN</p> <p>Durante el 2014 se han recibido un total de 951 incidencias (865 reclamaciones, 81 quejas en el buzón y 5 quejas en la web) por parte nuestros clientes. Los principales motivos reclamados son: Insatisfacción asistencia, desacuerdo con la contingencia y desacuerdos con el alta.</p> <p>A través de nuestro Canal de integridad se ha registrado una única reclamación.</p>	✓																																																								

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
DIMENSIÓN SOCIAL (V)				
Derechos humanos				
Inversión				
No material		G4-HR1	<p>NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</p> <p>No material</p>	
		G4-HR2	<p>HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUIDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS</p> <p>No material</p>	
No discriminación				
No material		G4-HR3	<p>NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS</p> <p>No material</p>	
Libertad de asociación y negociación colectiva				
No material		G4-HR4	<p>IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA DEFENDER ESTOS DERECHOS</p> <p>No material</p>	
Trabajo infantil				
No aplica		G4-HR5	<p>IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL</p> <p>No material</p>	
Trabajo forzoso				
No aplica		G4-HR6	<p>CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZOSO, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO</p> <p>No material</p>	
Medidas de seguridad				
No aplica		G4-HR7	<p>PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES</p> <p>No material</p>	

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
DIMENSIÓN SOCIAL (VI)				
Derechos humanos				
Derechos de la población indígena				
No aplica		G4-HR8 NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS	No material	
Evaluación				
No material		G4-HR9 NÚMERO Y PORCENTAJE DE OPERACIONES QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	No material	
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos				
No material		G4-HR10 PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS	No material	
		G4-HR11 IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	No material	
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos				
No aplica		G4-HR12 ÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	No material	

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD																														
DIMENSIÓN SOCIAL (VII)																																		
Sociedad																																		
Comunidades locales																																		
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACCIÓN</th> <th>ONG</th> <th>BENEFICIOS SOCIALES</th> <th>FORMA DE TRABAJO</th> <th>RESULTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Circuito de donaciones de material amortizado</td> <td>Diversas organizaciones y fundaciones, tales como Cruz Roja, Fundació Mercè Plà o Aprompsi (Asociación Provincial Pro-minusválidos Psíquicos de Jaén).</td> <td>Ayuda a aquellas personas que disponen de menos recursos.</td> <td>Se reutilizan los equipos, mobiliarios y materiales (amortizados y previamente dados de baja) de los centros de Mutua, para donarlos a organizaciones no lucrativas.</td> <td>Se donaron 45 objetos.</td> </tr> <tr> <td>Venta de rosas solidarias por el día de Sant Jordi</td> <td>ONG Sonrisas de Bombay.</td> <td>Proyectos de educación, salud y desarrollo socioeconómico de una parte de la India.</td> <td>Se pusieron a la venta rosas, tanto para personal interno como externo. El dinero recaudado fue donado a la ONG.</td> <td>Se vendieron 483 flores, recaudando un total de 1.679 euros.</td> </tr> <tr> <td>"Recicla Cultura" por el día de Sant Jordi</td> <td>Fundació Servei Solidari.</td> <td>Cursos de alfabetización.</td> <td>Se animó al personal de Mutua a dar aquellos libros en desuso para que otras personas los puedan adquirir a un precio simbólico, para donarlo a la fundación.</td> <td>Se recaudaron 146,35 euros.</td> </tr> <tr> <td>Recogida de alimentos</td> <td>Federación Española de Bancos de Alimentos .</td> <td>Donación de alimentos a personas con pocos recursos.</td> <td>Se instalaron puntos de recogida de alimentos en 60 centros de Mutua, haciendo partícipes a empleados de Mutua, particulares y/o pacientes.</td> <td>Se donaron 3.309 kilos de alimentos.</td> </tr> <tr> <td>Recogida de juguetes</td> <td>Diversas organizaciones y fundaciones locales, tales como Cáritas, Cruz Roja, Niños sin Barreras. Fundación Concepció Jovanteny y diversas parroquias locales.</td> <td>Donación de los juguetes para devolver la ilusión a aquellos niños en riesgo de exclusión social.</td> <td>Se instalaron puntos de recogida en 57 centros de trabajo haciendo partícipes a empleados de Mutua, particulares y/o pacientes.</td> <td>Se donaron 2.418 juguetes.</td> </tr> </tbody> </table>	ACCIÓN	ONG	BENEFICIOS SOCIALES	FORMA DE TRABAJO	RESULTADOS	Circuito de donaciones de material amortizado	Diversas organizaciones y fundaciones, tales como Cruz Roja, Fundació Mercè Plà o Aprompsi (Asociación Provincial Pro-minusválidos Psíquicos de Jaén).	Ayuda a aquellas personas que disponen de menos recursos.	Se reutilizan los equipos, mobiliarios y materiales (amortizados y previamente dados de baja) de los centros de Mutua, para donarlos a organizaciones no lucrativas.	Se donaron 45 objetos.	Venta de rosas solidarias por el día de Sant Jordi	ONG Sonrisas de Bombay.	Proyectos de educación, salud y desarrollo socioeconómico de una parte de la India.	Se pusieron a la venta rosas, tanto para personal interno como externo. El dinero recaudado fue donado a la ONG.	Se vendieron 483 flores, recaudando un total de 1.679 euros.	"Recicla Cultura" por el día de Sant Jordi	Fundació Servei Solidari.	Cursos de alfabetización.	Se animó al personal de Mutua a dar aquellos libros en desuso para que otras personas los puedan adquirir a un precio simbólico, para donarlo a la fundación.	Se recaudaron 146,35 euros.	Recogida de alimentos	Federación Española de Bancos de Alimentos .	Donación de alimentos a personas con pocos recursos.	Se instalaron puntos de recogida de alimentos en 60 centros de Mutua, haciendo partícipes a empleados de Mutua, particulares y/o pacientes.	Se donaron 3.309 kilos de alimentos.	Recogida de juguetes	Diversas organizaciones y fundaciones locales, tales como Cáritas, Cruz Roja, Niños sin Barreras. Fundación Concepció Jovanteny y diversas parroquias locales.	Donación de los juguetes para devolver la ilusión a aquellos niños en riesgo de exclusión social.	Se instalaron puntos de recogida en 57 centros de trabajo haciendo partícipes a empleados de Mutua, particulares y/o pacientes.	Se donaron 2.418 juguetes.	
ACCIÓN	ONG	BENEFICIOS SOCIALES	FORMA DE TRABAJO	RESULTADOS																														
Circuito de donaciones de material amortizado	Diversas organizaciones y fundaciones, tales como Cruz Roja, Fundació Mercè Plà o Aprompsi (Asociación Provincial Pro-minusválidos Psíquicos de Jaén).	Ayuda a aquellas personas que disponen de menos recursos.	Se reutilizan los equipos, mobiliarios y materiales (amortizados y previamente dados de baja) de los centros de Mutua, para donarlos a organizaciones no lucrativas.	Se donaron 45 objetos.																														
Venta de rosas solidarias por el día de Sant Jordi	ONG Sonrisas de Bombay.	Proyectos de educación, salud y desarrollo socioeconómico de una parte de la India.	Se pusieron a la venta rosas, tanto para personal interno como externo. El dinero recaudado fue donado a la ONG.	Se vendieron 483 flores, recaudando un total de 1.679 euros.																														
"Recicla Cultura" por el día de Sant Jordi	Fundació Servei Solidari.	Cursos de alfabetización.	Se animó al personal de Mutua a dar aquellos libros en desuso para que otras personas los puedan adquirir a un precio simbólico, para donarlo a la fundación.	Se recaudaron 146,35 euros.																														
Recogida de alimentos	Federación Española de Bancos de Alimentos .	Donación de alimentos a personas con pocos recursos.	Se instalaron puntos de recogida de alimentos en 60 centros de Mutua, haciendo partícipes a empleados de Mutua, particulares y/o pacientes.	Se donaron 3.309 kilos de alimentos.																														
Recogida de juguetes	Diversas organizaciones y fundaciones locales, tales como Cáritas, Cruz Roja, Niños sin Barreras. Fundación Concepció Jovanteny y diversas parroquias locales.	Donación de los juguetes para devolver la ilusión a aquellos niños en riesgo de exclusión social.	Se instalaron puntos de recogida en 57 centros de trabajo haciendo partícipes a empleados de Mutua, particulares y/o pacientes.	Se donaron 2.418 juguetes.																														
Programas de acción social	Interno y externo	G4-S01 PORCENTAJE DE OPERACIONES DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL																																
		G4-S02 CENTROS DE OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, POSIBLES O REALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información																															

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
DIMENSIÓN SOCIAL (VIII)				
Sociedad				
Lucha contra la corrupción				
Lucha contra la corrupción y el fraude	Interno	G4-S03	NÚMERO Y PORCENTAJE DE OPERACIONES EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS	Toda la organización. ✓
		G4-S04	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Nuestra Entidad dispone de una política de gestión de riesgos y se hace un seguimiento exhaustivo para velar por su prevención. ✓
		G4-S05	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	No se han registrado incidentes de corrupción. ✓
Política pública				
Política pública Ética e integridad en los negocios	Interno y externo	G4-S06	VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO	No se realizan aportaciones a partidos políticos o a instituciones relacionadas. ✓
Prácticas de competencia desleal				
Ética e integridad en los negocios	Interno	G4-S07	INÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS	Ninguna ✓
Cumplimiento regulatorio				
Cumplimiento normativo. Lucha contra la corrupción y el fraude	Interno	G4-S08	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA	No se ha dado esta situación. ✓
Evaluación de la repercusión social de los proveedores				
No material		G4-S09	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL	No material
		G4-S10	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	No material
Mecanismos de reclamación por impacto social				
Cumplimiento Normativo Ética e Integridad en los negocios	Externo	G4-S011	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	No aplica ✓

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
DIMENSIÓN SOCIAL (IX)				
Responsabilidad sobre productos				
Salud y seguridad de los clientes				
Salud y seguridad de los clientes Satisfacción de cliente Servicios adaptados a las necesidades de los clientes / Innovación	Externo	G4-PR1	PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información ✓
		G4-PR2	NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA 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, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHS INCIDENTES	No se han registrado incidentes. ✓
Etiquetado de los productos y servicios				
Satisfacción de cliente Comunicación con clientes	Externo	G4-PR3	TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información ✓
		G4-PR4	NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO	No se reporta este indicador al no disponer de la totalidad de la información ✓
		G4-PR5	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Páginas. 11, 31 ✓
Comunicaciones de Marketing				
Comunicación con clientes Satisfacción de cliente	Interno y externo	G4-PR6	VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO	No aplica ✓
		G4-PR7	NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MARKETING, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO	No se han registrado incidentes. La legislación vigente limita a las mutuas realizar acciones de publicidad o marketing ✓

ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL IDENTIFICADO	INDICADOR	PÁGINA/ REFERENCIA DIRECTA	ALCANCE A TODA LA ENTIDAD
DIMENSIÓN SOCIAL (X)				
Responsabilidad sobre productos				
Privacidad de los clientes				
Privacidad de los clientes Satisfacción de cliente	Interno y externo	G4-PR8 NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES	No se han registrado reclamaciones	✓
Cumplimiento regulatorio				
Cumplimiento normativo Lucha contra la corrupción y el fraude	Interno	G4-PR9 COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	No se han registrado multas	✓

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 Social Corporativa.

En diciembre de 2014 se procedió a la publicación del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas y se redactó una carta de renovación a los 10 principios del Pacto Mundial. La firma el Presidente de Mutua Universal.

Coincidiendo con el 10º aniversario del Pacto Mundial de Naciones Unidas en España, Mutua Universal recibió un reconocimiento de manos de Georg Kell, por su trayectoria como socios fundadores del Pacto Mundial.

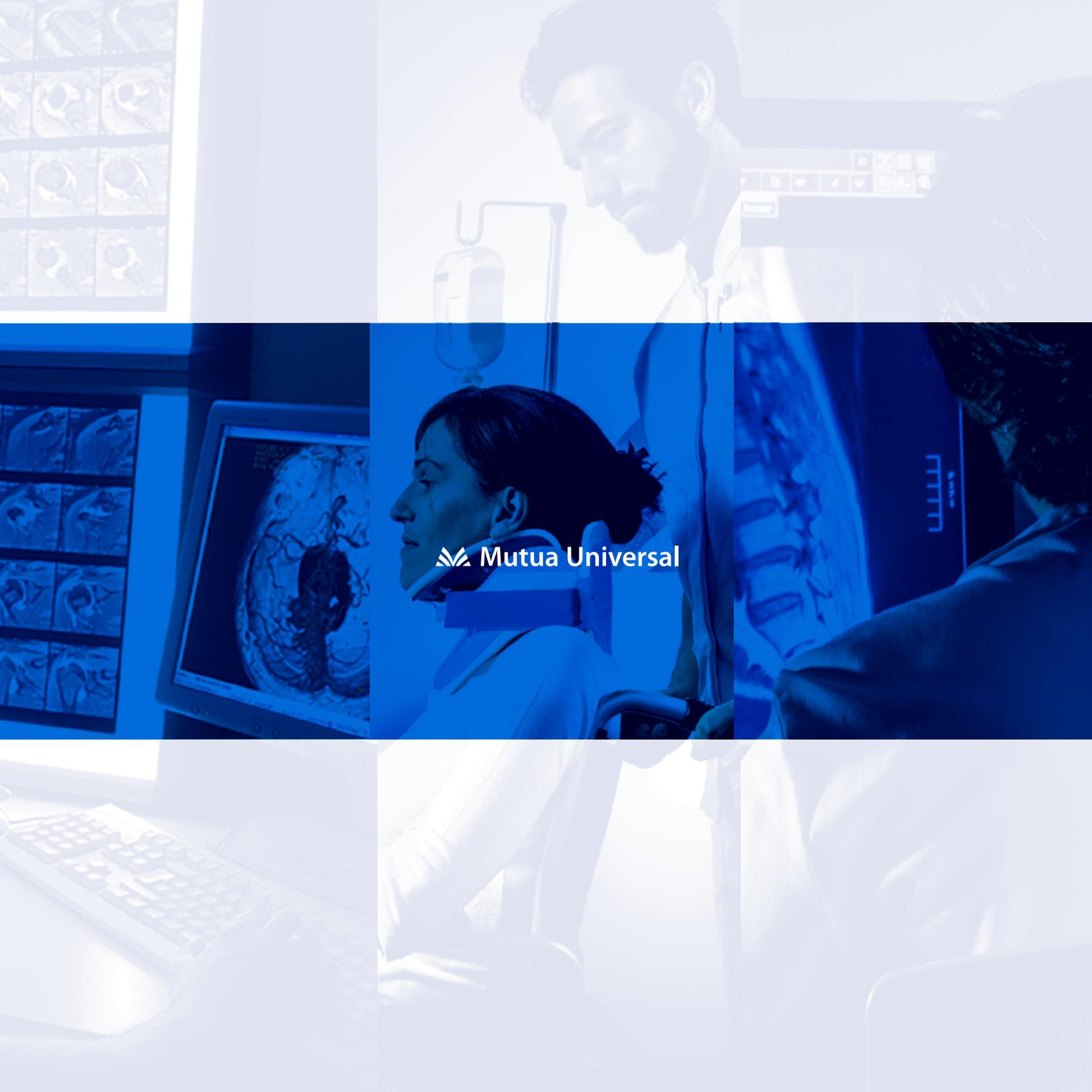
PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (2000)	INDICADORES GRI
Principio nº 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional	Subcategoría: Derechos humanos (todos los Aspectos) Subcategoría: Sociedad • Comunidades locales
Principio nº 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos	Subcategoría: Derechos humanos (todos los Aspectos)
Principio nº 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	G4-11 Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno • Relaciones entre los trabajadores y la dirección Subcategoría: Derechos humanos • Libertad de asociación y negociación colectiva
Principio nº 4. Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	Subcategoría: Derechos humanos • Trabajo forzoso
Principio nº 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil	Subcategoría: Derechos humanos • Trabajo infantil
Principio nº 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	G4-10 Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno (todos los Aspectos) Subcategoría: Derechos humanos • No discriminación
Principio nº 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales	Categoría: Medio ambiente (todos los Aspectos)
Principio nº 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	Categoría: Medio ambiente (todos los Aspectos)
Principio nº 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente	Categoría: Medio ambiente (todos los Aspectos)
Principio nº 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	Subcategoría: Sociedad • Lucha contra la corrupción • Política pública



JULIO 2015

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

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



 Mutua Universal