

Informe de Gestió i Memòria de Sostenibilitat 2022



Informe de Gestió i Memòria de Sostenibilitat 2022

“ Un batec que ho mou tot

El batec que mostra la portada d'aquesta memòria representa el propòsit que impulsa i defineix Mutua Universal: ser socialment responsables i contribuir a la sostenibilitat de l'estat del benestar des de la cura de la salut de les nostres empreses mutualistes i persones treballadores protegides i adherides, gestionant els serveis i les prestacions amb rigor, compromesos amb la societat i la sostenibilitat del sistema

Cada batec del nostre cor reforça la nostra raó de ser i ens impulsa a prestar un servei excel·lent, de qualitat, íntegre i eficient.

Som el cor que impulsa una gestió i una atenció sanitària personalitzada i centrada en les persones

Una mútua que batega amb força. ”





LA NOSTRA ACTUACIÓ EL 2022

Índex

Carta del president 4
 Resum de l'any 2022 8
 Carta del director gerent 12
 Pilars estratègics corporatius 16
 Proposta de valor 18

1

Medicina personalitzada 20

Assistència personalitzada 22
 Clínica Online 25
 Projecte LINCE 28
 Humanització de la salut 29
 Inversió en la renovació de centres assistencials 31

2

Innovació aplicada a la salut i la prevenció 34

Ecosistema innovador 36
 Noves tecnologies aplicades a la salut 37
 Innovació aplicada a la prevenció 39

3

Gestió íntegra i eficient 44

Aposta per la transformació digital 46
 Interlocució única 47
 Automatització de processos 47
 Tramitació i gestió electrònica integral 48
 Noves funcionalitats a les zones privades 49
 Ciberseguretat 51
 Projectes d'interoperabilitat 51

4

Òrgans de govern i participació 52

Òrgans de govern i participació 54
 Òrgan delegat de la Junta Directiva 56

5

Compromís amb la sostenibilitat 58

Pla d'RSC i Sostenibilitat 21-24 60
 Diàleg i compromís amb els grups d'interès 62
 Compromís d'un equip de professionals en un projecte comú 64
 Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 66
 Compromís amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) 73

6

Informe de gestió 76

Carta del President

“Hem tancat l'exercici 2022 amb un balanç positiu, tant pel que fa a les ràtios de solvència com als indicadors de gestió”



Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno
President de Mutua Universal

Voldria començar aquesta carta amb unes paraules d'agraïment sincer i profund cap a la figura del meu predecessor, el senyor Juan Echevarría Puig, president de Mutua Universal entre el 2004 i el 2022, un exercici, aquest darrer, plasmat en aquest Informe de Gestió i la Memòria de Sostenibilitat 2022, que indubtablement correspon al seu mandat. Persona honesta i treballador incansable, dotat d'una gran sensibilitat per als problemes humans i sempre obert al diàleg, els qui hem tingut l'oportunitat de compartir-hi temps hem pogut gaudir d'una font de sapiència extraordinària.

Durant els 18 anys que va ocupar la presidència de Mutua Universal, Juan Echevarría s'ha lliurat personalment i professionalment a l'Entitat, hi ha posat tot el seu important bagatge personal i professional al servei de la mútua de manera brillant. Gran part dels avenços i èxits que han impulsat Mutua Universal fins al que és avui han estat gràcies al seu esforç, la seva dedicació i la seva perseverança. De la mateixa manera, els seus dots de lideratge, fort i rigorós, han permès portar l'Entitat als nivells de governança actuals. Per tot això, des de la possibilitat que m'ofereix aquesta carta, reitero el meu reconeixement i la meva admiració.

En segon lloc, vull agrair a la Junta Directiva de Mutua Universal que hagi tingut l'amabilitat de dipositar la seva confiança en la meva persona per continuar amb la tasca de presidir l'Entitat, a la Junta de la qual pertanyo des del 2011; són més de 12 anys en els quals he pogut comprovar l'evolució, la bona feina i la responsabilitat de l'organització. Encaro aquest compromís amb il·lusió, visió de futur i responsabilitat. Orgullós de representar Mutua Universal en qualsevol àmbit que ho requereixi. La meva aspiració serà sempre conservar el que s'ha construït durant la presidència de Juan Echevarría, un llegat que m'anima i em repta. Que m'obliga a mirar cap al futur —com ell sempre ha fet— amb il·lusió i exigència, garantint la millora contínua de l'activitat i un control ferm a través del foment d'accions i projectes

“L'any ha transcorregut entre l'optimisme per superar el més dur d'una pandèmia global, amb la consegüent esperança de l'inici d'una recuperació econòmica i la incertesa geopolítica per l'inici de la guerra a Ucraïna i les seves devastadores conseqüències”

adreçats al comportament ètic i responsable i al bon govern corporatiu, fent honor a la màxima transparència en la gestió.

Resumir el 2022 en poques línies és extremadament difícil. L'any ha transcorregut entre l'optimisme per superar el més dur d'una pandèmia global, amb la consegüent esperança de l'inici d'una recuperació econòmica i la incertesa geopolítica per l'inici de la guerra a Ucraïna i les seves devastadores conseqüències humanes i econòmiques, igualment globals. Ha estat l'any de la crisi energètica europea, la més greu des dels anys setanta del segle passat, segons l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE); dels colls d'ampolla en la cadena de subministraments, i de la persistència a l'alça en el creixement dels preus de consum, que ha portat a un enduriment de les polítiques monetàries a escala internacional i a uns nivells d'inflació que obstaculitzen el creixement dels països i incrementen els costos de producció de les empreses.

“L’absentisme laboral és avui un problema global a Espanya que afecta directament la salut de les persones, la productivitat i la competitivitat de les empreses i la sostenibilitat del sistema de Seguretat Social i de l’estat del benestar”

L’economia espanyola, com la majoria de la resta dels països europeus, va respondre a aquest convuls escenari mundial amb un tímid creixement durant el primer i el segon trimestre de l’any, empès per la fi de les restriccions i el retorn del turisme després de la pandèmia, i amb una desaceleració brusca a partir de la segona meitat de l’exercici a causa de l’impacte de l’augment de preus i la inflació. Una mostra d’això és el PIB, que va passar de créixer el 2,2% entre abril i juny a situar-se al 0,2% entre el juliol i el setembre. O la taxa d’atur, que continua acostant-se al 13%, una de les més altes de la zona euro, malgrat que l’ocupació, en tancar, el 2022 va pujar als nivells anteriors a l’explosió de la bombolla immobiliària del 2008.

ESCENARI ACTUAL

Tot i això, segons dades de l’Institut Nacional d’Estadística (INE), l’economia estatal va créixer un 5,5% el 2022, sostinguda pel consum i el sector exterior, encara que sense recuperar el volum d’abans que ens sorprengué l’epidèmia. Espanya també va ser el país de la zona euro que va viure una baixada més gran de la inflació en tancar l’any, malgrat que la inflació subjacent, que exclou l’energia i els aliments, va pujar dues dècimes fins a un rècord del 5,2%. Sigui com sigui, una situació lleugerament millor que la que es podia esperar vista l’evolució de l’any.

Enmig d’aquesta incertesa, amb una clara desaceleració, però alguns indicis esperançadors, la Seguretat Social —ens amb què col·laborem i del qual depenem— ja fa molts mesos que pateix un deute disparat per sobre dels

100.000 milions d’euros. Amb la guardiola de les pensions tremolant, a l’espera de comprovar com li prova l’aportació proporcionada per la pujada de cotitzacions socials del nou Mecanisme d’Equitat Intergeneracional aprovat just abans d’acabar l’any, una mesura que afecta de manera directa els salaris i el cost que afronten les empreses per les seves persones treballadores.

I a l’horitzó més proper, un avançament d’eleccions generals al 23 de juliol, convocades un dia després de les eleccions del 28-M, en què els socialistes han patit una dura derrota a les urnes en perdre les municipals davant del PP i cedir bona part de les comunitats autònomes en què governava. Una convocatòria d’eleccions que ha frenat més de 60 lleis al Parlament, entre les quals hi havia la modificació de la Llei de Seguretat Nacional, l’últim paquet de la reforma de les pensions, una altra de millores per a les persones treballadores de la llar, la de les cotitzacions de les persones treballadores autònomes, la que proposava la creació després de la covid d’una Agència Estatal de Salut Pública o la que volia ampliar els permisos de maternitat i paternitat, entre d’altres.

En aquest context, les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social són les encarregades de protegir les contingències laborals de més d’1,4 milions d’empreses, fet que suposa una quota de mercat del 98,7% respecte al total del sistema; de més de 18 milions de persones treballadores per compte d’altri, el 97,2% del total del sistema, i de més de 3,2 milions de persones treballadores per compte propi

adherides. Un sector estretament lligat als canvis legislatius i als vaivens de l’economia, que va començar l’any amb la desaparició d’una entitat, que l’acaba amb resultat positiu gràcies a finançaments addicionals i que viu des de fa massa temps llastat per l’altíssima taxa d’absentisme laboral derivat de la incapacitat temporal per contingència comuna. Una contingència encara infravalorada per l’Administració, amb uns coeficients relatius a la fracció de quota que perceben les mútues per fer front al pagament de la prestació econòmica consegüent encara insuficients en vista del volum d’absentisme. I això continua posant el sector en una situació límit i sense marge de maniobra, malgrat els oferiments del mutualisme per ajudar a agilitzar la recuperació de les persones treballadores també en aquest àmbit, cobertura que ja assumim en les baixes mèdiques per accident de treball.

L’absentisme laboral és avui un problema global a Espanya que afecta directament la salut de les persones, la productivitat i la competitivitat de les empreses i la sostenibilitat del sistema de Seguretat Social i de l’estat del benestar. Un trencaclosques al qual només es pot fer front des de la reformulació de l’efectiva col·laboració publicoprivada que mantenim les mútues col·laboradores i la Seguretat Social.

Pel que fa a Mutua Universal, àmbit de la nostra actuació, hem tancat l’exercici 2022 amb un balanç positiu, tant pel que fa a les ràtios de solvència com als indicadors de gestió. Amb un resultat positiu per distribuir de 56,75 milions d’euros i una Reserva d’Estabilització de Contingències Professionals dotades al màxim, mostra de la bona feina que hem fet i de la nostra perseverança. Amb un increment de les empreses associades, que, en tancar l’any, són 157.985, i de les persones treballadores protegides i adherides (1.638.363), així com de la recaptació per cotitzacions socials.

Aquest acompliment, que es regeix per la unitat de propòsit, està guiat per l’interès social, entès com la consecució d’una activitat sostenible a llarg termini, respecte de les lleis i els

reglaments, i un comportament basat en la bona fe, l’ètica i el respecte als usos i a les bones pràctiques. Conciliant l’interès social amb els legítims interessos dels nostres grups d’interès i amb el degut impacte positiu de les nostres activitats a la societat i al medi ambient.

ORGANITZACIÓ ÀGIL I MODERNA

Així, afrontem el futur amb la confiança que ens atorga la viabilitat econòmica i la convicció d’una entitat solvent capaç de gestionar eficaçment i eficientment els serveis que tenim legalment atribuïts —i que van augmentant amb el pas del temps— com a col·laboradora essencial en la sostenibilitat del sistema, al qual contribuïm des de la protecció de la salut de les persones treballadores, el foment de la cultura preventiva, el suport sociolaboral i el pagament de les prestacions.

Des d’aquí, vull donar les gràcies a totes les empreses associades, persones treballadores protegides i adherides, i assessories col·laboradores que han confiat en la nostra tasca.

També vull fer extensiu el meu agraïment a tota la plantilla de Mutua Universal, veritable motor de l’Entitat. Gràcies al vostre esforç i professionalitat és una organització àgil i moderna capaç d’adaptar-se i anticipar-se a les necessitats dels nostres grups d’interès, un repte que encareu amb el suport d’una estructura organitzativa adequada i unes línies estratègiques clares i amb visió a llarg termini. Només així es poden assumir els reptes que presenta el futur.

També expresso la meua gratitud al director gerent, Juan Güell, un referent en el sector, per l’impuls i la visió de futur que sempre demostra. A la Junta Directiva, que dedica la màxima atenció i mitjans al correcte govern de l’Entitat. A la Comissió de Control i Seguiment, la Comissió de Prestacions Especials i el Comitè d’Auditoria i Compliment, per la seva tasca indispensable. Al president i director gerent d’AMAT. I, evidentment, a l’Administració pública amb què col·laborem tan estretament.

Moltes gràcies.



Resum de l'any 2022

La nostra essència



PROPÒSIT

Ser socialment responsables i contribuir a la sostenibilitat de l'estat del benestar.



MISSIÓ

Vetllar per la salut i el benestar de les nostres empreses mutualistes, gestionant els serveis i les prestacions amb rigor i excel·lència, i amb compromís amb la societat i la sostenibilitat del sistema.



VISIÓ

Ser excel·lents basant-nos en les nostres persones, la innovació i l'orientació a mutualistes.



VALORS

- Qualitat
- Professionalitat
- Eficiència
- Integritat

“ El propòsit, la missió, la visió i els valors de l'entitat han guiat durant el 2022 el desenvolupament del Pla Estratègic 21-24, que defineix les principals línies d'actuació de Mutua Universal els pròxims anys ”



Indicadors d'activitat principals

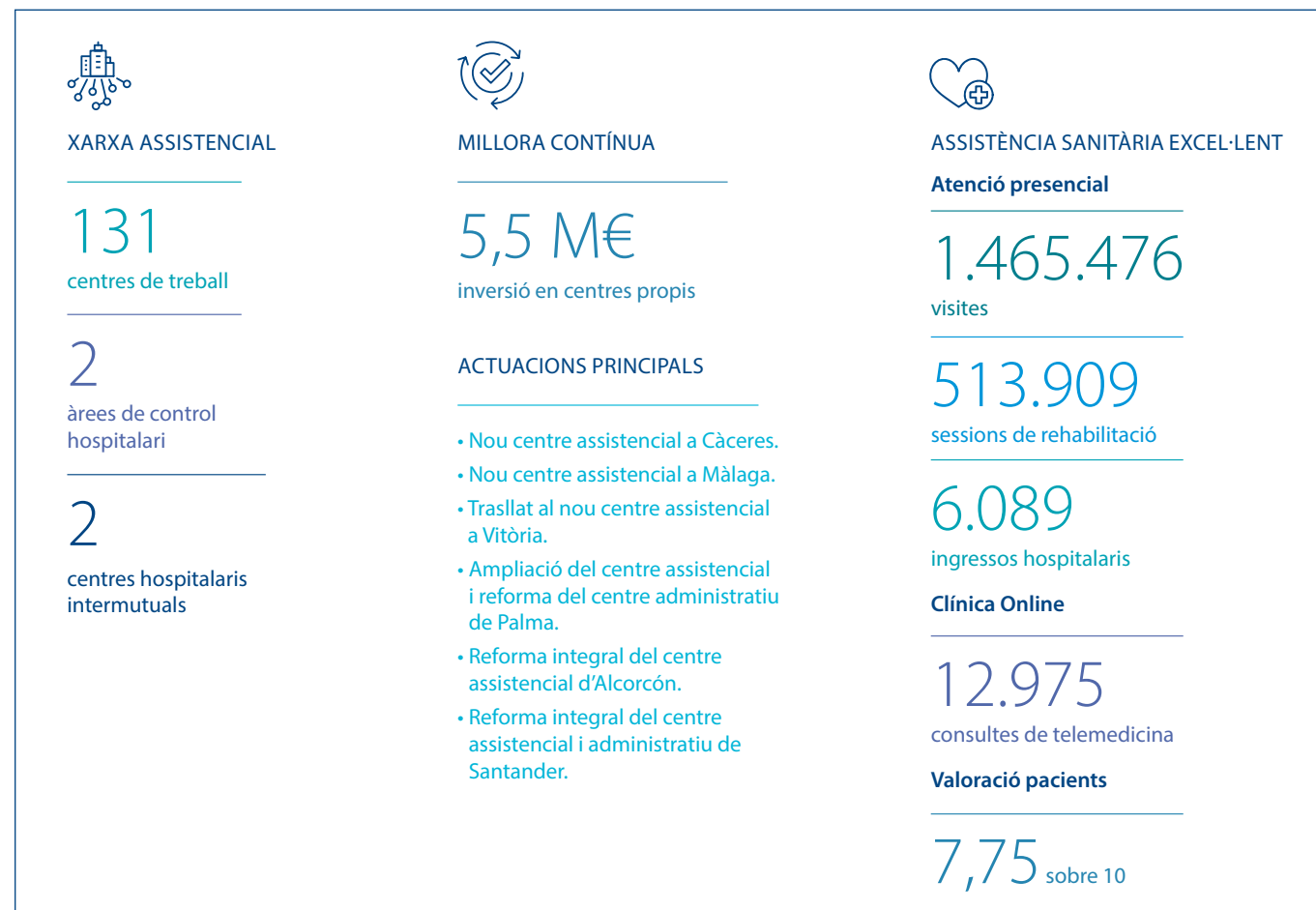
AFILIACIÓ



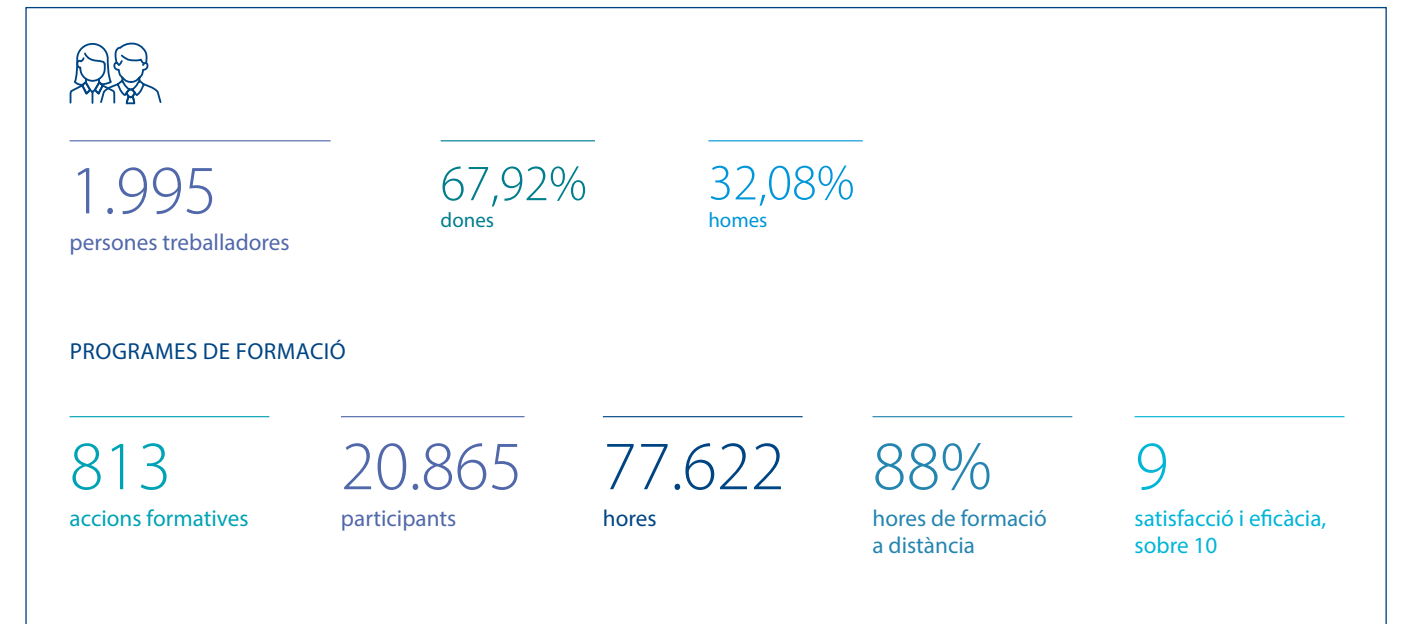
SOLVÈNCIA I LIQUIDITAT



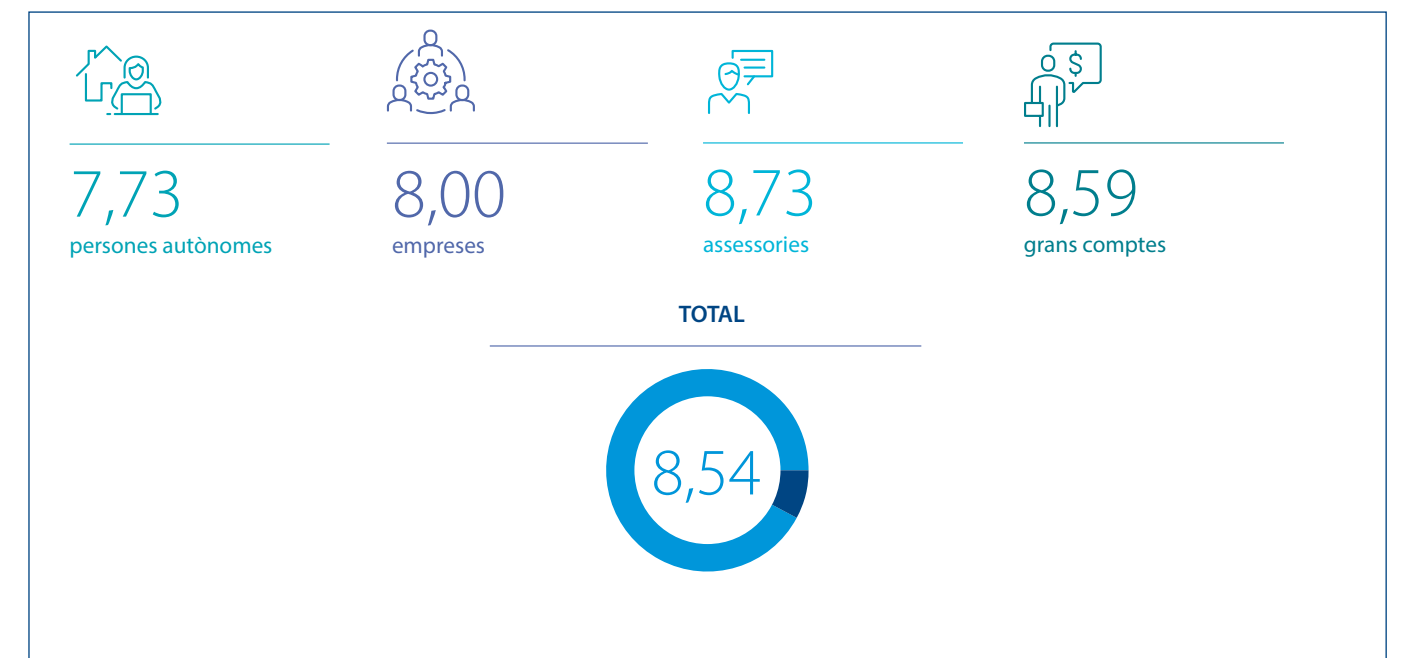
CURA DE LA SALUT



EQUIP HUMÀ



MITJANA DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI



Carta del Director Gerent

“Els reptes als quals ens enfrontem com a societat requereixen organitzacions àgils i compromeses”



Juan Güell Ubillos
Director Gerent de Mutua Universal

No podria començar aquestes línies sense tenir unes paraules de gratitud i reconeixement cap a qui ha estat president de Mutua Universal durant els darrers 18 anys, el senyor Juan Echevarría Puig, que va renunciar voluntàriament al seu càrrec el desembre del 2022, després de 36 anys d'entrega absoluta i honesta a l'Entitat, a la Junta Directiva de la qual pertanyia des del 1987.

Des que va arribar a la presidència el 2004, Mutua Universal ha estat protagonista d'avenços importants que, sens dubte, cal reivindicar a la seva valuosa tasca, com ara l'empenta definitiva cap a la modernitat de l'Entitat a través de l'aplicació de la innovació en la gestió i en la salut com a motor per continuar prestant una assistència excel·lent, amb l'organització dels Premis Innovació i Salut com a culminació.

Durant els anys com a president, Juan Echevarría ha liderat la Mutua a través de la recerca incessant de l'excel·lència i el bon govern corporatiu, camp en què ha promogut iniciatives estratègiques per enfortir el control intern de l'Entitat, com el Comitè d'Auditoria i Compliment o la Comissió de Codi de Conducta i Prevenció de Riscos Penals.

Unes tasques i una presidència que ara deixa en mans de Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno, fins ara vicepresident primer de la Junta Directiva i a qui agraeixo l'assumpció del repte que suposa conservar el que ha aconseguit el seu antecessor, amb la mirada sempre posada en allò que encara ha d'arribar. Tot plegat, des de l'esforç per preservar la universalitat, la proximitat als i les mutualistes, la millora contínua i la vocació de servei públic, valors històrics del mutualisme.

A les seves mans es troba, en gran manera, el futur més proper de la Mutua. Un futur que encarem amb l'optimisme que ens insufla el fet d'haver crescut en els principals indicadors econòmics i de gestió, i de saber que som una entitat solvent situada entre les millors mútues

col·laboradores amb la Seguretat Social. Cal interpretar aquests resultats des de la nostra capacitat de gestió i reacció, amb una visió estratègica que ens permet anticipar escenaris i actuar en conseqüència.

Valorem positivament els resultats de la gestió en un exercici que afortunadament deixa enrere una pandèmia, però que ha hagut de bregar amb una incertesa geopolítica que ha afectat en els àmbits social, econòmic, legal i també tecnològic. Si fem balanç general, creiem que hem estat capaços d'adaptar-nos als canvis normatius i a la ràpida evolució de la societat i l'economia.

ENTITAT SOLVENT I CAPAÇ

En l'àmbit estrictament econòmic hem obtingut un resultat positiu de 56,75 milions d'euros, i tanquem l'exercici 2022 amb la Reserva d'Estabilització de Contingències Professionals dotada al màxim import permès per la Llei 31/2022 de Pressupostos Generals de l'Estat per a l'any 2023. El nou límit fixat suposa un desemborsament a favor de la Tresoreria General de la Seguretat Social de 90,38 milions d'euros, i contribueix, així, al sosteniment del sistema i de l'estat del benestar. Una sostenibilitat que entenem que no només és econòmica, sinó també

“La sostenibilitat que entenem no només és econòmica, sinó també social, ètica i medioambiental, com correspon al nostre propòsit”

“La societat actual, complexa i canviant a ritmes accelerats, demana respostes igualment urgents en què tots els actors socials ens hem d'involucrar”

mediambiental, ètica i social, i que afavoreix la diversitat i la inclusió, com correspon al nostre propòsit de ser socialment responsables a través d'una col·laboració publicoprivada eficaç que aporta valor a les persones treballadores, a les empreses i, en definitiva, a la societat.

GESTIÓ INTEGRAL I EFICIENT

Pel que fa als indicadors de gestió, l'any 2022 Mutua Universal ha incrementat un 3,6% el nombre de persones treballadores protegides i adherides fins a arribar a 1.638.363, i ha sumat 157.985 empreses mutualistes en tancar l'any.

Aquest creixement ha suposat un augment de l'assistència primària als centres de Mutua Universal de més del 10%, situació que l'Entitat ha aconseguit satisfer amb èxit gràcies a una actuació rigorosa i compromesa. S'ha dut a terme a partir d'un model d'atenció en salut integral, personalitzat i humà que garanteix l'equitat i una alta qualitat assistencial, sense demores ni llistes d'espera. Un model que uneix l'atenció presencial prestada a la nostra àmplia xarxa de centres propis d'alta capacitat tecnològica amb presència en totes les províncies, amb el nostre sistema propi de telemedicina (Clínica Online), implantat a tots els nostres centres assistencials, que garanteix l'accés a la medicina especialitzada a tota la nostra població protegida, independentment de la ubicació. Actuacions que no serien possibles sense una aposta clara i ferma per la innovació tecnològica aplicada a la salut, la prevenció i la gestió. És l'esforç el que ens permet desenvolupar projectes basats en la intel·ligència artificial que anticipen i preveuen situacions amb l'objectiu de prendre les millors decisions en

la prestació del servei, augmentar l'agilitat dels processos, reduir els temps de resposta i fins i tot avançar-nos a possibles necessitats, o disposar d'un sistema de tramitació electrònica de tràmits robust i àgil, entre d'altres iniciatives.

Pel que fa a la recaptació per cotitzacions socials, que pugen a 1.493 milions d'euros, creixen un 15,45% respecte al 2021, en part, per la contribució de l'Ordre PCM/244/2022, per la qual es desenvolupen les normes de cotització a la Seguretat Social per a l'exercici 2022, continuadora de l'Ordre PCM/1353/2021, en vigor des del setembre de 2021, que ha mantingut el coeficient per determinar la fracció de quota que han de percebre les mútues per al finançament de les funcions i activitats atribuïdes per a la gestió de la prestació econòmica per incapacitat temporal derivada de contingències comunes al 0,06, tant en compte d'altri (anteriorment, 0,051) com en compte propi (abans, 0,055). Una xifra, però, encara insuficient davant l'augment de l'absentisme laboral, una problemàtica que Espanya ja hauria de tractar com a estructural.

La societat actual, complexa i canviant a ritmes accelerats, demana respostes igualment urgents en què tots els actors socials ens hem d'involucrar. Hem d'adaptar-nos a les noves realitats sense comprometre les futures, "Actuar en el present, pensar en el futur", treballar cap a una transició a un model productiu i social més ètic, sostenible i inclusiu, que contribueix als Objectius de Desenvolupament Sostenible. Així, s'avança cap a una transformació sostenible, amb un reforç dels aspectes ambientals, socials, ètics i de bon govern corporatiu (ASG) en la nostra gestió diària.

Els reptes als quals ens enfrontem com a societat requereixen organitzacions àgils i compromeses, amb esperit de millora i adaptació constant. Així ho vam demostrar, sense anar més lluny, durant la pandèmia, en què, davant d'un context de crisi econòmica i sanitària, amb la societat i el col·lectiu assistencial al límit i amb evident manca de recursos, Mutua Universal va saber adequar la seva estructura de gestió, processos i serveis per oferir una resposta eficient centrada en les persones i en la sostenibilitat de l'estat del benestar.

Així ho continuarem procurant. Amb el suport i l'estímul d'un ambiciós Pla Estratègic "La Mutua de les persones. Col·laborem innovant" i amb una visió de futur que marca les línies d'actuació de l'Entitat per als propers anys en un entorn cada cop més canviant, tecnològic, col·laboratiu i sostenible. Un projecte en el qual està participant un col·lectiu de professionals divers, amb una alta implicació de les unitats territorials i que es nodreix de metodologies col·laboratives basades en l'agilitat i la transversalitat orientades a impulsar el talent de Mutua Universal. Avancem i ens adaptem en tots els nostres àmbits d'actuació. Apostem per la tecnologia i la inversió en talent humà i infraestructures amb l'únic objectiu de vetllar per la salut i el benestar de les persones treballadores, des d'on contribuïm a la productivitat i competitivitat de les empreses. També a la seva sostenibilitat i a la del sistema, en un context de col·laboració publicoprivada amb l'Administració Pública que s'ha mostrat eficaç.

Totes aquestes actuacions, recursos i serveis avalen una atenció personalitzada que les nostres empreses

mutualistes i la població protegida i adherida valoren molt positivament. Així es reflecteix en els resultats de la darrera Enquesta de qualitat del servei 2022, en què hem obtingut una puntuació de 8,54 sobre 10, i hem evolucionat positivament en totes les dimensions del servei, tant en l'àmbit relacional com en la gestió de les prestacions i l'atenció als centres assistencials.

Vull donar les gràcies, en aquest punt, a totes les empreses associades, les persones treballadores protegides i adherides, i les assessories col·laboradores que han dipositat un any més la seva confiança en Mutua Universal. També vull fer un esment especial a les prop de 2.000 persones, professionals de l'Entitat, que treballen dia a dia, amb rigor i professionalitat, perquè la Mutua sigui mereixedora d'aquest encàrrec.

Reitero el meu imperible reconeixement a Juan Echevarría Puig. Gràcies per la inestimable labor que has dut a terme, el compromís que has adquirit i la lleialtat que has mostrat al capdavant de l'organització.

I, finalment, he donat les gràcies a la Junta Directiva i al seu president, Jaime Aguirre de Cárcer, per assumir el repte que representa formar part d'una entitat que contribueix a la sostenibilitat del sistema des de la col·laboració activa i efectiva amb la Seguretat Social, per la seva tasca de govern, administració, gestió i representació.

La confiança és total.

Moltes gràcies.

Pilars estratègics corporatius

LA MUTUA DE LES PERSONES. COL·LABOREM INNOVANT

Mutua Universal continua treballant en el seu Pla Estratègic 21-24, un projecte col·laboratiu i amb una visió enfocada a l'any 2030 que està fonamentat en quatre pilars estratègics, sempre amb les persones al centre de totes les actuacions.

“La Mutua de les persones. Col·laborem innovant” és el lema per assolir un objectiu clau: humanitzar la salut i la digitalització a través de serveis personalitzats per a cadascun dels grups d'interès amb què es relaciona l'entitat.

La implantació d'aquest pla estratègic, que vol trencar amb els rols establerts i les jerarquies, es duu a terme a partir d'una metodologia de gestió àgil de projectes, sinònim de més autonomia dels equips participants en el projecte.

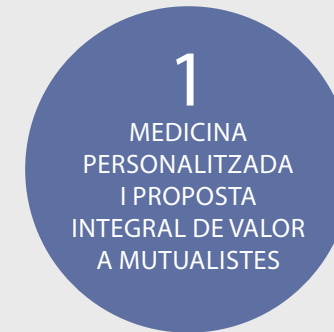
Cada equip compta amb una persona responsable de coordinar els grups de professionals encarregats i encarregades del desenvolupament dels reptes del pla corresponents.

Durant l'any 2022 s'ha consolidat el nou model de gestió basat en metodologies àgils, que ha facilitat la implantació del 46% dels projectes establerts al Pla Estratègic 21-24 de Mutua Universal.

Dos anys després del començament del pla, s'ha fet una reflexió amb l'objectiu de reenfocar els esforços i accelerar les iniciatives més fonamentals per adaptar l'entitat a les necessitats actuals i de futur. Fruit d'aquesta tasca s'han prioritzat 25 projectes per al període comprès entre el 2023 i el 2024, entre els quals destaca l'evolució del model assistencial de Mutua Universal.

“Les accions del Pla Estratègic 21-24 reforcen la vocació de Mutua Universal de ser una entitat col·laboradora en la gestió de la salut integral de les empreses i persones treballadores protegides i adherides, així com en la sostenibilitat del sistema”

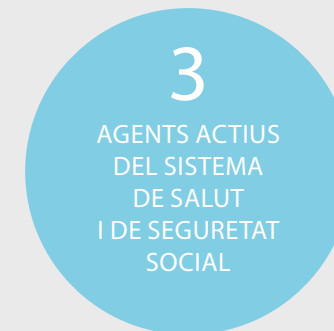
ELS QUATRE PILARS ESTRATÈGICS DEL PLA



Model assistencial basat en la humanització i la personalització, que fomenta la innovació tecnològica i impulsa el desenvolupament del col·lectiu assistencial per poder posicionar Mutua Universal com a entitat experta en salut integral davant dels i les mutualistes.



Impulsar la relació digital amb els nostres grups d'interès, especialment, amb persones treballadores protegides i adherides, mutualistes i assessories col·laboradores per disposar de processos clau de negoci automatitzats, eficients, col·laboratius i centrats en els usuaris i les usuàries.



Impulsar la notorietat i el valor de Mutua Universal davant els diversos grups d'interès, amb el focus en aspectes diferencials com la transparència i el bon govern, la sostenibilitat i el fet de ser una entitat experta en el nostre àmbit d'actuació i col·laboradora imprescindible del sistema.



Continuar desenvolupant el model de cultura corporativa basat en tres pilars (sentit de pertinença, vocació de servei i innovació) i implantar mesures per facilitar l'evolució cap a una cultura centrada en les persones.

EL PLA EN XIFRES

4

responsables de pilars estratègics

28

equips de treball

153

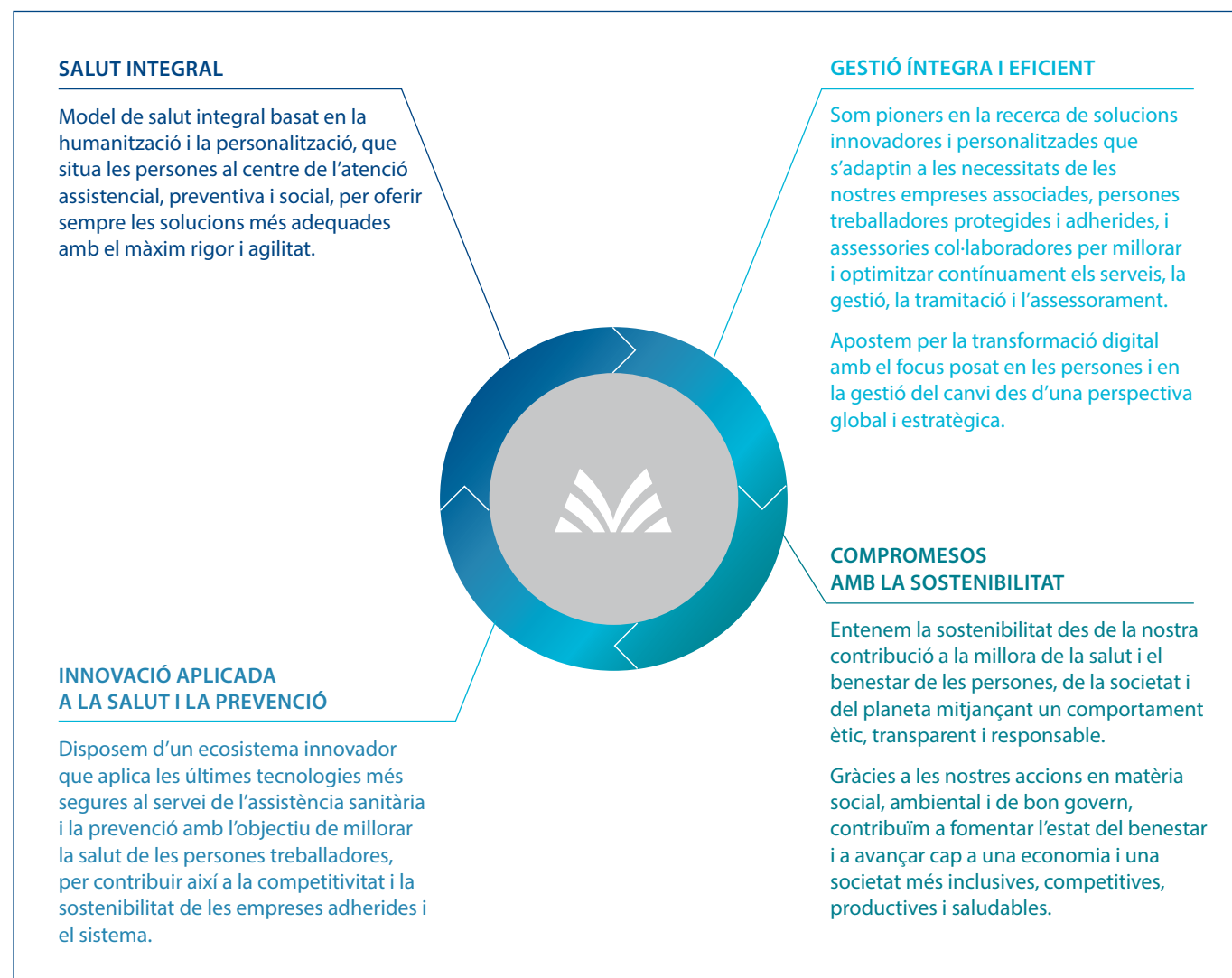
professionals implicats i implicades directament

70%

de les persones participen per primer cop en un pla estratègic de l'entitat

Proposta de valor

Vetllem per la salut i el benestar de les nostres empreses mutualistes i persones treballadores protegides i adherides, i gestionem els serveis i les prestacions amb rigor i excel·lència, i amb compromís cap a la societat i la sostenibilitat del sistema.



“Des de Mutua Universal treballem per oferir un model d'atenció igualitària, universal, propera i immediata mitjançant tecnologies innovadores que vetllen per la qualitat de vida i el benestar de les persones, la societat i el planeta”



1

Medicina personalitzada

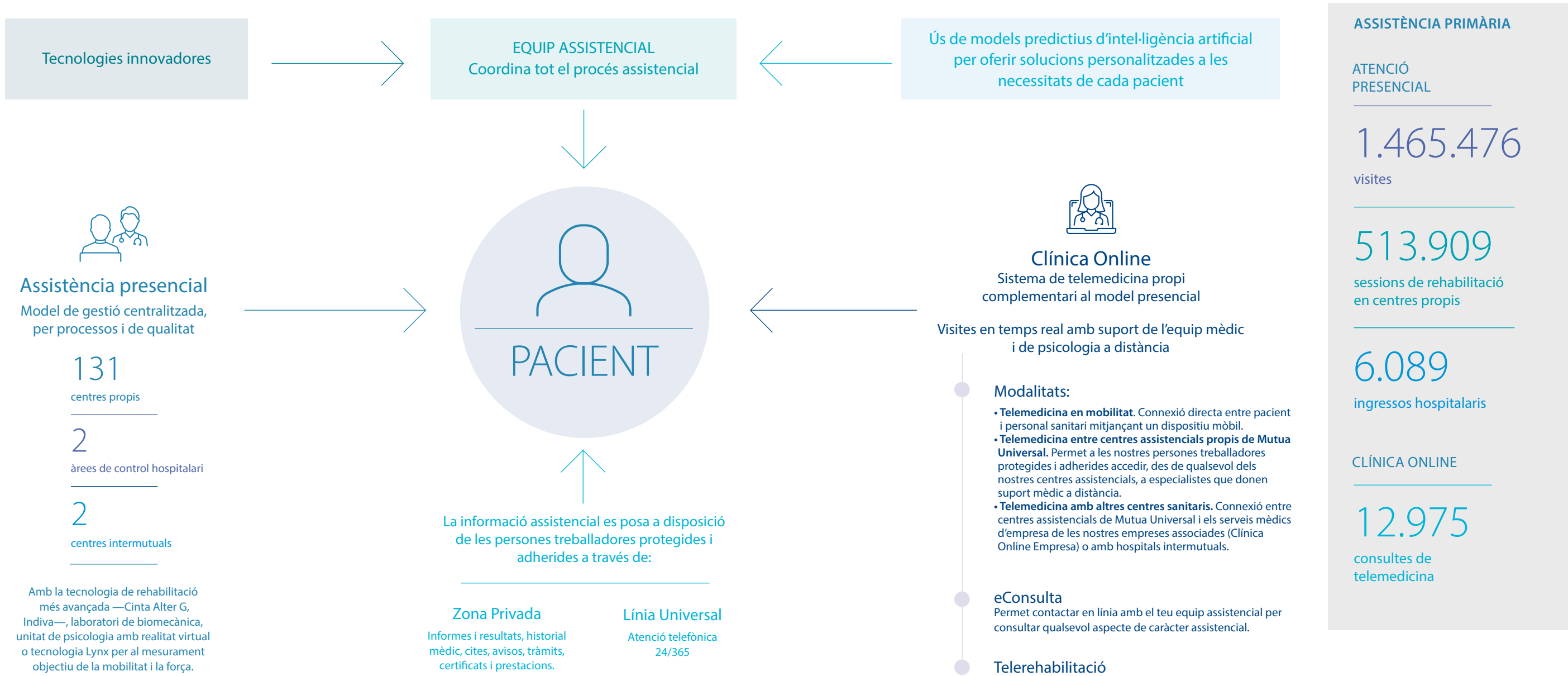
A més de l'atenció presencial prestada a la nostra àmplia xarxa de centres propis d'alta capacitat tecnològica amb presència a totes les províncies, dues àrees de control hospitalari a Madrid i Barcelona i dos hospitals intermutuals a Bilbao i València, Mutua Universal disposa d'un sistema propi de telemedicina avançat (Clínica Online), implantat a tots els centres assistencials i que garanteix l'accés a la medicina especialitzada i hospitalària independentment de la ubicació. Aquests recursos i serveis garanteixen una atenció personalitzada i eficient en qualsevol circumstància.



1.1. Assistència personalitzada

UN MODEL ASSISTENCIAL PERSONALITZAT I HUMANITZAT

Mutua Universal ofereix un model de salut integral basat en la humanització, i la personalització on el o la pacient és l'eix central, amb l'objectiu d'oferir sempre la solució més adequada per tractar cada cas amb el màxim rigor i agilitat.



ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE PACIENTS 2022

Els resultats de la darrera enquesta biennal de satisfacció de pacients indiquen un índex de satisfacció general percebuda que frega l'excel·lència, amb una valoració global de **7,75 punts sobre 10** (7,72 punts l'any 2019).

A més, el 47% de les persones entrevistades durant l'elaboració de l'enquesta puntuen Mutua Universal amb una nota d'entre un 9 i un 10, fet que demostra la tasca de millora constant de l'entitat.

ATRIBUTS MÉS BEN VALORATS EN UNA BONA ATENCIÓ ALS NOSTRES CENTRES ASSISTENCIALS

- Aspectes vinculats a la seguretat de pacients com les mesures de protecció durant la visita (9,21) i la neteja (9,27).
- Valoració dels serveis telemàtics com ara l'eConsulta (8,74) i el seguiment telefònic (8,51).

- Valoració del servei prestat pel personal sanitari (8,92, fisioteràpia; 8,71, infermeria; 7,87, medicina, i 8,93, treball social) i el personal d'administració (8,55).

L'enquesta de satisfacció de pacients avalua més de 60 atributs relacionats amb els serveis que presta l'entitat diàriament als seus centres assistencials.

Gràcies a aquest estudi, l'entitat pot conèixer l'opinió dels pacients i les pacients, així com establir objectius de millora i definir mesures que ajudin a elevar els nivells de satisfacció.

A l'edició 2022 de l'enquesta s'han entrevistat 5.143 persones i s'han incorporat nous atributs associats a temàtiques en auge a la nostra societat, com ara mesures de prevenció i protecció contra la covid-19, aspectes vinculats a l'accessibilitat de les instal·lacions o la valoració dels serveis de telemedicina i seguiment telefònic.

MODEL INTEGRAL DE GESTIÓ I SEGUIMENT PERSONALITZAT

El model d'atenció personalitzada de Mutua Universal té dues figures clau amb tasques complementàries. D'una banda, el procés assistencial està guiat en tot moment per un **responsable assistencial**, figura que coordina tot el procés de baixa mèdica, i això assegura la màxima tranquil·litat a la persona treballadora protegida i adherida. La persona responsable assistencial determina i coordina el millor tractament, s'ocupa de concertar les visites amb especialistes i agilitza la realització de proves diagnòstiques. A més, oferim a les empreses una **interlocució única** que

els permet comptar en tot moment amb la informació més actualitzada per minimitzar l'impacte que suposa una baixa laboral.

INNOVACIÓ AL SERVEI DEL COL·LECTIU ASSISTENCIAL

A Mutua Universal treballem contínuament en solucions innovadores basades en les últimes tecnologies disponibles aplicades a l'àmbit de la medicina i la fisioteràpia per millorar diagnòstics i tractaments amb l'objectiu d'oferir el servei més adequat en cada cas i mantenir els alts índexs de qualitat i satisfacció dels nostres i les nostres pacients.

1.2. Clínica Online

TELEMEDICINA: ENS AVALEN MÉS DE 20 ANYS D'EXPERIÈNCIA

La Clínica Online és un sistema avançat de telemedicina implantat a tots els centres assistencials de Mutua Universal que té com a objectiu garantir l'accés a la medicina especialitzada i hospitalària de totes les persones associades de l'entitat, independentment de la ubicació geogràfica.

El sistema de telemedicina Clínica Online de Mutua Universal permet diversos tipus de connexió a distància:

- **Telemedicina en mobilitat.** Connexió directa, mitjançant la Zona Privada i l'aplicació mòbil de Mutua Universal, entre pacient i personal sanitari a través de dispositiu mòbil, sense necessitat de desplaçar-se a un centre assistencial de l'entitat.
- **Telemedicina entre centres assistencials propis** de Mutua Universal. Permet a les nostres persones treballadores protegides i adherides accedir, des de qualsevol dels nostres centres assistencials, als i les especialistes que donen suport mèdic a distància.
- **Telemedicina amb altres centres sanitaris.** Connexió entre centres assistencials de Mutua Universal i altres centres sanitaris, amb els serveis mèdics d'empresa de les nostres empreses associades a través de la Clínica Online Empresa o amb hospitals intermutuals.

“El sistema de telemedicina propi Clínica Online agilitza el diagnòstic i redueix els temps d'espera, fet que millora la qualitat de vida dels i les pacients i les seves famílies, i incrementa l'eficàcia del servei”





CLÍNICA ONLINE EN XIFRES

Durant l'any 2022, la Clínica Online es manté com una eina consolidada dins del model assistencial de Mutua Universal, alhora que conviu amb altres tecnologies de telemedicina incorporades més recentment.

Les visites de telemedicina en mobilitat han disminuït el 2022 en comparació amb l'any precedent a causa de la recuperació progressiva de la presencialitat després de la pandèmia.

“Les consultes de l'especialitat de traumatologia són les més utilitzades en la modalitat Clínica Online”

La telemedicina de Mutua Universal guardonada als Premios Supercuidadores

El sistema de telemedicina de Mutua Universal ha estat reconegut en la 8a edició dels Premios Supercuidadores 2022 amb el primer accèssit en la categoria "sector assegurador" gràcies a la candidatura "La mútua de les persones: col·laborem innovant", que dona valor als avenços en telemedicina aconseguits per l'entitat en els darrers anys amb l'objectiu d'ajudar pacients a millorar la seva qualitat de vida.



EN LÍNIA

8.917
consultes de
telemedicina

4.058
incorporacions
multimèdia a
la història clínica

125
centres connectats



ALTRES EINES DE TELEMEDICINA

eCONSULTA

Les eConsultes, funcionalitat que permet de manera còmoda i sense desplaçaments el **contacte directe amb l'equip assistencial** de Mutua Universal, s'han incrementat un 6% l'any 2022.

L'eConsulta, disponible a través de la **Zona Privada** de Mutua Universal, us permet contactar amb l'equip assistencial de l'entitat (personal mèdic, d'infermeria o de fisioteràpia) que us hagi visitat en els últims 15 dies per resoldre dubtes en relació amb la pauta de medicació, les cures prescrites o complicacions en l'evolució, entre d'altres.



LÍNIA UNIVERSAL

Línia Universal és un servei de **teleassistència i consulta 24 hores els 365 dies de l'any** atès per un equip de professionals assistencials i de gestió capaços de donar resposta als principals idiomes de l'àmbit internacional.

Té la funció principal de proporcionar orientació mèdica, gestionar el trasllat de pacients accidentats i accidentades cap al centre sanitari més idoni per al seu tractament, gestionar el rescat i la repatriació de pacients amb ingrés hospitalari dins i fora del territori nacional, i facilitar informació complementària respecte a la gestió assistencial i de prestacions de Mutua Universal.

eCONSULTES

2.036
consultes

LÍNIA UNIVERSAL

37.365
trucades ateses

“Mutua Universal ha estat pionera en el desenvolupament del model d'assistència a distància. Avui continuem treballant en la integració de l'atenció no presencial al model d'atenció sanitària personalitzada”

1.3. Projecte LINCE: analítica predictiva per millorar el servei a pacients

LINCE és un projecte d'analítica predictiva basat en la intel·ligència artificial (IA) capaç d'identificar patrons i establir models predictius que permeten agilitzar certs processos i oferir una atenció més eficaç i immediata als nostres associats i associades.

Es models, elaborats a partir de tecnologia *machine learning*, s'actualitzen constantment a mesura que s'incorporen nous registres a la informació històrica emmagatzemada per l'entitat.

Casos d'èxit amb LINCE:

- **Predicció de la durada d'una incapacitat temporal** per contingències comunes. Utilitzant més de 60 variables, el model predictiu es pot anticipar i pot predir individualment els dies de durada d'un procés d'incapacitat temporal per contingències comunes.
- **Identificació precoç de la incapacitat, mort i supervivència (IMS)**. Consisteix en una anàlisi estadística i predictiva per anticipar aquest tipus de casos i accelerar els tràmits de tipificació, reduir el període d'incapacitat temporal o, si és possible, fer actuacions per reconduir-lo.

MUTUA UNIVERSAL, FINALISTA ALS PREMIS CIO 100 AWARDS SPAIN 2022

El projecte LINCE de models de predicció basats en intel·ligència artificial i *machine learning* de Mutua Universal ha estat distingit com a finalista a la categoria d'intel·ligència digital dels premis CIO 100 Awards Spain 2022, destinada a aquells avenços que han generat canvis positius amb impacte en la intel·ligència de les seves organitzacions. Aquests premis, que tenen una gran notorietat en el sector de les tecnologies de la informació a escala mundial, reconeixen els líders tecnològics espanyols que han destacat pel seu rendiment.



DISTINCIÓ AL CONGRÉS DE LA SOCIETAT ESPANYOLA DE TRAUMATOLOGIA LABORAL 2022

El treball *Aplicación de la analítica predictiva en el modelo de gestión de la contingencia común*, elaborat per personal de Mutua Universal, ha estat reconegut amb el premi al millor cartell científic del XXI Congrés Nacional de la Societat Espanyola de Traumatologia Laboral (SETLA). El treball mostra l'eficàcia i l'eficiència de l'ús de l'analítica predictiva en el seguiment de casos de contingència comuna.



1.4. Humanització de la salut

El model d'assistència sanitària de Mutua Universal es basa en una atenció integral centrada en les persones, que humanitza totes les accions i els procediments amb l'objectiu de prestar una assistència personalitzada. Per això, el col·lectiu assistencial de l'entitat està en formació contínua amb la finalitat de fomentar la innovació i impulsar-ne el desenvolupament.

“Una organització centrada en les persones ha de parar esment, no només a pacients en el seu moment més vulnerable, sinó també a l'equip de professionals que intervenen en les diverses fases del procés assistencial, tant de l'àmbit sanitari com administratiu”

DIFUSIÓ DEL CONEIXEMENT

UNITAT DE RECERCA

Mutua Universal disposa d'una Unitat de Recerca Sanitària, un espai que ofereix recursos especialitzats als diversos professionals sanitaris per al foment de la recerca.

Durant l'any 2022 s'han realitzat estudis relacionats amb els factors que influeixen en el retorn laboral dels i les pacients o la importància del procés d'atenció d'infermeria com a eina de registre després d'una punxada accidental amb risc biològic, entre d'altres.



DESENVOLUPAMENT CONTINU DEL COL·LECTIU ASSISTENCIAL

Mutua Universal analitza contínuament la situació del col·lectiu de professionals que intervé en el procés assistencial de l'entitat amb l'objectiu de detectar punts de millora en la prestació d'una assistència sanitària basada en l'atenció integral i centrada en les persones.

En aquesta tasca adquireixen una importància especial les persones formadores internes, una figura clau en el model formatiu d'entitat que aprofita l'experiència interna per a la millora de les capacitats de tots els professionals i les professionals de Mutua Universal.

Durant l'any 2022 l'entitat ha continuat oferint un programa de formació presencial complet i en línia al col·lectiu assistencial que inclou un pla de **formació d'acollida** que concentra tota la informació i els recursos necessaris per al correcte desenvolupament de la seva activitat de manera excel·lent, a més d'altres cursos com la capacitació mèdica i d'infermeria en situacions d'urgència, sessions clíniques sobre cures d'infermeria, diatèmia, telerehabilitació, rotacions hospitalàries, cursos d'embenat neuromuscular, formació en SVB (suport vital bàsic) i DEA (desfibril·lació externa automàtica), en cadena de supervivència, en obstrucció de via aèria per cos estrany o en posició lateral de seguretat.

COMISSIÓ D'INFERMERIA

El 2022, la Comissió d'Infermeria de Mutua Universal, ens que desenvolupa projectes i iniciatives de millora amb l'objectiu d'oferir la màxima qualitat en les cures personalitzades, ha desenvolupat més de 17.000 plans de cures personalitzades. A més, la Comissió ha implantat la figura de la persona tècnica en cures auxiliars d'infermeria (TCAE) per donar suport i millorar el procés assistencial, així com garantir l'excel·lència en la prestació de cures d'infermeria als centres assistencials de Mutua Universal.

COMISSIÓ DE FISIOTERÀPIA

Durant l'exercici passat, la Comissió de Fisioteràpia de Mutua Universal ha continuat treballant en el desenvolupament de projectes per a la millora contínua de la qualitat dels tractaments de fisioteràpia, així com per a la integració i la presa de contacte amb noves tecnologies.

FÒRUMS CIENTÍFICS DE PRIMER NIVELL

Durant l'any 2022, els diversos col·lectius assistencials de Mutua Universal (medicina, fisioteràpia i infermeria) han estat presents als principals fòrums i congressos científics i hi han presentat treballs, pòsters i comunicacions, i també han participat en ponències i taules científiques.

Entre els principals congressos cal destacar el XIV Congrés Estatal de Treball Social, el II Congrés Iberoamericà de Treball Social, el VII Congrés AETEMA, la 37a edició de les Jornades Nacionals d'Infermeria en Traumatologia i Cirurgia Ortopèdica, el 9è Congrés AEA SEROD 2022, el I Congrés Internacional i el XII Congrés

Espanyol de Medicina i Infermeria del Treball, el 59è Congrés de la Societat Espanyola de Cirurgia Ortopèdica i Traumatològica (SECOT), el 5è Congrés Nacional del Consell espanyol de RCP, el 1r Congrés Internacional d'Afrontament Actiu del Dolor Crònic, el 1r Congrés de l'Associació Nacional d'Infermeria Coordinadora de Recursos Materials (Anecorm), el III Congrés Virtual Interdisciplinari Iberoamericà d'Infermeria i Fisioteràpia, el XXI Congrés de la Societat Espanyola de Traumatologia Laboral (SETLA), la XV edició de l'EFAS Congress (European Foot and Ankle Society) o la Jornada d'Avenços en Traumatologia 2022.

ARTICLES I PUBLICACIONS

Revista de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (RETLA)

Article: "Utilidad de los registros objetivos en la adherencia al tratamiento fisioterapéutico, a propósito de un caso".
Autora: Ana Teresa Losada, fisioterapeuta del centre assistencial de la Corunya.

Article: "Inestabilidad del extensor *carpi ulnaris* como causa poco frecuente de dolor cubital de muñeca".
Autor: Dr. Andrés Collado, traumatòleg del centre assistencial de València.

Altres autors: Ignacio Miranda Gómez i Carlos González Zamora.

Revista Española de Artroscopia y Cirugía Articular

Article: "Analgesia perioperatoria en cirugía artroscópica de muñeca y mano".
Autor: Dr. Fernando Polo, traumatòleg i cap de la unitat de mà i microcirurgia de Mutua Universal.

Altres autors: Dr. Víctor Triviño Sánchez-Mayoral, Dr. Alfonso C. Prada Cañizares i Dr. Pedro J. Delgado Serrano.

La Unitat de Recerca Sanitària ofereix recursos especialitzats als i les professionals sanitaris per al foment de la investigació

International Journal of Environmental Research and Public Health

Article: "Factores biopsicosociales para la cronicidad en individuos con dolor lumbar inespecífico, una revisión general".
Autora: Emilia Otero Ketterer, fisioterapeuta del centre assistencial d'Alcalá de Henares.

Altres autors/es: Cecilia Peñacoba-Puente, Carina Ferreira Pinheiro-Araujo, Juan Antonio Valera-Calero i Ricardo Ortega-Santiago.

Injury

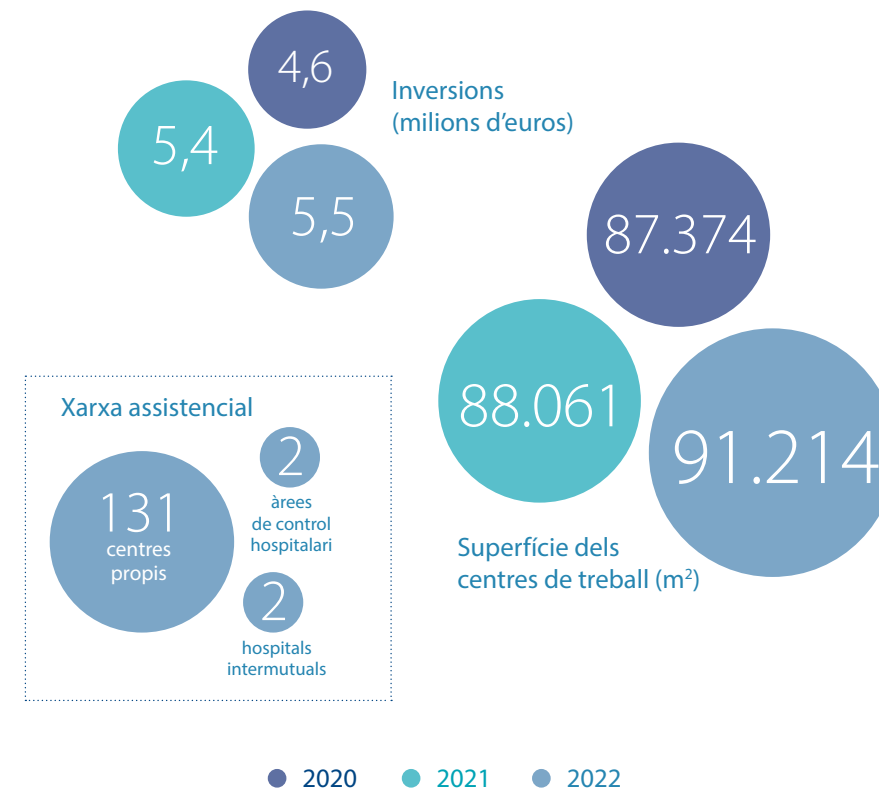
Article: "Lesiones de Morel-Lavallee. ¿El tamaño importa? Tratamiento y tiempo de discapacidad".
Autor: Dr. Juan Miguel Rodríguez Roiz, traumatòleg del centre assistencial a l'Àrea de Control Hospitalari de l'Hospital Delfos.

Altres autors: Dr. José Sánchez, cap de l'equip quirúrgic del centre assistencial a l'Àrea de Control Hospitalari de l'Hospital Delfos, i Dr. Jordi Montaña, traumatòleg del mateix centre.

1.5. Inversió en la renovació de centres assistencials

Dins del programa de millora contínua de la xarxa assistencial de Mutua Universal, durant el 2022 s'han invertit un total de 2,7 milions d'euros destinats a reformes i manteniment, que complementen els 2,8 milions d'euros consignats a noves inversions en centres assistencials.

EVOLUCIÓ DE LES INVERSIONS FETES ALS CENTRES



PRINCIPALS PROJECTES DE REFORMES EL 2022

REFORMA INTEGRAL DEL CENTRE ASSISTENCIAL D'ALCORCÓN

El centre té una superfície de 261 m² i disposa de dos despatxos sanitaris, una sala de cures equipada amb el servei de telemedicina Clínica Online, sala d'RX, sala de fisioteràpia, zona d'administració, sala de reunions i sala d'espera.

A més, el nou centre és totalment accessible, i compta amb les darreres millores energètiques.



REFORMA INTEGRAL DEL CENTRE ASSISTENCIAL I ADMINISTRATIU DE SANTANDER

Durant la reforma del centre s'han suprimit les barreres arquitectòniques per generar un espai totalment accessible. Al centre també s'ha augmentat el nombre de despatxos mèdics per millorar el circuit assistencial.

REFORMA DEL CENTRE ADMINISTRATIU DE PALMA

L'any 2022 s'ha dut a terme una adequació d'un local nou a Palma, al qual s'ha traslladat l'activitat administrativa.

Això ha permès augmentar la superfície destinada a l'ús assistencial, amb un nou despatx i sala de cures, l'ampliació de la sala de fisioteràpia i una capacitat més gran a la sala d'espera.

“Vetllem perquè les nostres instal·lacions siguin àmplies, modernes i de fàcil accés. Per a Mutua Universal, els i les pacients són el centre de la nostra atenció assistencial”



NOVES OBERTURES

NOU CENTRE ASSISTENCIAL DE MÀLAGA

El març del 2022 Mutua Universal va inaugurar un nou centre a Màlaga, ubicat al número 29 del carrer Marisma (Polígon Industrial Huerta del Correo), que concentra l'activitat dels tres centres existents fins avui a la ciutat.

La seva ubicació estratègica permet un accés fàcil tant en transport públic com privat, per al qual té una zona d'aparcament pròpia.

Les noves instal·lacions, que tenen una superfície total de 1.500 m² distribuïts en dues plantes, incorporen els darrers avenços en matèria d'eficiència energètica, accessibilitat i mobilitat sostenible.



Nou centre assistencial a Màlaga

NOU CENTRE ASSISTENCIAL DE VITÒRIA

Durant aquest exercici es va produir el trasllat del centre de Vitòria al nou local al carrer Jerónimo Roure núm. 12, unes instal·lacions amb una superfície total de 800 m².

Aquest nou centre assistencial, ubicat en una única planta baixa, té cinc despatxos sanitaris, dues sales de cures, una amb sala per a Clínica Online, sala d'RX, fisioteràpia, administració, sala de reunions i sala d'espera.

D'acord amb la política de sostenibilitat de l'entitat, el nou edifici incorpora els darrers avenços en matèria d'eficiència energètica, accessibilitat i mobilitat sostenible.



Nou centre assistencial a Vitòria



Nou centre assistencial a Càceres

NOU CENTRE ASSISTENCIAL DE CÀCERES

El 16 de maig, Mutua Universal va estrenar noves instal·lacions a la ciutat de Càceres. El nou centre, que disposa d'una superfície total de 380 m², incorpora nous serveis respecte a l'antic centre assistencial ubicat a l'avinguda Ruta de la Plata.

Situat en una única planta baixa, el nou centre té tres despatxos sanitaris, sala de cures amb Clínica Online, sala de raigs X, sala de fisioteràpia, zona d'administració, sala de reunions i sala d'espera.

El centre és totalment accessible i disposa d'il·luminació natural i de millores energètiques, com ara l'aerotèrmia per a la producció d'aigua calenta, a més de tot el mobiliari i l'equipament necessari per exercir una activitat assistencial excel·lent.



2

Innovació aplicada a la salut i la prevenció

A Mutua Universal la innovació tecnològica és sinònim d'atenció aplicada a la salut i el benestar de les persones. Una aposta que ha permès a l'entitat oferir en tot moment i en qualsevol lloc una resposta àgil, eficient i flexible a les necessitats de les seves empreses associades i persones treballadores protegides i adherides, tant en la millora dels serveis com en l'accés a la informació, la tramitació i l'assessorament.



2.1. Ecosistema innovador

Mutua Universal és pionera en la recerca de solucions innovadores i personalitzades que s'adapten a les necessitats dels i les mutualistes, epicentre de l'estratègia, i fan més senzilla, participativa, personalitzada, transparent, ràpida i multicanal la relació que hi mantenim.



MODELS ANALÍTICS I PREDICTIUS

Mutua Universal continua avançant en la seva transformació digital i evoluciona en l'orientació a l'anàlisi i la interpretació de dades com a part de la seva activitat.

Aquesta anàlisi permet examinar les actuacions passades (anàlisi descriptiva) i identificar patrons de comportament amb què preveure el comportament futur (anàlisi predictiva).

Anitzar les dades generades per l'activitat que ens és pròpia permet anticipar i preveure situacions i processos per poder prendre decisions estratègiques amb la finalitat de prestar un servei personalitzat, avançar-se a possibles necessitats dels mutualistes, augmentar l'agilitat dels processos i reduir els temps de resposta.

LABORATORI D'INNOVACIÓ DIGITAL

Durant el 2022, Mutua Universal ha continuat impulsant solucions innovadores basades en les últimes tecnologies disponibles per oferir el millor servei i informació, millorar l'experiència dels diversos grups d'interès i facilitar tots els processos.



EVOLUCIÓ DE L'ÚS DE LA INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL

A través de LINCE, un projecte d'anàlisi predictiva basat en l'aprenentatge automatitzat, una de les branques de la intel·ligència artificial, Mutua Universal posa a la disposició de tot el col·lectiu assistencial de l'entitat la millor informació de previsió més segura perquè els i les professionals es puguin focalitzar en la interacció amb la persona usuària, i així oferir una atenció encara més personalitzada.

Sobre centenars de variables específiques disponibles als registres històrics de Mutua Universal, aquesta iniciativa, que l'entitat va iniciar l'any 2019, fa possible dissenyar projectes de models predictius per anticipar aspectes clau de l'atenció assistencial, com ara la durada prevista dels processos —amb l'objectiu de gestionar i prioritzar més eficientment les accions que cal dur a terme—, o la detecció precoç de seqüeles, entre d'altres.

2.2. Noves tecnologies aplicades a la salut

EVOLUCIÓ CONTÍNUA DE LA TELEMEDICINA

L'entitat incorpora constantment solucions tecnològiques amb l'objectiu de millorar el seu sistema de telemedicina avançat, implantat a tots els centres assistencials.

D'aquesta manera, Mutua Universal garanteix l'accés a la medicina especialitzada al conjunt de la seva població protegida i adherida, independentment de la ubicació, i contribueix a millorar l'eficiència, la qualitat i la seguretat dels processos.

REALITAT VIRTUAL APLICADA A LA SALUT MENTAL

Mitjançant l'aplicació de la realitat virtual a l'avaluació i el tractament psicològic, Mutua Universal és capaç de tractar els trastorns d'estrès posttraumàtic causats per accidents laborals que poden interferir en les tasques quotidianes i la qualitat de vida de les persones treballadores.

TÈCNiques APLICADES A LA REHABILITACIÓ

Telerehabilitació

Al llarg de l'any 2022, Mutua Universal ha iniciat un estudi pilot de **telerehabilitació** per al tractament de patologies d'espatlla, cervicals, lumbars i de turmell.

Mitjançant una plataforma en línia de telerehabilitació, els i les pacients amb aquestes patologies poden complementar la seva rehabilitació presencial amb sessions des del domicili dels exercicis prescrits pel col·lectiu de fisioteràpia de Mutua Universal. La plataforma disposa d'una tecnologia capaç de reconèixer fins a 20 punts articulars del cos i analitzar els moviments per oferir correccions d'accions i posicions incorrectes en temps real. A més, el personal de fisioteràpia de l'entitat pot fer un seguiment en diferit de l'evolució de la persona usuària.

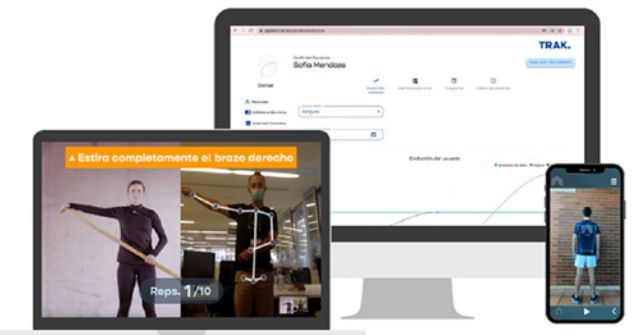
Diatèrnia terapèutica

L'entitat segueix implantant noves tècniques de tractament als centres assistencials, com la diatèrnia terapèutica, una tècnica de rehabilitació que utilitza camps magnètics o elèctrics que contribueixen a la relaxació dels músculs i alleugen la sensació de dolor.

Cinta rodant antigrauetat Alter G

Mutua Universal va ser pionera en l'ús del tapis antirodant Alter G. Es tracta d'una eina mèdica que permet el control total del pes corporal suportat per les cames, mitjançant l'ús d'aire en una cambra de pressió controlada que aixeca suaument els i les pacients.

En lesions amb estabilitat i equilibri compromesos, aquesta eina ofereix a la persona tractada una gran sensació de seguretat, i això repercuteix en la reducció del risc de recaiguda.



TÈCNiques APLICADES A LA BIOMEcÀNICA

Laboratori de biomecànica

El laboratori de biomecànica de Mutua Universal és el servei per a la valoració funcional en l'avaluació de la incapacitat laboral en processos de dolor musculoesquelètics.

Aquest servei permet monitorar l'evolució funcional de la regió malmesa al llarg del seguiment del procés de rehabilitació. A més, és una prova objectiva per determinar de manera fefaent l'estancament o la recuperació funcional de la regió malmesa.

Projecte Lynx

En l'àmbit de la biomecànica, el 2022, l'entitat ha iniciat el Projecte Lynx, una eina per a la mesura objectiva de la mobilitat i la força en articulacions que permet al col·lectiu assistencial agilitat en el diagnòstic i proporciona qualitat assistencial a la població protegida de Mutua Universal.

“Treballem contínuament en tecnologies innovadores en l'àmbit de la medicina i la fisioteràpia que milloren diagnòstics i tractaments”



SEGUIMENT I VALORACIÓ DELS I LES PACIENTS

Termografia

En l'àmbit del seguiment i la valoració dels i les pacients, Mutua Universal ha començat a utilitzar la termografia en els processos de traumatologia laboral.

Aquesta tècnica permet, mitjançant càmeres tèrmiques, captar la temperatura de les zones corporals danyades, cosa que serveix d'ajuda per al diagnòstic, el tractament i el seguiment de lesions o patologies.

Ecografia

L'entitat també ha iniciat la implantació de l'ús de l'ecografia als centres assistencials, una eina que permet identificar

diversos tipus de lesions com ara inflamacions, ruptures i traumatismes.

En l'àmbit laboral, l'ecografia destaca pel seu ús en patologies de l'espatlla, en la valoració de l'articulació del colze i la musculatura associada, en l'estudi del canell i les seves patologies principals, i la valoració de genoll, turmell i peu.

A més, és una prova fonamental en teràpies invasives com l'electròlisi percutània, la punció seca o la neuromodulació, en les quals l'ecografia musculoesquelètica s'utilitza com a guia i aporta la màxima precisió en aquest tipus de tractaments.

2.3. Innovació aplicada a la prevenció

En anys precedents, les actuacions de Mutua Universal en el marc del Pla d'Activitats Preventives del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions s'havien vist condicionades pels efectes de la pandèmia derivada de la covid-19, fet que va propiciar que les accions dutes a terme en aquest aspecte a les empreses associades se centressin a contribuir a evitar contagis i ajudar a controlar la transmissió de la malaltia en l'àmbit laboral.

En l'exercici 2022, l'entitat ha recuperat l'objectiu fonamental d'aquestes actuacions: la reducció de les contingències professionals, tasca que ha desenvolupat a través de plans de reducció de la sinistralitat, assessorament i iniciatives de sensibilització, així com activitats de recerca, desenvolupament i innovació per a la reducció de les contingències laborals.

Totes aquestes accions s'han realitzat en 5.442 empreses associades amb 354.357 persones treballadores, cosa que ha suposat la reducció de la sinistralitat en un 12% a les empreses amb més indicadors de sinistralitat.

LABORATORI D'ERGONOMIA

Ubicat al centre de Mutua Universal a Navarra, el laboratori d'ergonomia de l'entitat ofereix un servei de referència

i diferencial, pioner a Espanya, en la prevenció de lesions i baixes repetitives de llarga durada mitjançant la recerca de solucions a problemes musculoesquelètics que afecten l'entorn laboral.

L'ergonomia és la disciplina encarregada d'establir les condicions de treball més adequades per evitar o minimitzar les lesions musculoesquelètiques, la qual cosa permet preservar, així, la salut de les persones treballadores i afavorir que puguin fer les seves tasques de manera eficient.

El laboratori d'ergonomia el 2022

Durant el 2022, el laboratori d'ergonomia de Mutua Universal ha continuat treballant en l'estudi i el disseny de bones pràctiques en sectors amb un risc ergonòmic més alt amb l'objectiu d'ajudar les empreses

EMPRESSES ASSESSORADES PEL LABORATORI D'ERGONOMIA EL 2022, PER SECTOR D'ACTIVITAT

16%

indústria de l'automoció

11%

serveis

11%

indústria de l'alimentació

5%

logística

57%

altres indústries

associades a prevenir i reduir les contingències per accidents de treball o malalties professionals generades per sobreexforços, postures forçades, manipulació manual de càrregues o moviments repetitius.

Entre les línies de treball desenvolupades en destaquen dues:

- L'estudi i l'anàlisi d'estratègies per conèixer l'impacte del sistema d'elevació dels llits a la feina i la salut musculoesquelètica de les cambres i els cambres de pisos. Es tracta d'un estudi comparatiu i una anàlisi de l'impacte que el sistema d'elevació dels llits té en l'esforç físic associat a fer diferents tipus de llit (tradicional no elevable o elevable mitjançant diferents mecanismes).
- La continuïtat de la vigilància sobre l'evolució, el desenvolupament i l'aplicabilitat dels exoesquelets a l'entorn laboral, mitjançant l'estudi i la valoració de l'eficàcia de nous models per a diferents zones corporals.

REALITAT VIRTUAL APLICADA A LA GESTIÓ DE L'ESTRÈS

EntrenaTuRelax

Es tracta d'una experiència d'immersió en què la realitat virtual s'aplica a l'entrenament de les tècniques més universals per al control de l'activació fisiològica, com un dels recursos personals per reduir el nostre nivell d'estrès. A través d'aquesta tecnologia, es facilita

l'aprenentatge i el desenvolupament d'estratègies per afrontar situacions estressants, entrenant tècniques específiques: respiració i relaxació.



EntrenaTuRelax

PROGRAMA PER A LA PROMOCIÓ DEL CAPITAL PSICOLÒGIC

Mutua Universal ha desenvolupat un programa per a la promoció del capital psicològic (PsyCap, per les sigles en anglès) amb l'objectiu de proporcionar a les empreses associades i a les seves persones treballadores bones pràctiques i recursos per identificar el nivell de capital psicològic de les persones i prevenir el deteriorament de la salut mental.

L'adopció d'aquest projecte permet a les empreses associades:

- Conèixer el significat i el nivell del capital psicològic per a la gestió del benestar psicossocial.
- Disposar d'un instrument per mesurar-lo que faciliti la informació i l'anàlisi posterior del context, orientant així la presa de decisions i la prioritització d'accions i pràctiques organitzatives.
- Acompanyar i estar a prop de les persones.
- Avaluar en el temps l'impacte derivat de les accions aplicades.



BENESTAR UNIVERSAL

Benestar Universal és el programa de promoció de la salut i d'hàbits saludables de Mutua Universal, que permet gestionar, conèixer, valorar i millorar la salut i el benestar dels treballadors i les treballadores i la sostenibilitat de l'organització.

El programa, que s'adapta a les necessitats, característiques i objectius que es defineixen amb cada empresa associada, integra assessoraments, activitats i materials per a la sensibilització i divulgació, així com una plataforma web que dona suport a la gestió de la informació i el seguiment d'indicadors de salut.

La plataforma Benestar Universal és:

- Accessible des de qualsevol dispositiu mòbil.
- Segura, gràcies al registre mitjançant codi QR.
- Funcional i dinàmica.
- Fàcil de fer servir i intuïtiva.



Bienestar
Universal

“L'entrenament del capital psicològic permet potenciar els recursos individuals de les persones”

CAPACITATS DE DESENVOLUPAMENT PERSONAL QUE INTEGRA EL CAPITAL PSICOLÒGIC



Optimisme



Esperança



Resiliència



Autoeficàcia



APPS DE PREVENCIÓ

Al llarg del 2022, Mutua Universal, seguint la seva línia d'innovació, ha continuat treballant en el manteniment i l'actualització de recursos de sensibilització i gestió basats en aplicacions mòbils.



Aprende jugando

Mutua Universal posa a la disposició dels seus mutualistes aplicacions per aprendre jugant en entorns no lúdics.

La gamificació com a mètode d'aprenentatge permet interioritzar coneixements i reforçar la conducta en relació amb la prevenció de riscos laborals i la promoció de la salut.



Aprende practicant

L'aplicació per a dispositius mòbils "Cuida tu voz" inclou exercicis dissenyats per aprendre practicant coneixements i reforçar la conducta sobre la prevenció de riscos laborals i la promoció de la salut.



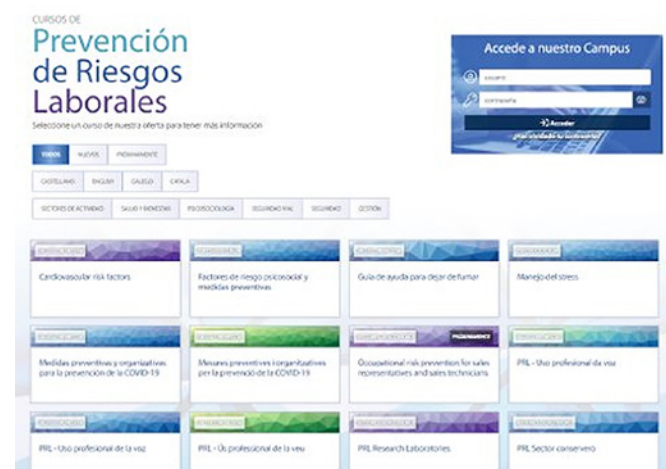
Integrar la prevenció

Aquesta app proporciona a les empreses associades, així com a les persones treballadores adherides, eines per fer controls previs a la realització de treballs, per verificar que s'han adoptat totes les mesures de prevenció de riscos laborals, fins i tot en les tasques que es desenvolupen en centres de treball aliens.

CAMPUS VIRTUAL DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

El Campus Virtual de Prevenció de Mutua Universal és una plataforma que ofereix prop de 30 temàtiques sectorials i transversals amb continguts sobre els riscos i les mesures d'actuació per prevenir, eliminar o controlar aquells que produeixen accidents, danys a la salut o malalties professionals.

El manteniment i la millora contínua d'aquesta plataforma garanteix la incorporació de noves funcionalitats, elements i desenvolupaments tecnològics que milloren la seva usabilitat, accessibilitat i continguts.



“Amb les apps mòbils es pretén proporcionar a l'empresa, i també a les persones treballadores, eines que facilitin el desenvolupament de les activitats preventives”



PREMIS INNOVACIÓ I SALUT: RECONeixEMENT A LA INNOVACIÓ APLICADA A LA MILLORA DE LA SALUT I LA QUALITAT DE VIDA



El novembre del 2022 es va celebrar la cerimònia de lliurament de guardons de la setena edició d'aquests premis creats el 2015, que tenen com a objectiu distingir i difondre la tasca d'aquelles empreses associades a Mutua Universal altament compromeses amb la promoció de la salut que hagin dut a terme projectes o accions innovadores aplicats a la millora de la

qualitat de vida de les seves persones treballadores. L'esdeveniment va comptar amb una ponència a càrrec del professor Mateo Valero, fundador i director del Barcelona Supercomputing Center - Centre Nacional de Supercomputació (BSC-CNS), i del professor Alfonso Valencia, director del Departament de Ciències de la Vida del BSC-CNS i professor d'ICREA Research.

CATEGORIA GRAN EMPRESA

Empresa guanyadora

Stellantis, pel seu grup tècnic d'ocupabilitat, que aborda les dinàmiques d'adaptació de llocs de treball.



Susana Remacha, directora de planta de Stellantis

Empresa finalista

Grupo Editorial Aranzadi, SAU, per la iniciativa "You Matter", un programa que té com a objectiu ajudar a millorar la qualitat de vida de les persones treballadores, prestant-los assistència mental, física, financera, social i laboral.



Natalia Martínez, directora de RH a la península ibèrica i Itàlia a Thomson Reuters

Reconeixements

Aplicaciones y Tratamientos de Sistemas, Clece, De Heus Nutrición Animal, Grupo Alvic.

CATEGORIA PIME

Empresa guanyadora

Skretting Espanya, pel seu programa de salut integral "SK Bienestar", centrat en la protecció de les persones treballadores més enllà de la prevenció de riscos laborals.



Sonia Fajardo, directora de RH a Skretting Espanya

Empresa finalista

Fundación Laboral San Prudencio, per la seva bona pràctica "PsicoLan, la salud emocional de las personas trabajadoras", un programa amb el qual pretén oferir una resposta integral als trastorns emocionals de les persones treballadores.



Esther Unceta i Jagoba Gómez, Fundación San Prudencio

Reconeixements

Iber Sostenibilidad y Desarrollo, Medgón, Optiva Media i UTE ABI Corredor Norte.

PREMI INSTITUCIONAL

Indra, pel seu ambiciós "Programa de Bienestar", amb el qual busca fomentar hàbits de vida saludables al voltant de pilars com l'activitat física, l'alimentació saludable, els hàbits saludables, tenir cura dels altres, la salut mental i el benestar financer.



Enrique Gilarranz, responsable de seguretat, salut i benestar d'Indra, i Katia Muñoz, directora de People Experience & Knowledge Management d'Indra





3

Gestió íntegra i eficient

Mutua Universal segueix un comportament ètic, transparent i responsable que, amb el suport de la innovació, permet assolir l'excel·lència al servei i l'eficiència en la gestió. Amb el focus posat en les persones, l'entitat aposta per la transformació, els serveis digitals i el treball col·laboratiu per adaptar-se a les necessitats dels diversos grups d'interès.



3.1. Aposta per la transformació digital

La societat actual viu immersa en canvis constants que, augmentats per les noves tecnologies i la globalització, exigeixen a les organitzacions una adaptació permanent. En aquest entorn tan canviant, Mutua Universal treballa per continuar accelerant la seva transformació digital amb el focus posat en les persones i en la gestió del canvi des d'una perspectiva global i estratègica.

L'Oficina de Transformació Digital de Mutua Universal, en col·laboració amb els diversos departaments de l'entitat, coordina projectes que ofereixen solucions innovadores i personalitzades adaptades a les necessitats dels diferents grups d'interès amb l'objectiu de millorar els serveis, l'accés a la informació, la tramitació i l'assessorament.

Tot plegat, a partir de solucions basades en la no presencialitat i l'accés immediat a la informació, així com en un model de gestió orientat a processos automatitzats, eficients, col·laboratius i centrats en les persones.

L'objectiu és posar a disposició de les empreses associades, persones treballadores protegides i adherides i assessories col·laboradores, canals i serveis digitals que permetin:

- Fer visites en remot, sense necessitat d'anar a un centre assistencial de Mutua Universal.

- Evitar la presencialitat en la gestió de tràmits, simplificant la manera de dur-los a terme per aconseguir la millor experiència per als i les pacients.

- Facilitar la tasca d'assessories col·laboradores, empreses

mutualistes i persones treballadores protegides i adherides en les gestions relacionades amb l'entitat.

- Realitzar i consultar tràmits des de qualsevol dispositiu, lloc i moment.



AVENÇOS EL 2022

Al llarg de l'exercici 2022, Mutua Universal ha continuat avançant en la seva transformació digital, alineada amb l'estratègia de l'entitat, per impulsar nombroses iniciatives centrades en quatre dimensions: l'apoderament dels diversos grups d'interès, l'eficiència, la innovació i la cultura corporativa.

D'aquesta manera, Mutua Universal ha fet evolucionar els models de gestió i de treball cap a models híbrids que combinen presencialitat amb no presencialitat.

En l'àmbit de la gestió, l'entitat ha posat en marxa un sistema de tramitació electrònica de prestacions segur, àgil i senzill, i ha continuat treballant en l'automatització de processos i en la millora de les funcionalitats de les Zones Privades.

3.2. Interlocució única

Mutua Universal ofereix la figura de la persona interlocutora única, entesa com la persona professional de referència que acompanya l'usuari o la usuària en tot moment durant la seva relació amb l'entitat, i atén les seves sol·licituds i consultes per donar-li la resposta més ràpida i adequada en cada situació.

D'aquesta manera, la persona interlocutora única es converteix en la referència per gestionar la relació global amb Mutua Universal i coordinar els serveis.

Aquesta figura és especialment útil i interessant per a aquelles empreses que per les seves característiques, complexitat i rellevància requereixen una atenció diferenciada i personalitzada per a una coordinació més gran en la prestació dels serveis de cara a optimitzar els processos.

“El nostre model de salut integral és flexible i proactiu, i té l'objectiu de donar la resposta adequada a tot tipus d'empresa”

3.3. Automatització de processos

Mutua Universal aplica la tecnologia **Robotic Process Automation (RPA)**, un programari innovador que permet automatitzar tasques de baix valor afegit per reduir o eliminar càrregues de treball de les persones treballadores en processos repetitius que es fan dins de l'entitat.

Aquesta tecnologia intel·ligent, que s'ha provat des del Laboratori d'Innovació Digital de l'entitat, s'integra de manera no invasiva a l'organització. L'aplicació d'aquesta automatització de processos aporta diversos beneficis:

- Disminució dels temps de gestió.
- Rebaixa de la taxa d'errors.

- Augment de la seguretat.
- Augment de la productivitat i eficiència en els processos.
- Reivindica la tasca dels i les professionals de l'entitat, que es poden dedicar a tasques que aporten valor afegit als diversos grups d'interès.

INDICADORS D'EVOLUCIÓ EN L'APLICACIÓ DE LA TECNOLOGIA *ROBOTIC PROCESS AUTOMATION* (RPA)Estalvi en hores
2020

5 k

Processos executats
el 2020

205,6 k

Estalvi en hores
2021

8,7 k

Processos executats
el 2021

271,4 k

Estalvi en hores
2022

17,9 k

Processos executats
el 2022

356,9 k

Casos tractats

635,6 k

Estalvi total

606 k

*k = mil (1.000)

3.4. Tramitació i gestió electrònica integral

Amb l'objectiu de ser més eficients en la gestió, així com apoderar la població protegida, Mutua Universal ofereix un servei de tramitació electrònica àgil, senzill i segur que facilita les gestions entre l'entitat i el seu públic.

Aquest sistema, integrat a la Zona Privada de Mutua Universal, disposa de les mateixes garanties de seguretat jurídica i tecnològiques que l'Administració pública, i garanteix la identitat de la persona sol·licitant, així com la integritat i autenticitat del tràmit. Com en altres eines disponibles a la Zona Privada, els formularis s'emplenen automàticament amb la informació de la persona treballadora. A més, el

sistema permet fer i consultar l'estat del tràmit des de qualsevol dispositiu i lloc en qualsevol moment, la qual cosa evita desplaçaments.

Un dels primers passos en la posada en marxa de la tramitació electrònica ha estat la digitalització de la **prestació de pagament directe per incapacitat temporal per a persones treballadores autònomes**, que ja poden sol·licitar tant les mateixes

persones treballadores com les seves assessories a través de la Zona Privada.

Basat en conceptes com la **traçabilitat**, **l'agilitat i la seguretat**, el sistema de tramitació electrònica de Mutua Universal presenta els beneficis següents per a la persona usuària:

- Facilita la tasca de les assessories col·laboradores, mutualistes i població protegida en les gestions relacionades amb l'entitat.
- Simplifica la gestió dels tràmits.
- Estalvia temps, en evitar la presencialitat.
- Permet accés immediat a la informació del tràmit des de qualsevol dispositiu i lloc i en qualsevol moment del procés.
- Garanteix la identitat de la persona sol·licitant i la integritat i autenticitat del tràmit.

3.5. Noves funcionalitats a les Zones Privades

En el marc del Pla Estratègic 21-24, l'entitat està treballant en el desenvolupament i l'optimització dels serveis digitals orientats a facilitar les gestions entre Mutua Universal i pacient, la qual cosa evita desplaçaments innecessaris i agilitza la comunicació entre les parts.

Zona Privada Pacient

Per facilitar l'accés a tota la informació sanitària, durant l'any 2022 s'ha habilitat a la Zona Privada Pacient un nou apartat anomenat "Informes i resultats", que dona accés a tots els informes sanitaris de pacient. Així, les persones usuàries podran consultar i descarregar, en un mateix lloc, tant els informes mèdics com els informes de resultats de les seves proves.

Adicionalment, també hi ha disponible una nova funcionalitat que permet consultar i descarregar els certificats de retencions d'IRPF per a les persones que hagin estat beneficiàries de prestacions econòmiques a Mutua Universal.

A més, amb l'objectiu de millorar l'experiència de les persones usuàries, s'ha presentat una versió renovada de la Zona Privada Pacient amb un disseny més personalitzat, una interfície més intuïtiva i amigable i

una navegació més senzilla. Des de la Zona Privada Pacient la persona usuària pot:

- Accedir còmodament a l'historial mèdic complet: visualitzar les seves cites mèdiques i proves programades, així com les seves consultes i prestacions econòmiques de manera segura i confidencial.
- Consultar i sol·licitar un canvi de cita mèdica de manera simple, sense esperes ni desplaçaments al centre.
- Consultar l'equip assistencial des de qualsevol lloc i en qualsevol moment del procés (eConsulta).
- Veure el detall de les prestacions econòmiques percebudes, així com la data i l'import de les que hi ha en curs.
- Rebre totes les novetats, l'estat de les sol·licituds i les properes cites mèdiques.

“ Mutua Universal ofereix un servei de tramitació electrònica àgil, senzill i segur ”

Zona Privada Empresa

La Zona Privada Empresa de Mutua Universal és un servei web que posa a disposició de les empreses associades, persones treballadores autònomes i assessories col·laboradores, la possibilitat de tramitar prestacions, fer el seguiment dels processos de baixa, consultar informació per reduir la sinistralitat o sol·licitar farmàcies, entre altres serveis.

La Zona Privada Empresa té una nova funcionalitat que permet consultar i descarregar els **certificats de retencions d'IRPF** per a les persones que hagin estat beneficiàries de prestacions econòmiques a Mutua Universal. A més, disposa de l'Observatori Empresa, una eina que analitza els indicadors d'absentisme i de sinistralitat a través d'un quadre de comandament interactiu que ajuda en la gestió i la presa de decisions de recursos humans i de prevenció de riscos laborals.

Per donar-se d'alta, l'empresa associada, la persona treballadora autònoma o l'assessoria col·laboradora ha d'acreditar tant la identitat de la persona sol·licitant com la representativitat de l'empresa o assessoria per a la qual sol·licita l'alta. Un cop acreditada amb certificat digital, tan sols emplenant un formulari *en línia*, s'obté de manera immediata un missatge amb usuari o usuària i contrasenya.

Aquest nou procés, més fàcil, àgil i segur, garanteix, a més, la integritat del procés de sol·licitud, l'autenticitat de la persona sol·licitant i la representativitat de la mateixa en relació amb l'empresa o assessoria col·laboradora.

“Des del 2022, la sol·licitud d'accés a la Zona Privada Empresa es pot fer mitjançant certificat digital”

Zona Privada per a empreses proveïdores sanitàries

El llançament de la Zona Privada per a proveïdors o proveïdores de serveis sanitaris de Mutua Universal exemplifica els avantatges de centralitzar totes les gestions en una única plataforma. Aquest espai permet a les empreses proveïdores fer tots els tràmits relacionats amb comandes, informes i factures.

A través d'aquesta Zona Privada és possible rebre i fer seguiment de les comandes o adjuntar telemàticament tota la documentació necessària per tramitar-les, entre altres funcionalitats. També permet consultar la informació sobre les factures, i integra un quadre de comandament personalitzable amb totes les dades referides a les gestions amb Mutua Universal.



3.6. Ciberseguretat

La seguretat informàtica és un aspecte essencial en qualsevol organització a causa de l'auge dels ciberatacs a escala mundial.

Durant el darrer any, Mutua Universal ha prioritzat la seguretat informàtica en resposta a l'augment dels ciberatacs a escala mundial. S'han implementat sistemes i tecnologies per salvaguardar la informació i mitigar el risc d'incidents i d'incompliments normatius.

A més, s'han fet campanyes de sensibilització i formació per promoure bones pràctiques de seguretat entre la plantilla. Aquestes iniciatives han inclòs simulacres centrats en la conscienciació dels riscos de l'enginyeria social.

Per combatre el *phishing*, s'ha implantat un botó de report que permet notificar ràpidament possibles intents de suplantació d'identitat. Així mateix, s'ha implementat una eina de gestió, registre i seguiment de vulnerabilitats i incidents de seguretat, que enforteix la supervisió de la infraestructura tecnològica. A més, s'han augmentat i reforçat les anàlisis periòdiques per detectar-les als sistemes exposats a internet. Aquestes accions combinades han millorat la postura de seguretat de l'organització, n'han protegit la informació crítica i han agilitzat la resposta davant de possibles amenaces.

3.7. Projectes d'interoperabilitat

Es treballa per enfortir un ecosistema innovador que permet l'apoderament de les persones usuàries de manera flexible i propera.

Amb l'objectiu d'aconseguir un sector més eficient i millorar el desenvolupament de les competències que les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social tenen encomanades legalment, Mutua Universal ha desenvolupat conjuntament amb les mútues Fremap i Solimat una automatització de la integració dels serveis

assistencials realitzats entre aquestes mútues a través del protocol tècnic i sanitari d'intercanvi de dades entre sistemes d'informació FHIR/HL7, un estàndard amb les màximes garanties de seguretat. Aquest és el primer pas cap a la integració d'altres serveis i processos.



4

Òrgans de govern i participació

L'aposta de Mutua Universal per una gestió ètica condueix al desenvolupament de funcions, procediments i eines de control intern i gestió de riscos que superen àmpliament el nivell d'exigències estipulat legalment. En aquesta línia, es fomenten accions i projectes adreçats al comportament ètic i responsable i al bon govern corporatiu, que engloba una plantilla de 1.995 professionals compromesos amb els valors de l'entitat.



La informació completa sobre organització i bon govern està disponible a l'Informe anual de govern corporatiu 2022

4.1.

Òrgans de govern i participació

JUNTA GENERAL

La Junta General és l'òrgan superior de govern de l'entitat i està integrada per totes les persones associades. La seva composició, les seves competències i el seu funcionament estan establerts als articles 26 a 34 dels Estatuts vigents de Mutua Universal.

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva té a càrrec seu el govern directe i immediat de l'entitat, i li correspon la convocatòria de la Junta General i l'execució dels acords adoptats per aquesta, així com les facultats de representació en els termes més amplis de la Mutua. Les seves funcions i els seus criteris de

composició estan recollits als Estatuts. La composició i el funcionament es regeixen pel que estableixen els articles 35 a 41 dels Estatuts vigents. Durant l'exercici del 2022 es van fer un total d'onze reunions.

DIRECCIÓ GERÈNCIA

La Direcció Gerència és l'òrgan que exerceix la direcció executiva de Mutua Universal i a qui correspon desenvolupar els seus objectius generals i la direcció ordinària de l'entitat, sense perjudici d'estar subjecta als criteris i instruccions que, si escau, li imparteixin la Junta Directiva i la Presidència d'aquesta.

El seu nomenament és a càrrec de la Junta Directiva, i la seva eficàcia està supeditada a la confirmació del Ministeri d'Inclusió, Seguretat Social i Migracions. Així mateix, està sotmesa a un règim d'incompatibilitats i de limitacions establertes legalment.

La resta del personal que exerceix funcions executives depèn de la Direcció Gerència i està subjecta al mateix règim d'incompatibilitats i limitacions.

JUNTA DIRECTIVA	
Presidència	
Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno	
Vicepresidència 1a	Vicepresidència 2a
Sr. José Luis Haurie Vigne	Sr. Zacarías Erimías Marín
Vocalia-secretaria	
Sra. Elizabeth Trallero Santamaría	
Vocalies	
Sr. Federico Jesús Blanco Rad	Sra. Rocío López Rodríguez
Sr. Gabriel Cánaves Picornell	Sra. Ana María Lamas Fernández
Sra. Susana Casal Mayo	Sr. Xavier Martínez Serra
Sra. Teresa López Monzó	Sra. María del Mar Resa Gomara
Representació de les persones treballadores	
Pendent d'elecció	

DIRECCIÓ GERÈNCIA
Direcció Gerència
Sr. Juan Antonio Güell Ubillos

Nota: Informació actualitzada en la data d'edició de l'informe present.

COMISSIÓ DE CONTROL I SEGUIMENT

La Comissió de Control i Seguiment és un òrgan de participació institucional en el control i el seguiment de la gestió desenvolupada per Mutua Universal. La seva composició i el seu funcionament es regeixen pel que estableix l'article 43 dels Estatuts vigents. Durant l'exercici 2022 es van fer un total de quatre reunions.

COMISSIÓ DE CONTROL I SEGUIMENT	
Presidència	
Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno	
Secretaria	
Sr. Juan Díez de los Ríos de San Juan (CEOE)	
REPRESENTACIÓ DE LES PERSONES EMPRESÀRIES ASSOCIADES A MUTUA UNIVERSAL	
Titulars CEOE	
Sr. Raúl Colucho Fernández	
Sr. Juan Díez de los Ríos de San Juan	
Sr. Albert Faus Miñana	
Sr. Víctor Jiménez Pérez	
REPRESENTACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES PROTEGIDES PER MUTUA UNIVERSAL	
Titulars UGT	Suplents UGT
Sr. Javier Abadía Montes	Sr. Josep Bonet Expósito
Sr. Antonio Díaz Lucena	Sra. Yolanda Funés Reyes
Sr. Manuel Sanz Rodes	Sr. Jose Antonio Jiménez Aguilera
CC. OO.	CC. OO.
Sra. Cristina Pena Jové	Sr. Francisco Pareja Montañés
Sr. Daniel Sánchez Xifró	

Nota: Informació actualitzada en la data d'edició d'aquest informe.

COMISSIÓ DE PRESTACIONS ESPECIALS

La Comissió de Prestacions Especials té com a principal competència la concessió dels beneficis d'assistència social que puguin ser concedits per Mutua Universal amb càrrec als crèdits pressupostaris de cada exercici. La seva composició i el seu funcionament es regeixen pel que estableix l'article 42 dels Estatuts.

La Comissió està integrada pel mateix nombre de persones representants d'empreses associades i de persones treballadores, es reuneix trimestralment i concedeix ajuts socials per atendre aquells estats o situacions de necessitat sobrevingudes en una persona treballadora, o en les seves persones beneficiàries-família, per haver patit un accident laboral o una malaltia professional.

COMISSIÓ DE PRESTACIONS ESPECIALS	
REPRESENTACIÓ EMPRESARIAL	
Presidència	
Sr. Xavier Martínez Serra	
Vocalies	
Sr. José Luis Perea Blanquer	
Sr. Juan Vargas Cinca	
REPRESENTACIÓ DE LES PERSONES TREBALLADORES	
Vocalies	
Sr. Gerardo Carayol Cadenas	
Sr. Miguel Ángel Casamayor López	
Sr. Álvaro Merino González	
Persona tècnica - secretària	
Sr. José Ramón Soriano Corral	

4.2. Òrgan delegat de la Junta Directiva

COMITÈ D'AUDITORIA I COMPLIMENT

Creat l'any 2008, té com a funció supervisar el control intern, la gestió de riscos, el compliment normatiu de l'organització, així com el resultat de les auditories i la funció d'auditoria interna de l'entitat. També té com a missió impulsar l'aplicació del Codi de conducta i el Manual de prevenció de riscos penals, vetllant pel seu compliment i actuant com a òrgan de control, supervisar el Model de prevenció de delictes i vetllar per la correcta adequació al marc normatiu en matèria de protecció de dades.

Assumeix voluntàriament les recomanacions sobre el govern corporatiu, i implanta millors criteris de transparència, gestió de riscos i d'equilibri entre la relació d'auditors i auditores amb gestors i gestores. El seu marc d'actuació emana

principalment del Codi unificat de bon govern, així com del Marc per a la pràctica professional de l'auditoria interna.

La composició i el funcionament s'estableixen al Reglament del Comitè d'Auditoria i Compliment.

Durant l'exercici 2022, el Comitè d'Auditoria i Compliment ha fet quatre reunions ordinàries i dues reunions extraordinàries, en format presencial i telemàtic.

INDEPENDÈNCIA DE L'AUDITORIA INTERNA

L'auditoria interna és una funció d'assegurament objectiva i independent dins de l'organització funcional de Mutua Universal, i depèn directament del Comitè d'Auditoria i Compliment. Així es garanteix la total independència de la funció, que aporta una avaluació objectiva del sistema

de control intern i gestió de riscos de l'entitat, identifica debilitats i promou millores.

L'any 2022 s'han emès 68 informes interns i 576 recomanacions de millora, i s'ha revisat la implantació de 364 recomanacions emeses en anys anteriors. Amb aquestes activitats s'ha aconseguit una presència al 100% de les territorials i el 98% de les representacions, fet que ha contribuït al compliment de procediments interns, el manteniment de les certificacions i l'eficàcia dels controls.

Durant l'any 2022 s'ha continuat amb les auditories telemàtiques com a modalitat més utilitzada, seguida de les presencials. S'ha obtingut un 8,3/10 en la valoració mitjana de satisfacció de l'auditat i l'auditada.

COMITÈ D'AUDITORIA I COMPLIMENT

Presidència

Sr. José Luis Haurie Vigne

Vocalies

Sr. Jaime Aguirre de Cárcer y Moreno
Sra. María del Mar Resa Gómara

Secretaria

Sra. Elizabeth Trallero Santamaría

“ Mutua Universal es dota dels òrgans idonis de govern i participació, així com d'un Comitè d'Auditoria i Compliment, amb l'objectiu de garantir un control constant i una millora contínua de la seva activitat, a més de la màxima transparència en la seva gestió ”



5

Compromís amb la sostenibilitat

A Mutua Universal entenem la sostenibilitat des de la contribució a la millora de la salut i el benestar de les persones, la societat i el planeta.

Mitjançant accions socials, ambientals i de bon govern, contribuïm a fomentar l'estat del benestar i a avançar cap a una economia i una societat més inclusives, competitives, productives i saludables.



5.1. Pla d’RSC i Sostenibilitat 21-24

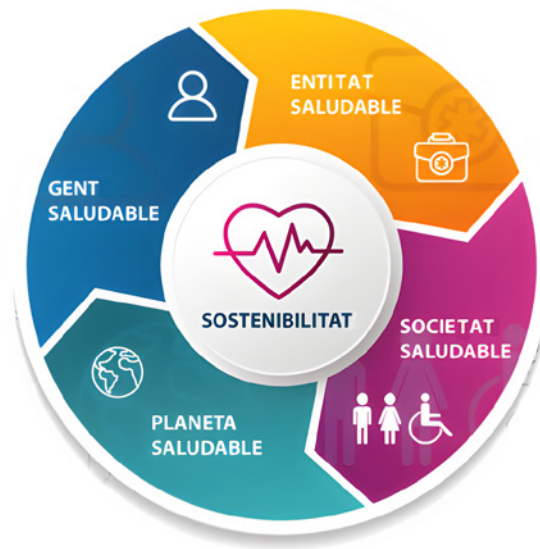
“Actuant en el present, pensant en el futur”

Al llarg del 2022, Mutua Universal ha continuat treballant en el Pla d’RSC i Sostenibilitat 21-24 “Actuant en el present, pensant en el futur”, amb l’objectiu de donar resposta als nous reptes, expectatives i necessitats dels diferents grups d’interès, i ha contribuït activament, així, als objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

En línia amb la missió de Mutua Universal de vetllar per la salut, el Pla d’RSC i Sostenibilitat 21-24 s’estructura al voltant de quatre eixos de compromís que se centren en la salut de les persones, l’entitat, la societat i el planeta.

- 1. Persones sanes.** Compromís amb el benestar de les persones, vetllant per la salut dels treballadors i les treballadores dins i fora de l’àmbit laboral.
- 2. Entitat sana.** El compromís de Mutua Universal amb el bon govern, la transparència, l’ètica i la innovació per oferir un servei excel·lent.
- 3. Societat sana.** Promoció d’una cultura d’igualtat, inclusió i accessibilitat, que orienti la seva acció social cap a la cura de les persones.
- 4. Planeta sa.** Gestió eficient i responsable dels recursos, que minimitzi l’impacte de l’activitat al planeta.

EIXOS DEL PLA D’RSC I SOSTENIBILITAT DE MUTUA UNIVERSAL



“A través del Pla d’RSC i Sostenibilitat 21-24, l’entitat pretén avançar cap a una transformació sostenible i reforçar els aspectes ambientals, socials i de bon govern corporatiu (ASG) en la seva gestió diària.”

ANÀLISI DE LA MATERIALITAT

Les línies estratègiques del Pla d’RSC i Sostenibilitat s’han definit després de l’elaboració d’una anàlisi de materialitat que identifica les qüestions rellevants o prioritàries tant per a l’entitat com per als seus grups d’interès, que determinen la capacitat de generar valor social, ambiental i econòmic.

Mitjançant qüestionaris en línia i entrevistes individuals, hem preguntat als grups d’interès sobre la rellevància de diversos aspectes relacionats amb la dimensió ètica i de bon govern, la dimensió ambiental i la dimensió social de la responsabilitat social corporativa de Mutua Universal (criteris ASG).

Els aspectes materials finals s’han seleccionat a partir d’una doble anàlisi, interna i externa, que ha permès conèixer el grau d’importància, tant per a Mutua Universal com per als seus grups d’interès, dels temes identificats.

Eix	Categoria	Assumpte
Ètica i bon govern	Prioritari	Transparència
	Prioritari	Polítiques i codis de conducta
	Prioritari	Millorar la comunicació amb els GGII
	Important	Compliment legal
Rendiment mediambiental	Important	Gestió de riscos
	Prioritari	Residus
	Prioritari	Energia
Rendiment social	Prioritari	Paper
	Prioritari	Salut i benestar
	Prioritari	Reinserció sociolaboral
	Important	Ocupabilitat
	Important	Educació i formació de qualitat
Important	Investigació mèdica	

OBJECTIUS DEL PLA D’RSC I SOSTENIBILITAT DE MUTUA UNIVERSAL

- Continuar treballant per una cultura corporativa ètica, compromesa i responsable internament i externament, seguint els criteris ASG (ambientals, socials i de governança).
- Promoure entorns inclusius i accessibles en els quals la gestió de la diversitat sigui un pilar essencial.
- Avançar en la nomenclatura de l’RSC cap al concepte de sostenibilitat com a paper transformador en l’organització.
- Integrar l’Agenda 2030 i el propòsit de Mutua Universal en l’activitat de l’organització.
- Orientar l’acció social de l’entitat cap a la cura de les persones, especialment les malaltes i vulnerables.
- Contribuir a millorar la salut i el benestar de les persones, la societat i el planeta.

Tot això, per tal de desenvolupar les necessitats del present sense comprometre els recursos i les possibilitats de les generacions futures.

5.2. Diàleg i compromís amb els grups d'interès

En el desenvolupament dels seus principis d'actuació, Mutua Universal té en compte les expectatives i necessitats dels diversos grups d'interès i desenvolupa canals específics de relació amb cadascun d'ells. Alguns ja s'han revisat en capítols anteriors.

Mitjançant el diàleg i la comunicació amb els grups d'interès, l'entitat s'assegura de respondre a les seves necessitats i expectatives.



“ Mutua Universal treballa en la renovació contínua dels seus canals de comunicació per facilitar la fluïdesa, regularitat i segmentació dels missatges ”

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DE SERVEIS

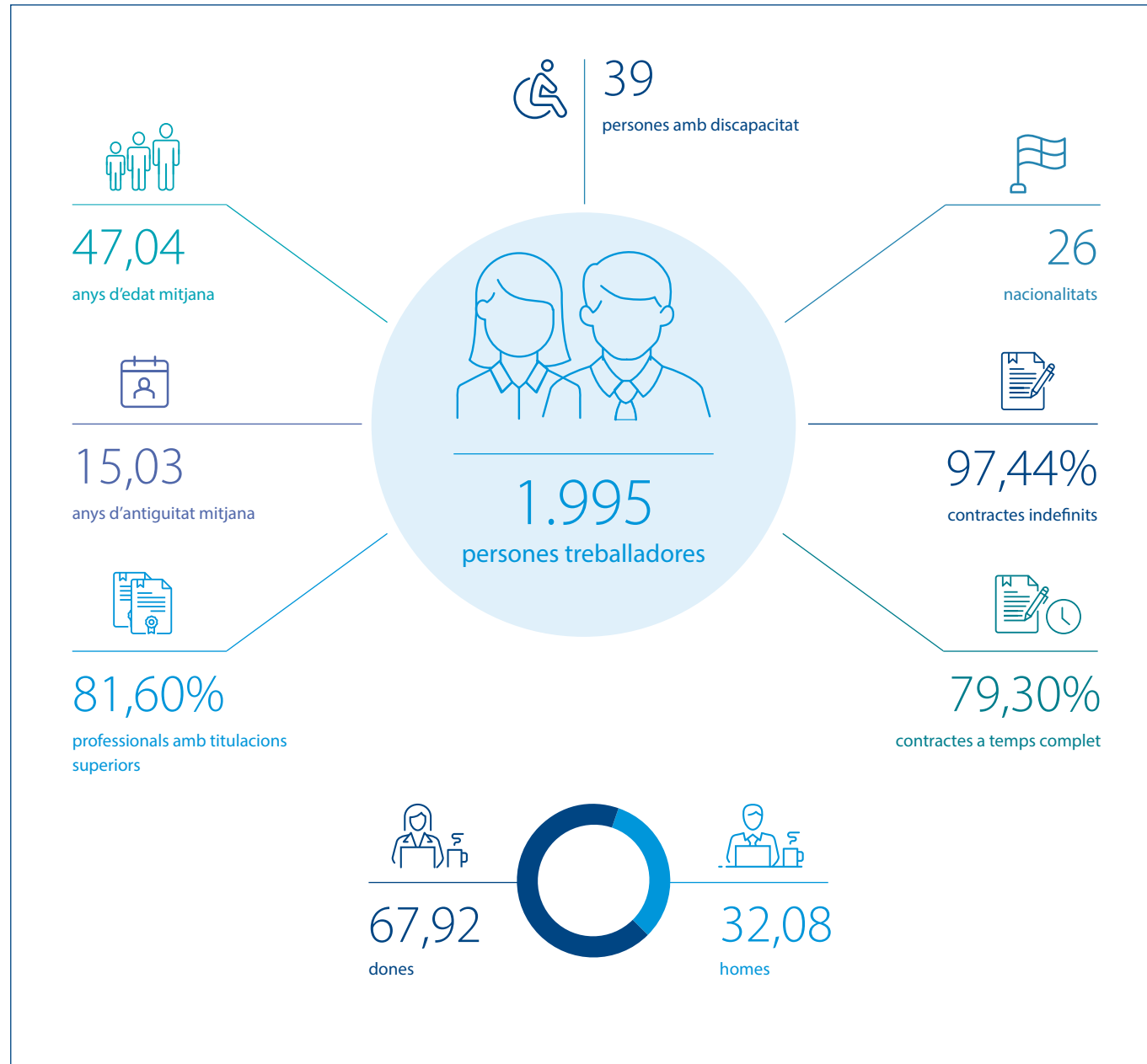
Les nostres empreses associades, les persones treballadores protegides i adherides i les assessories col·laboradores ens han tornat a valorar molt satisfactòriament en l'enquesta de satisfacció del servei dut a terme el 2022, en la qual Mutua Universal millora els resultats obtinguts l'any anterior amb una puntuació de **8,54 de satisfacció global** sobre 10.

El Departament de Qualitat de Mutua Universal **monitora contínuament** el grau de satisfacció dels nostres usuaris, usuàries i pacients, amb una mitjana d'aproximadament 400 enquestes mensuals. Durant l'any 2022 s'ha obtingut un grau de satisfacció de 7,71, en línia amb els resultats de l'any anterior.

De les 4.759 persones enquestades durant aquest període, el 77% han puntuat per sobre de 7, i destaca el fet que més del 51% han donat una puntuació excel·lent (de 9 o 10).

5.3.

Compromís d'un equip de professionals amb un projecte comú



UN EQUIP DE PROFESSIONALS COMPROMESOS I COMPROMESSES AMB UN PROJECTE COMÚ

Durant l'any 2022, Mutua Universal ha experimentat un creixement important en la seva activitat, que s'ha vist reflectit en el notable nombre de contractacions que s'han realitzat per donar resposta a les necessitats de recursos dels diversos centres. En concret, s'han fet 266 contractacions, el 82% corresponent al personal sanitari, i s'ha format un total de 1.995 treballadors i treballadores que orienten la seva gran tasca diària al servei de les persones.

MESURES DE CONCILIACIÓ

La conciliació entre la vida professional i personal és un element clau que Mutua Universal considera prioritari. El 2022, l'entitat ha continuat aplicant les mesures de conciliació recollides en el seu conveni i els acords col·lectius, així com totes aquelles que té en vigor i que van més enllà de la normativa.

IGUALTAT

L'entitat ha registrat i inscrit el seu II Pla d'Igualtat en el Registre i Dipòsit de Convenis Col·lectius, Convenis Col·lectius de Treball i Plans d'Igualtat (REGCON), i ha obtingut un informe favorable de la Direcció d'Ordenació General de la Seguretat Social. Aquest Pla, que finalitzarà el 2026, comportarà la implementació de 122 mesures en 10 àmbits d'actuació.

FORMACIÓ

El 2022 Mutua Universal ha reprès progressivament la formació presencial gràcies a la normalitat esperada després de

la pandèmia. L'entitat ha anat planificant els cursos presencials, però ha mantingut els mitjans tecnològics i les metodologies virtuals de formació. Dins dels programes formatius corporatius, cal destacar:

- El nou programa de Fitness emocional, com a continuació de la formació iniciada fa cinc anys sobre el desenvolupament de les competències emocionals.
- Nous cursos virtuals sobre "Detecció i prevenció de la violència de gènere", "Sostenibilitat", "Seguretat de la gestió de la informació" o "Bones pràctiques mediambientals".
- Ha continuat la formació en competències digitals amb Office 365.
- En l'àmbit sanitari destaca el nou disseny pedagògic del Pla *onboarding*, destinat a acompanyar les noves incorporacions a l'entitat.
- S'han reprès els cursos presencials sobre "Rotacions sanitàries" en les àrees de control hospitalari i els cursos d'"Urgències en atenció primària" i "Suport vital i DEA" dins de la formació contínua del col·lectiu sanitari.
- En el marc del curs d'"Expert/a en patologia laboral" s'han impartit nous tallers sobre ecografia bàsica, infiltracions, pilates, embenatges en pacients amb cremades i teràpia de pressió negativa.
- Formació sobre patologies mentals lleus, malalties professionals i farmacologia i tractament del dolor a través de sessions en línia i en directe.

HORES DE FORMACIÓ

813
accions formatives

74%
organitzades internament

77.622
hores de formació

39 hores
temps de formació mitjà

9 punts
sobre 10 de satisfacció i eficàcia

5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)

La dimensió ambiental, la dimensió social de la responsabilitat social corporativa i la dimensió ètica i de bon govern de Mutua Universal conformen els criteris ASG.

Criteris ambientals

A Mutua Universal estem compromesos amb la cura de l'entorn i el medi ambient, i per això treballem de manera més sostenible i amb consciència de l'impacte que les nostres decisions tenen sobre el planeta. Al llarg de l'any 2022 hem seguit treballant per aconseguir els objectius corporatius en matèria de medi ambient, amb l'objectiu d'implementar accions que millorin el compromís ambiental de manera consensuada, i d'avançar de manera transversal perquè tota l'entitat els compleixi.

COMPROMÍS AMB L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Mutua Universal promou una gestió eficient i responsable dels recursos, i minimitza, així, l'impacte en el planeta. Durant l'any passat, l'entitat va desenvolupar diverses accions per promoure l'eficiència energètica. Les actuacions més rellevants van ser:

- Substitució d'equips d'aire condicionat per altres més eficients.

- Instal·lació de renovacions d'aire que garanteixin el manteniment dels nivells permesos de possibles concentracions de contaminants presents a l'aire. Aquests sistemes també optimitzen el consum de climatització.
- Instal·lació de sistemes d'escalfament d'aigua calenta amb aerotèrmia.
- Instal·lació de triple vidre a les finestres dels nous centres, ja que això proporciona un aïllament més gran i, per tant, un ús més eficient de la climatització.
- Instal·lació d'aparcaments per a bicicletes i patinets en alguns centres amb la finalitat de promoure la mobilitat sostenible.
- Des del setembre del 2021, el 100% del total de l'energia elèctrica contractada per Mutua Universal en tots els punts de subministrament procedeix de fonts renovables i de cogeneració d'alta eficiència. Gràcies a això, el 2022 les emissions de CO₂ de l'entitat s'han reduït significativament.

Consum d'aigua
32.328 m³

Consum energètic d'electricitat
5.655.873 kWh

Consum energètic de gas natural
226.740 kWh

Emissions d'electricitat
8,46 t CO₂

Emissions de gas
43,35 t CO₂

SENSIBILITZACIÓ I FORMACIÓ AMBIENTAL

El sistema de gestió ambiental certificat amb la norma ISO 14001, la política mediambiental, les diverses campanyes de conscienciació i consum responsable, i els cursos de formació interna realitzats per Mutua Universal reforcen la conscienciació interna i externa sobre la importància de treballar per un planeta més saludable.

Criteris socials

COMPROMÍS AMB LA DIVERSITAT I LA INCLUSIÓ

Mutua Universal desenvolupa polítiques i iniciatives que respecten la diversitat i promouen la inclusió i la igualtat d'oportunitats. Durant el 2022, l'entitat ha continuat treballant en el seu pla de diversitat, que té l'objectiu d'enquadrar, en una única estratègia,



“El compromís de Mutua Universal amb la sostenibilitat mediambiental es reflecteix a través de polítiques, accions i projectes responsables amb el medi ambient”

totes les actuacions en l'àmbit de la gestió de la diversitat per aconseguir una organització més inclusiva, així com millorar i generar valor en tots els àmbits de la seva activitat i per a tots els col·lectius.

Els eixos de treball d'aquest pla són la discapacitat, el gènere, l'edat, la cultura i el col·lectiu LGTBI.

RENOVACIÓ DE LA CARTA DE DIVERSITAT 2022-2024

La Fundación para la Diversidad ha concedit la renovació del compromís de Mutua Universal amb la Carta de la Diversitat per al període 2022-2024, per continuar contribuint al compliment dels deu principis europeus.



RENOVACIÓ DEL SELLO BEQUAL

Mutua Universal ha renovat per quart any consecutiu el Sello Bequal Plus, atorgat per la Fundación Bequal i que certifica el seu compromís amb la diversitat i la inclusió de les persones amb discapacitat.



CAMPANYES SOCIALS

Durant el 2022, Mutua Universal ha dut a terme les següents campanyes socials:

- Campanya solidària per ajudar Ucraïna.
- Campanya de Nadal amb Càritas.
- Participació en la caminada solidària Magic Line (Obra Social Sant Joan de Déu).

La sensibilització sobre l'existència de certes problemàtiques en l'àmbit social també es materialitza mitjançant la difusió d'efemèrides, tant internament als nostres treballadors i treballadores com externament a la resta dels nostres grups d'interès.

El 2022, Mutua Universal s'ha sumat a la lluita del Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra les Dones (25 de novembre), per fer visible la violència contra les dones i les nenes a tot el món. Així doncs, l'entitat s'ha adherit amb dos centres de benestar

a la iniciativa Punts Lila impulsada pel Ministeri d'Igualtat. També s'ha posat a disposició de tots els treballadors i les treballadores de Mutua Universal la formació "Detecció i prevenció de la violència de gènere en el sector sanitari".

Adicionalment, en col·laboració amb l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC), es va celebrar una jornada de sensibilització en prevenció del càncer a la seu central de Mutua Universal. L'objectiu de la jornada era donar a conèixer aquesta malaltia d'alta incidència a escala social i mobilitzar la societat per prevenir-la i controlar-la. L'entitat també va dur a terme una campanya completa de difusió i sensibilització amb motiu del Dia Mundial contra el Càncer.



ACCIONS I PROGRAMES AMB IMPACTE POSITIU EN LA SOCIETAT

El compromís social de Mutua Universal va més enllà de la prestació excel·lent dels seus serveis. Així,

l'entitat ofereix una atenció especial a les persones treballadores protegides i adherides que han patit accidents greus, i també disposa d'un programa de voluntariat corporatiu.

SERVEI DE TREBALL SOCIAL SANITARI

En col·laboració amb la resta dels equips assistencials de l'entitat, aquest servei s'encarrega d'atendre aquelles necessitats que puguin sorgir o empitjorar després de patir un accident laboral. Té les següents funcions principals:

- Suport psicosocial i acompanyament especialitzat durant el procés de recuperació i/o adaptació a la nova situació.
- Seguiment durant l'hospitalització, en coordinació amb altres serveis de treball social, per garantir la millor atenció i planificar l'alta hospitalària en les millors condicions.
- Informació i assessorament sobre recursos, procediments i tràmits de la mateixa Mutua Universal o d'altres institucions.
- Valoració i tramitació de les ajudes socials que compleixin els requisits establerts en la normativa vigent a Mutua Universal o derivació a altres recursos públics o privats.
- Valoració i assessorament en serveis, ajudes tècniques i adaptacions a la llar per garantir la qualitat de vida de la persona accidentada.



- Servei de reinserció sociolaboral per a persones que tenen algun tipus de discapacitat o han perdut la feina durant el procés de recuperació de les lesions.

PROGRAMA DE REINSERCIÓ SOCIOLABORAL

Des de fa més de 10 anys, el Programa de reinserció laboral de Mutua Universal, gestionat des de l'Àrea de Treball Social de l'entitat, té com a objectiu principal atendre les necessitats d'integració laboral i social de les persones que han patit un accident o malaltia laboral i les seves famílies.

65

persones treballadores van participar en el Programa de Reinserció Laboral de Mutua Universal

35,4%

del total han aconseguit incorporar-se al mercat laboral

64,6%

segueixen actius al programa (recerca activa de feina)



“Treballar per la integració de les persones amb discapacitat s’alinea amb el compromís amb la sostenibilitat”

Críteris de governança

Mutua Universal segueix un comportament ètic, transparent i responsable, i reforça la participació i el diàleg amb els seus grups d’interès per respondre a les seves expectatives i necessitats.

A través de certificacions, polítiques internes i sistemes de gestió, l’entitat aposta per ser més eficient, transparent i ben gestionada, fet que contribueix a assolir els objectius de desenvolupament sostenible.

POLÍTiques I CERTIFICACIONS

Durant l’exercici 2022 es va desenvolupar l’auditoria externa de seguiment amb l’entitat Bureau Veritas de la certificació de les normes:

- ISO 9001:2015 de sistema de gestió de qualitat.
- ISO 14001:2015 de gestió ambiental.

- ISO 45001:2018 de seguretat i salut a la feina (prevenció de riscos laborals).
- UNE-CEN/TS 16880:2015 d’excel·lència en el servei.

L’abast de totes aquestes normes inclou l’atenció primària i hospitalària, el seguiment i control de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal per contingències comunes (ITCC), la prestació per risc durant l’embaràs i la lactància (SREL) i l’atenció a menors malalts (CUME), així com el treball social sanitari.

TRANSPARÈNCIA I BONA GOVERNANÇA

El compromís de Mutua Universal amb la gestió ètica de l’entitat porta al desenvolupament de funcions, procediments i eines de control intern i gestió de riscos que superen amb escreix el nivell d’exigències legalment estipulat.



Per tal d’assolir els objectius estratègics de l’entitat des del compliment estricte de la normativa, Mutua Universal va desenvolupar el 2012 un sistema intern de gestió de riscos que permet identificar, avaluar, gestionar i controlar els principals riscos als quals està exposada l’organització mitjançant l’automatització de les avaluacions de riscos i les activitats de control intern.

Entre els resultats d’aquest sistema hi ha l’actualització periòdica del Mapa de riscos corporatiu i la valoració de la cultura de riscos a l’organització mitjançant un qüestionari a l’equip directiu i als i les responsables.

Al llarg de l’any 2022 hem treballat en:

- La consolidació del model de gestió contínua de riscos, gestió constant i periòdica d’una selecció de riscos i processos l’objectiu principal de la

qual és detectar riscos emergents i poder actuar amb antelació.

- La realització d’un seguiment de l’avaluació biennal de la cultura de riscos a l’entitat en la qual les persones treballadores amb alguna responsabilitat responen, anònimament, a atributs relacionats amb la integritat, l’ètica, la responsabilitat, la comunicació, la gestió de riscos, el compliment, el medi ambient i els aspectes socials amb la finalitat d’identificar punts de millora a aplicar. Mutua Universal ha aconseguit un 60% de compliment de les oportunitats de millora recomanades.

COMPLIMENT ESTRICTE DE LA NORMATIVA

Mutua Universal, per la seva naturalesa, es veu afectada per una gran quantitat de normativa legal. És per això que ha definit una Política de compliment que inclou el compromís per proporcionar

els recursos necessaris per complir amb les obligacions legals i les obligacions adquirides voluntàriament per l’entitat. Disposa d’un sistema intern de gestió del compliment que, mitjançant la identificació, l’anàlisi i l’adaptació als requisits de la normativa detectada, permet disposar d’un Programa anual de compliment.

En concret, per donar resposta a la Llei orgànica del Codi Penal, Mutua disposa d’un Manual de prevenció de riscos penals que s’aplica a totes les persones treballadores, i que defineix les normes d’actuació i comportament que regulen l’activitat de l’entitat, així com els sistemes de control implantats per prevenir la comissió de delictes establerts en aquest codi.

COMPROMÍS AMB L’ÈTICA, LA RESPONSABILITAT I LA SOSTENIBILITAT

El Codi de conducta i el Protocol de conflicte d’interessos de Mutua Universal

recull els valors i principis ètics, i estableix els patrons de comportament de les persones que integren l'entitat en l'exercici de les seves funcions en relació amb els grups d'interès. Tot plegat amb l'objectiu d'augmentar la confiança pública sobre la integritat de Mutua Universal i enfortir el reconeixement del paper que l'organització té encomanada com a entitat col·laboradora amb la Seguretat Social.

A més, durant el 2022, a través de la seva Universitat Corporativa, Mutua Universal ha posat a disposició de tots els seus treballadors i treballadores un curs de sostenibilitat per conscienciar sobre la triple dimensió de la sostenibilitat.

PROTECCIÓ DE LES DADES PERSONALS

Amb la finalitat de preservar la confidencialitat de la informació i garantir la seva disponibilitat i integritat, Mutua Universal s'ha adaptat a la regulació sobre protecció de dades de caràcter personal.

A aquest efecte, es va dur a terme el nomenament de la figura del delegat/delegada de protecció de dades (DPD) i es va formalitzar una Comissió de Protecció de Dades que vetlla per l'adequada aplicació de la normativa vigent en aquesta matèria en tots els nostres àmbits d'actuació i en compliment de la diligència deguda.

Certificació del model de prevenció de delictes

Des del 2017, l'entitat disposa d'una Política de prevenció de delictes

amb l'objectiu de transmetre a les mateixes persones treballadores, particulars, empreses i organismes relacionades amb Mutua Universal un missatge rotund d'oposició a la comissió de qualsevol conducta o acte il·lícit penal o de qualsevol altra mena que pugui anar en contra de l'ètica i els valors que els donen suport, així com la ferma voluntat de combatre i prevenir aquests actes il·lícits dins de l'entitat.

A més, en el mateix any, AENOR va atorgar la certificació del Model de prevenció de delictes, la qual cosa garanteix que el model implementat té com a objectiu principal prevenir la comissió de delictes i reduir el risc penal, i afavorir una cultura d'ètica i compliment del Codi Penal.

Mutua Universal es compromet a vigilar i sancionar les conductes o els actes que es puguin produir en el seu àmbit mitjançant l'establiment de programes de formació contínua i el manteniment de canals de comunicació efectius. Per a això, l'entitat ha establert tant un canal de comunicació interna, el Canal d'Integritat, com un formulari de contacte extern a través de la pàgina web corporativa.

Renovació del Sello RSA Aragó

Mutua Universal ha renovat per setè any consecutiu el Sello de Responsabilidad Social de Aragón (Sello RSA 2023) en la categoria de gran empresa que atorga el Govern d'Aragó a través de l'Institut Aragonès de Foment.



La informació completa sobre organització i bon govern està disponible a l'Informe Anual de Govern Corporatiu 2022

PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

0

notificacions de violació de seguretat de dades personals a l'autoritat de control

31

sol·licituds d'exercici dels drets de les persones interessades

5.5. Compromís amb els objectius de desenvolupament sostenible (ODS)

En el desenvolupament de la seva funció, Mutua Universal manté un comportament responsable que té cura de les persones, les empreses i l'entorn. Així, contribueix activament a l'assoliment dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS). A més, l'entitat porta a terme accions específiques per difondre els ODS tant entre els seus grups d'interès interns com externs.

Es objectius de desenvolupament sostenible (ODS) són un conjunt de 17 objectius aprovats per les Nacions Unides, que s'insta els governs, el sector privat i la societat civil a complir-los per tal d'erradicar la pobresa, garantir la prosperitat i protegir el planeta.

Les pàgines següents detallen les iniciatives dutes a terme per Mutua Universal que contribueixen a l'assoliment dels diversos ODS.

DIFUSIÓ DELS ODS

L'Àrea de Responsabilitat Social Corporativa de l'entitat s'encarrega de dissenyar i elaborar les campanyes de sensibilització internes i externes en relació amb els ODS.



CONTRIBUCIÓ DE MUTUA UNIVERSAL A LA CONSECUCIÓ DELS ODS



- Condicions de treball dignes.
- Ajudes socials i foment de la inclusió laboral a persones en situació de vulnerabilitat després de patir un accident laboral. El 2022 es van tramitar 130 sol·licituds i ajudes per valor de 106.116,91 euros.
- Participació en campanyes i accions de suport a col·lectius desfavorits.



- Desenvolupament d'accions de salut corporativa i del blog de salut i prevenció, amb recomanacions per a una alimentació saludable i nutritiva.



- Contribució a la salut dels i de les 1.638.363 treballadors/es protegits/des i adherits/des. El 2022 es van atendre 1,5 milions de visites i es van dur a terme 513.909 sessions de rehabilitació.
- Manteniment del sistema de Seguretat Social: resultat positiu a repartir de 56,75 milions d'euros el 2022.
- 126 centres certificats amb la norma ISO 9001, que acredita la qualitat assistencial.
- Internament, garantia de la seguretat, la salut i el benestar dels i les professionals de l'entitat mitjançant un sistema de gestió integrat en matèria de qualitat, prevenció i medi ambient.
- Accions de salut corporativa, per transmetre i fomentar hàbits saludables.



- Plans de formació i Universitat Corporativa per potenciar el talent de la plantilla. El 2022 es van impartir 813 cursos, amb una mitjana anual de 39 hores de formació i una inversió de 184 euros per professional.



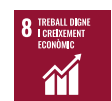
- Compromís amb la igualtat d'oportunitats.
- El 44% dels càrrecs de responsabilitat són ocupats per dones.
- Procediment propi per a la resolució de conflictes per assetjament psicològic a la feina i assetjament sexual.



- Consum d'aigua el 2022 de 32.328 m³.
- Implantació de mesures per a la reducció del consum d'aigua i accions de sensibilització ambiental.
- Celebració del Dia Mundial de l'Aigua per conscienciar els i les professionals de l'entitat.



- Consum energètic el 2022 de 5.655.873 kWh d'electricitat i 226.740 m³ de gas natural.
- Implementació de mesures d'eficiència energètica i accions de sensibilització mediambiental.



- Millorar la salut i la qualitat de vida de la nostra població protegida i la productivitat de les empreses associades.
- Programa de reinserció sociolaboral.
- Internament, condicions de treball dignes i model de gestió del talent per garantir la diversitat i la igualtat d'oportunitats de desenvolupament professional.



- Solucions innovadores en l'àmbit de la salut.
- Noves tecnologies aplicades a la salut: implantació d'ecografies en tots els centres, diatèrmia, telerehabilitació, Lynx, realitat virtual en patologia musculoesquelètica, termografia... i nous canals amb pacients (telemedicina en mobilitat, eConsulta a la Zona Privada de Pacient, Zona Privada INSS, signatura biomètrica, etc.).



- Premis Innovació i Salut, que distingeixen aquelles empreses que desenvolupen projectes o accions innovadores per millorar la qualitat de vida i la salut de la seva plantilla.
- En matèria de recerca sanitària, durant el 2022, un total de 33 professionals de la salut van participar en 7 fòrums externs, presentant un total de 42 cartells, 4 casos clínics, 14 comunicacions orals i 10 presentacions a taules.
- Nova edició de la Jornada Científica de Patologia Laboral.



- Declaració de respecte a la persona i a la seva diversitat.
- Renovació de la Carta de la Diversitat 2022-2024.
- Renovació el 2022 del Sello Bequal Plus, que certifica les polítiques empresarials que afavoreixen la inclusió de les persones amb discapacitat.
- Pla de diversitat, amb l'objectiu de desenvolupar polítiques i pràctiques inclusives, amb especial atenció al gènere, l'edat, la cultura, la discapacitat i la comunitat LGTBI.



- Criteris d'edificació sostenible i accessibilitat en els projectes de reforma o obertura de nous centres.
- Nous centres equipats amb avenços tecnològics d'última generació i energèticament eficients.



- Política integrada de qualitat, seguretat i salut en el treball i el medi ambient per prestar serveis d'una manera integral, eficaç, eficient i sostenible.
- Guia de contractació responsable, que introdueix criteris ètics, socials i mediambientals en les diferents fases del procediment de contractació.
- Procediment de gestió de residus per garantir-ne la correcta recollida, l'emmagatzematge, el transport, la valorització i eliminació.
- Circuit de donacions que ens permet donar una segona vida al nostre material informàtic, sanitari i/o mobiliari obsolet i amortitzat.



- Petjada de carboni (abast 1 i 2) el 2022 de 53,81 t CO₂ equivalents.
- Minimització de l'impacte ambiental a través del sistema de gestió ambiental certificat, mesures d'eficiència energètica, ús eficient dels recursos.
- Campanyes de sensibilització ambiental.



- Sistema de gestió mediambiental basat en els requisits de la norma UNE-EN-ISO 14001:2015, certificat per AENOR. El 2022, el nombre de centres certificats és de 129.
- Difusió entre els professionals de l'entitat de la *Guia de bones pràctiques ambientals* i desenvolupament d'accions de sensibilització amb motiu del Dia Mundial del Medi Ambient.
- Ús eficient dels recursos i gestió adequada dels residus.



- Codi de conducta i Protocol de conflicte d'interessos que inclouen els valors que regeixen el comportament de Mutua Universal.
- Facilitació d'eines com el Canal d'Integritat, el sistema intern de gestió de riscos, la Política de compliment o el *Manual de prevenció de riscos penals*.
- Sistema de gestió per a la prevenció del delictes, certificat per AENOR i basat en els requisits del model IURISCERT.
- Política de protecció de dades i política de seguretat de la informació.
- Sistemes de control mitjançant auditories internes, externes i d'òrgans reguladors.
- Rendició de comptes públics.
- Política de responsabilitat social corporativa i sostenibilitat.



- Compromís amb els objectius de desenvolupament sostenible i la seva difusió.
- Signataris del Pacte Mundial des del 2005.
- Signatura d'aliances estratègiques.
- Adequació i actualització contínua dels nostres canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès.

Sobre aquesta Memòria

CONTEXT NORMATIU

La Memòria de sostenibilitat de Mutua Universal corresponent a l'exercici comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2022 té com a objectiu la divulgació d'informació sobre els seus impactes socials, mediambientals i de governança més significatius.

L'elaboració d'aquesta Memòria s'ha fet de conformitat amb els estàndards GRI (Global Reporting Initiative), i s'hi recull la informació economicofinancera i els aspectes clau de la responsabilitat social corporativa de Mutua Universal durant l'exercici 2022. També s'hi explica el context de la sostenibilitat o la manera en què l'entitat contribueix al desenvolupament local, regional o global mitjançant la gestió de la responsabilitat social corporativa.

A l'informe de govern corporatiu s'inclou la informació no financera d'acord amb la Llei 11/2018, de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat, i en conseqüència s'incorpora a l'informe de gestió (corresponent al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2022) de Mutua Universal.

ANÀLISI DE MATERIALITAT

El procés de materialitat és necessari per detectar els aspectes rellevants que determinen la capacitat de generar valor social, ambiental i econòmic als nostres grups d'interès.

Mutua Universal aplica els principis de materialitat i inclusió dels grups d'interès per definir els temes més rellevants a l'hora de retre comptes públicament sobre la responsabilitat i la sostenibilitat de l'entitat.

La llista preliminar de possibles assumptes rellevants emprats per a l'estudi de materialitat s'ha definit a partir de l'anàlisi de l'estratègia i les prioritats per a Mutua Universal, de la nova normativa i les iniciatives voluntàries que ens afecten de manera més estratègica, així com d'informes i tendències en sostenibilitat. Aquests assumptes s'han agrupat en aspectes genèrics de la nostra entitat equiparables als continguts establerts per GRI.

Eix	Categoria	Assumpte
Ètica i bon govern	Prioritari	Transparència
	Prioritari	Polítiques i codis de conducta
	Prioritari	Millorar la comunicació amb els GI
	Important	Compliment legal
	Important	Gestió de riscos
Acompliment ambiental	Prioritari	Residu
	Prioritari	Energia
	Prioritari	Paper
Acompliment social*	Prioritari	Salut i benestar
	Prioritari	Reinserció sociolaboral
	Important	Ocupabilitat
	Important	Educació i formació de qualitat
	Important	Recerca mèdica

Els aspectes materials definitius s'han seleccionat sobre la base d'una doble anàlisi, interna i externa, que ha permès conèixer el grau d'importància, tant per a Mutua Universal com per als seus grups d'interès, dels assumptes identificats.

La prioritització dels assumptes materials per a l'entitat s'ha dut a terme mitjançant una consulta realitzada l'any 2021 a tots els grups d'interès definits per Mutua Universal, mitjançant qüestionaris i entrevistes individuals a una mostra representativa de cadascun. En l'exercici 2022 vam validar els assumptes com a vigents.

PRINCIPIS PER A L'ELABORACIÓ DE LA MEMÒRIA

Mutua Universal ha elaborat aquesta divuitena Memòria anual segons els principis de Global Reporting Initiative, que garanteixen la qualitat de l'informe i permeten als grups d'interès i a les persones usuàries de la informació fer avaluacions i prendre decisions informades sobre els impactes de l'organització.

El contingut de la memòria s'ha definit seguint els principis de precisió, equilibri, claredat, comparabilitat, exhaustivitat, context de sostenibilitat, puntualitat i verificabilitat. Per a la seva elaboració, Mutua Universal valida i pren com a referència l'anàlisi de materialitat duta a terme el 2021 per a l'exercici 2022.

VALIDACIÓ

La Memòria ha estat revisada internament per l'equip directiu de Mutua Universal i les persones responsables de les àrees que han subministrat la informació per tal de garantir-ne la claredat i la integritat.

PUBLICACIÓ

Aquesta memòria es pot trobar a la pàgina web de l'entitat, www.mutuauniversal.net. Les persones responsables de la seva elaboració han estat els membres de la Direcció Corporativa amb la col·laboració de l'agència de comunicació.

PUNT DE CONTACTE

Les qüestions relacionades amb l'informe o amb aspectes de la responsabilitat social corporativa o la sostenibilitat es poden remetre a la següent adreça de correu electrònic: responsabilidad@mutuauniversal.net

LA VOSTRA OPINIÓ ÉS IMPORTANT

Aquesta Memòria anual pretén ser un punt de suport per al diàleg, per la qual cosa us demanem que ens mostreu la vostra opinió tant en els aspectes formals de la Memòria com en les àrees en què podem millorar en matèria de sostenibilitat i responsabilitat social corporativa. <https://memorias.mutuauniversal.net/formulario-opinion/index.html>

ÍNDEX DE CONTINGUTS GRI

Declaració d'us:	Mutua Universal Mugenat ha elaborat l'informe d'acord amb els Estàndards GRI per al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2022
GRI 1 usat	GRI 1: Fonaments 2021
Estàndards Sectorials GRI aplicables	No aplica

Continguts generals

Estàndards GRI

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
L'organització i les seves pràctiques d'informe	2-1 Detalls organitzacionals		a. Mutua Universal b. Mutua Universal, Mugenat, mútua col·laboradora amb la Seguretat Social núm. 10 c. Av. Tibidabo 17-19, 08022 Barcelona d. Espanya	
	2-2 Entitats incloses en la presentació d'informes de sostenibilitat		a. Mutua Universal b. Sense estats financers consolidats c. Mutua Universal no es compon de diverses entitats	
	2-3 Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte		a. 2022 b. Anual c. Juliol 2023 d. Pàg. 79	
	2-4 Reexpressions d'informació	Sobre aquesta memòria	Pàg. 76-79	
	2-5 Verificació externa		No escau, no es realitza verificació externa	
Activitats i treballadors/ores	2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials	Carta del president Resum de l'any 2022 Carta del director gerent	Pàg. 4-16	
	2-7 Empleats/ades	Sobre aquesta memòria	Vegeu la taula "Indicador 2-7", pàg. 105	
	2-8 Treballadors/ores que no són empleats/ades		No és procedent informar sobre persones treballadores no empleades, ja que les activitats de l'organització no les duen a terme persones treballadores que no siguin empleats/ades.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
Governança	2-9 Estructura de governança i composició	2. Òrgans de govern de l'entitat (Informe anual de govern corporatiu 2022)	a, b. Pàg. 10-19 de l'Informe anual de govern corporatiu 2022 c. Art. 85 Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre	
	2-10 Designació i selecció del màxim òrgan de govern		Art. 26 a 41, 44 i 45 dels Estatuts de Mutua Universal. Art. 85, 86, 87 i 88 Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre.	
	2-11 President del màxim òrgan de govern		Mutua Universal va aprovar el dia 20 de desembre de 2022 a la seva Junta Directiva designar Jaime Aguirre de Cárcer i Moreno com a nou president de l'Entitat en substitució de Juan Echevarría Puig, president de l'Entitat des de l'any 2004. La Presidència no és alt executiu de l'organització.	
	2-12 Funció del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió dels impactes		a, b. Conforme als Estatuts de Mutua Universal (Art. 26-34) i la legislació vigent, la Junta General delibera i decideix sobre els assumptes (econòmics, socials, ambientals o d'una altra mena) ressenyats a les convocatòries. Les empreses associades directament a la Junta General. L'Administració pública, a través de resolucions i oficis a la Junta Directiva i la Junta General. La plantilla, directament a la Junta Directiva, a través del seu representant. Art. 26 a 41 dels Estatuts de Mutua Universal	
	2-13 Delegació de la responsabilitat de gestió dels impactes		La Junta General es reuneix amb caràcter ordinari un cop l'any. La Junta Directiva es reuneix amb la periodicitat establerta als estatuts de l'entitat, amb el director gerent, que trasllada les directrius al Comitè de Direcció i a la resta de l'organització. Art. 91 i 100.4 RDL 8/2015 Hi ha directors i directores executives amb responsabilitat directa sobre temes econòmics, ambientals i socials, que reporten a Direcció Gerència i Comitè de Direcció, els quals reten comptes directament davant de l'òrgan superior de govern.	
	2-14 Funció del màxim òrgan de govern en la presentació d'informes de sostenibilitat	Sobre aquesta memòria	Pàg. 77-79	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
	2-15 Conflictos d'interès		D'acord amb la Llei 35/2014, de 26 de desembre, i el RDL 8/2015, de 30 d'octubre. Conforme a la Política de compliment i el Protocol de conflicte d'interessos a. Apartat "Sistemes de control i gestió de riscos" de l'Informe de govern corporatiu (pàg. 24).	
	2-16 Comunicació d'inquietuds crítiques		El director gerent informa els membres de la Junta Directiva de totes les qüestions de rellevància i per a l'organització. Pàgs. 53-54 y 70-75	
	2-17 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern		La Junta General rep informació anualment de l'acompliment de l'entitat en matèria econòmica, social i ambiental.	
Governança	2-18 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern		La Intervenció General de la Seguretat Social és l'òrgan públic i independent encarregat anualment de: (1) emetre una opinió sobre si els comptes anuals expressen la imatge fidel i (2) avaluar el grau de compliment de la normativa aplicable a l'entitat (aquesta auditoria de compliment comprèn l'adequació a la legalitat de la gestió pressupostària, de personal, contractació, prestacions i ingressos, així com de qualsevol altre aspecte de l'activitat economicofinancera). Els òrgans de govern participen en l'avaluació anual dels riscos corporatius i les activitats de control igual que la resta de direccions en l'àmbit de la Política de riscos corporatius i la Política de prevenció de delictes, sota la coordinació de la Direcció d'Auditoria, Riscos i Compliment, que actua com a gestora de riscos corporatius i experta en riscos penals. Bienalment es promou l'Avaluació de Cultura de Riscos, els participants dels quals són perfils directius i de comandaments intermedis. S'hi autoavaluen, entre d'altres, aspectes ambientals, socials i de bon govern corporatiu en relació amb l'acompliment de l'entitat. S'informa del resultat al Comitè d'Auditoria i Compliment com a òrgan delegat de la Junta Directiva.	
	2-19 Polítiques de remuneració		Reial decret 451/2012, de 5 de març; Ordre HAP/1741/2015, de 31 de juliol, i Art. 88 Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre.	


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
	2-20 Procés per determinar la remuneració		Conforme al Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre.	
Governança	2-21 Ràtio de compensació total anual		a. La ràtio de la persona més ben pagada de l'organització en relació amb la mitjana de l'empresa en retribució total és de 5,67. Si tenim en compte la jornada i passem el salari a jornada completa baixa fins al 5,39. b. Pendent de l'aprovació de l'acord amb la RLT per part del Ministeri d'Hisenda, l'increment de l'any 2022 encara no s'ha aplicat, i l'increment total serà del 3,5%, establert als PGE del mateix exercici. c. Les dades per establir la comparació s'han calculat sobre el salari fix de desembre elevat a l'any, més el variable percebut en l'exercici 2022, de tota la plantilla a 31/12/22 (1.995 persones).	
	2-22 Declaració sobre l'estratègia de desenvolupament sostenible	Carta del president Carta del director gerent	Pàg. 4-7, 12-15	
	2-23 Compromisos i polítiques	5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)	Pàg. 70-72	
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-24 Incorporació dels compromisos i les polítiques	5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)	Pàg. 70-72	
	2-25 Processos per resoldre els impactes negatius	5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistema de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 70-71 Pàg. 22-29 Informe anual de govern corporatiu 2022	
	2-26 Mecanismes per sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds	5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 4. Altres informacions d'interès (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 72 Pàg. 32-33 Informe anual de govern corporatiu 2022	


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-27 Compliment de la legislació i les normatives		a. i. Sanció monetària com a resultat d'una inspecció de treball en matèria de cessió il·legal de persones treballadores. a. ii. Cap. b. i. Sanció de la inspecció de treball per cessió il·legal de treballadors per import de 3.750,6 euros. b. ii. Sanció de la inspecció de treball per no tenir registrat el pla d'igualtat i registre retributiu per import de 3.600 euros; sanció de la inspecció de treball per bretxa salarial en determinats col·lectius per import de 85.000 euros. En aquest cas, esgotada la via administrativa, Mutua Universal ha iniciat contencions laborals davant del Jutjat Social.	
	2-28 Afiliació a associacions		Associació de Mútues d'Accidents de Treball	
Participació dels grups d'interès	2-29 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	5.2. Diàleg i compromís amb els grups d'interès Sobre aquesta memòria	Pàg. 61-62-63 Pàg. 77-78	
	2-30 Convenis de negociació col·lectiva		El 100% de les persones treballadores a Mutua Universal estan cobertes pel conveni col·lectiu	



Temes materials


Dimensió ètica i bon govern



Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
GRI 3: Temes materials 2021	3-1 Procés de determinació dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 Sobre aquesta memòria	Pàg. 61 Pàg. 77-78	
	3-2 Llista de temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 Sobre aquesta memòria	Pàg. 61 Pàg. 77-78	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
 ACOMPLIMENT ECONÒMIC I CONTRIBUTIÓ DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILITAT DE L'ESTAT DEL BENESTAR				
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 16-19 Pàg. 60-61 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)	
GRI 201: ACOMPLIMENT ECONÒMIC 2016	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Informe de gestió	Pàg. 118-137	
	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic		Els mapes de riscos de l'entitat incorporen diversos riscos relacionats amb el medi ambient: -) Risc de continuïtat de negoci -) Risc de compliment de la normativa mediambiental -) Risc penal contra els recursos naturals, el medi ambient i les radiacions ionitzants	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
 ACOMPLIMENT ECONÒMIC I CONTRIBUCIÓ DE MUTUA UNIVERSAL A LA SOSTENIBILITAT DE L'ESTAT DEL BENESTAR				
GRI 201: ACOMPLIMENT ECONÒMIC 2016	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació		Mutua Universal fa particip d'un pla de pensions a tota la plantilla que tenen un any d'antiguitat amb caràcter estable a l'entitat. Les aportacions anuals són el resultat d'aplicar els percentatges establerts al reglament d'aquest pla sobre el salari brut anual. Aquest pla de pensions substitueix les obligacions que recull el Conveni col·lectiu d'assegurances en matèria de jubilació. Fins i tot si des del mes d'antiguitat poden tenir accés al pla de pensions sense dret a fer-hi aportacions.	
	201-4 Assistència financera rebuda del govern		Mutua Universal no ha rebut ajudes financeres de governs	
GRI 202: PRESÈNCIA AL MERCAT 2016	202-1 Ràtio del salari de categoria inicial estàndard per sexe en relació amb el salari mínim local		El salari mínim és l'estipulat al Conveni col·lectiu d'assegurances, reassurances i mútues d'accidents de treball, amb les particularitats pròpies afegides del text refós d'acords amb la RLT de Mutua, i sempre està per sobre del salari mínim interprofessional establert per llei per a l'Estat espanyol.	
	202-2 Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local		L'àmbit d'actuació de Mutua Universal se circumscriu a l'Estat espanyol i tots els contractes estan subjectes a la legislació espanyola.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
 TRANSPARÈNCIA				
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-61 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)	
 POLÍTIQUES I CODIS DE CONDUCTA				
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-61 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)	
GRI-205: ANTICORRUPCIÓ 2016	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció		Dins de l'avaluació anual dels riscos penals s'analitzen els comportaments que podrien portar a la possible comissió d'un delictes de suborn de funcionari i tràfic d'influències, de corrupció als negocis, de frau a les subvencions i de frau a la Seguretat Social i la Hisenda Pública. Dins de l'avaluació s'inclouen tots els serveis centrals, personal directiu i òrgans de govern. Tots els riscos associats als delictes anteriors es troben, després d'analitzar els controls implantats, en un nivell de risc baix.	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
16  POLÍTiques I CODIS DE CONDUCTA				
GRI-205: ANTICORRUPCIÓ 2016	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció		a, b. La nostra entitat disposa d'una Política de riscos corporatius, d'una Política de prevenció de delictes i d'una Política de compliment que s'han publicat i comunicat a tota la plantilla i integrants dels òrgans de govern. c. Al web corporatiu de l'entitat hi ha publicats: la declaració sobre la Política de prevenció de delictes, el Codi de conducta i el Protocol de conflicte d'interessos, així com les declaracions sobre les Polítiques de riscos corporatius i de Compliment normatiu. d. S'ha dut a terme una formació específica en relació amb el Model de prevenció de delictes per als òrgans de govern i una altra per als directius i directives. Formació que arriba a la Política de prevenció de delictes, el Codi de conducta, el Manual de prevenció de riscos penals i el Protocol de conflicte d'interessos. e. Addicionalment s'ha publicat una formació obligatòria per a tota la plantilla en relació amb el Model de prevenció de delictes. Formació que arriba a la Política de prevenció de delictes, el Codi de conducta, el Manual de prevenció de riscos penals i el Protocol de conflictes d'interès. Informe anual de govern corporatiu 2022.	
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures preses		a. No s'han registrat incidents de corrupció b. No ens consta cap cas de corrupció per part dels empleats o empleades en l'exercici 2021 i, en conseqüència, no s'ha pres cap mesura disciplinària per aquest motiu. c. No s'han registrat incidents de corrupció d. Cap	
GRI 206: COMPETÈNCIA DESLEIAL 2016	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial, les pràctiques monopolitzadores i contra la lliure competència		a. Cap b. Cap	


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
16  MILLORAR EL DIÀLEG I LA COMUNICACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS				
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.2. Diàleg i compromís amb els grups d'interès 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-63 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)	
16  COMPLIMENT LEGAL				
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-63 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)	
GRI 416: SALUT I SEGURETAT DELS CLIENTS 2016	416-2 Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i la seguretat de les categories de productes i serveis		No ens consten possibles sancions en aquesta matèria.	
GRI 418: PRIVACITAT DEL CLIENT 2016	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client		a.i.) S'han rebut tres reclamacions per terceres parts corroborades per l'organització. a.ii) S'han registrat quatre reclamacions de l'autoritat reguladora, les quals han estat desestimades per l'autoritat mateixa. b) No s'han identificat casos de filtracions, robatoris o pèrdues de dades de clients/clientes.	


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Pàgina/resposta directa	Omissions
GESTIÓ DE RISCOS				
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-61 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)	


Dimensió ambiental


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
CONSUM DE PAPER			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-61 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)
GRI-301: Materials 2016	301-1 Pes o volum total dels materials emprats per produir i envasar els principals productes i serveis de l'organització durant el període objecte de l'informe		No es produeixen ni s'envasen productes a l'organització.
	301-2 El percentatge d'entrades reciclades utilitzades per fabricar els principals productes i serveis de l'organització.		Sempre que es pot, es fomenta una compra responsable mitjançant especificacions a la contractació. S'utilitzen productes reciclats, com ara material d'oficina reciclable o recarregable, però no hi ha un percentatge d'aquests productes disponible.
	301-3 Productes reutilitzats i materials d'envàs		L'activitat de Mutua Universal no inclou la producció de béns destinats a la venda amb embalatges


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
CONSUM D'ENERGIA			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-61 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consum energètic dins de l'organització	5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)	Pàg. 66 a) El combustible fòssil utilitzat per l'organització és el gas. Consum total de gas 226.740 kW h --> 816.264 MJ. b) No hi ha consum procedent de fonts renovables. c) i) Consum total d'energia elèctrica: 5.655.873 kW h. ii) El consum de calefacció està inclòs en el consum elèctric i el consum de gas. iii) Si el consum de refrigeració es refereix a aire condicionat està inclòs en el consum elèctric. iv) No escau. d) Mutua Universal no ven electricitat, calefacció, refrigeració ni vapor. e) Consum total d'energia elèctrica. 5.655.873 kW h ** 20.361.142,8 MJ f) Eina de càlcul utilitzada SIE. INERGY. Metodologia utilitzada; factura bolcada a la plataforma per al càlcul. g) factors de conversió utilitzats de m3 de gas a kW h proporcionats per la factura de m3 a kW h. Font: 1 kW h = 3,6 MJ https://convertlive.com/es/u/convertir/kilovatios-hora/a/julios#5000
	302-2 Consum energètic fora de l'organització		a) No escau b) No escau c) No escau

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
	CONSUM D'ENERGIA		
GRI 302: Energia 2016	302-3 Intensitat energètica		a. El consum mitjà d'electricitat és de 2.968,96 kW h/ empleat. 5.655.873 kW h/1.905 empleats (plantilla a data 31/12/2022) (2.968,96 kW h/empleat) b. Empleat Mutua c. Energia elèctrica d. Dins de l'organització
	302-4 Reducció del consum energètic		a) El 2022 s'ha incrementat un 4% el consum d'electricitat en termes absoluts respecte al 2021. Ha disminuït un 21% el consum de gas respecte al 2021. b) Tipus d'energia inclosa; electricitat i gas natural. c) Es compara 2022-2021. d) Eina de càlcul utilitzada SIE. INERGY. Metodologia utilitzada; factura bolcada a la plataforma per al càlcul.
	302-5 Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)	Pàg. 66 a) Hi ha hagut un major nombre de centres oberts el 2022 en comparació amb el 2021. Com més centres, més consum. b) Es compara 2022-2021 amb les dades disponibles**. c) Es realitza formació sobre bones pràctiques ambientals a tota la plantilla a través de la Universitat Corporativa (curs de compliment obligat).


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
	RESIDUS		
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-61 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)
GRI-306: Residus 2020	306-1 Generació de residus i impactes significatius relacionats amb els residus		Vegeu la taula "Indicador 306-1" a la pàg. 112 i) L'activitat assistencial de l'organització genera residus sanitaris propis del procés i estan optimitzats. El residu de l'organització amb més impacte ambiental correspon a la generació de residus perillosos produïts per l'activitat mateixa (LER180103). Amb impactes associats a l'ús i la degradació del sòl i impactes indirectes derivats de la seva gestió. En canvi, la part administrativa genera residus assimilables a urbans, que no són propis de l'activitat assistencial. Amb impactes associats també a l'ús i la degradació del sòl i impactes indirectes derivats de la seva gestió. ii) La identificació d'aspectes ambientals de Mutua Universal es fa tenint en compte l'impacte dels nostres proveïdors i proveïdores i el que es produeix durant el desenvolupament del servei assistencial que proporciona la nostra organització als seus pacients. Com més activitat assistencial, més generació de residus. L'impacte principal associat a la generació de residus té relació directa amb l'activitat de l'organització. S'està treballant per incorporar requisits específics de minimització de l'impacte ambiental a la contractació d'empreses proveïdores. Es fomenta una compra sostenible a l'entitat mitjançant la Guia de contractació responsable.

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
 12	RESIDUS		
GRI-306: Residus 2020	306-2 Gestió d'impactes significatius relacionats amb els residus	5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)	<p>a) Pàg. 66</p> <p>b) La gestió de residus la realitza actualment Interlun. Es comproven els permisos i les autoritzacions de l'empresa adjudicatària i els subcontractes.</p> <p>c) L'organització disposa d'una plataforma interna (Gestor Documental de Centros) amb la documentació associada a cada retirada per centre i els informes trimestrals i anuals de l'empresa gestora. Amb una periodicitat semestral es revisen totes les retirades anotades al Llibre de residus del centre.</p>
	306-3 Residus generats		<p>a) Vegeu la taula "Indicador 306-3" a la pàg. 113</p> <p>b) Relació de residus gestionats amb l'empresa gestora autoritzada Interlun mitjançant DCS, DI, albarà o justificant de lliurament. Informes trimestrals i anuals. Tota la informació està disponible a la plataforma interna a disposició de la plantilla del centre.</p> <p>Als centres assistencials i ACH, els residus gestionats LER 180109 (medicació) es gestionen a través d'un punt SIGRE. La quantitat de residus de paper confidencial portats a destrucció és de 35.743,04 kg. (L'any 2021, de 32.829,44 kg)</p> <p>Els tòners es gestionen a través de l'empresa proveïdora que els subministra. L'any 2022 s'han gestionat 826 kg de tòners. En relació amb els centres assistencials, la quantitat de residus perillosos ha augmentat a causa de la implantació de tècniques innovadores de punció seca al servei de rehabilitació (LER 180103; l'any 2022 se'n van generar 2.467 kg). Actualment tenim 126 centres assistencials amb recollida de residus tallants i punxants.</p>

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
 12	RESIDUS		
GRI-306: Residus 2020	306-4 Residus no destinats a eliminació		<p>a) Pes paper (LER 200101, 14,19 Tn) + plàstic (LER 200139, 8,6 Tn) + piles (LER 160604, 0,10 Tn) + Paper confidencial (35,743 Tn) + tòner (0,826 Tn).</p> <p>b) Tots els residus perillosos generats es destinen a eliminació.</p> <p>iii) No es fan altres operacions de valorització.</p> <p>c) Pes total dels residus no perillosos.</p> <p>Pes paper (LER 200101, 14,19 Tn) + plàstic (LER 200139, 8,6 Tn) + piles (LER 160604, 0,10 Tn) + Paper confidencial (35,743 Tn) + tòner (0,826 Tn). Es recicla</p> <p>ii) Pes paper (LER 200101, 14,19 Tn) + plàstic (LER 200139, 8,6 Tn) + piles (LER 160604, 0,10 Tn) + Paper confidencial (35,743 Tn) + tòner (0,826 Tn). Es recicla</p> <p>iii) No es fan altres operacions de valorització.</p> <p>d) Pes paper (LER 200101, 14,19 Tn) + plàstic (LER 200139, 8,6 Tn) + piles (LER 160604, 0,10 Tn) + Paper confidencial (35,743 Tn) + tòner (0,826 Tn). Es recicla</p> <p>i) Zero</p> <p>ii) Tots els residus es gestionen fora de les instal·lacions, mitjançant un gestor autoritzat.</p> <p>e) Tota la informació es troba a la plataforma interna a disposició dels empleats del centre. Relació de residus gestionats amb el gestor autoritzat Interlun mitjançant DCS, DI, albarà o justificant de lliurament.</p>


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
 GRI-306: Residus 2020	RESIDUS 306-5 Residus destinats a eliminació		
		<p>a) LER 180103 (2,47 Tn) + LER 108104 (40,91 Tn) + LER 200199 (56,13 Tn) + LER 200307 (21,05 Tn) + LER 160213 (0,17 Tn)</p> <p>b) LER 180103 (2,47 Tn) + LER 160213 (0,17 Tn)</p> <p>i) Es desconeix el % per a recuperació energètica en el procés d'incineració.</p> <p>ii) Es desconeix el % sense recuperació energètica en el procés d'incineració.</p> <p>iii) La destinació final dels residus és l'abocador, sigui abans o després de la incineració.</p> <p>iv) No es fan altres operacions d'eliminació.</p> <p>c) LER 108104 (40,91 Tn) + LER 200199 (56,13 Tn) + LER 200307 (21,05 Tn)</p> <p>i) Els no perillosos no van a incineració, ja que es reciclen.</p> <p>ii) Els no perillosos no van a incineració, ja que es reciclen.</p> <p>iii) Els residus que es reciclen no van a l'abocador.</p> <p>iv) Els anomenats voluminosos i banals han tingut com a destinació l'abocador.</p> <p>d) i) No es gestionen residus a les instal·lacions de l'organització.</p> <p>ii) La gestió de residus està contractada a una empresa gestora autoritzada i les seves instal·lacions corresponents.</p> <p>e) Tota la informació es troba a la plataforma interna a disposició de la plantilla del centre. Relació de residus gestionats amb l'empresa gestora autoritzada Interlun mitjançant DCS, DI, albarà o justificant de lliurament.</p>	




Dimensió social


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
 GRI 3: Temes materials 2021	SALUT I BENESTAR 3-3 Gestió dels temes materials		
		<p>5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24</p> <p>5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG)</p> <p>3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)</p>	<p>Pàg. 60-61</p> <p>Pàg. 70-72</p> <p>Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)</p>
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-1 Sistema de gestió de seguretat i salut		<p>a) Mutua Universal sotmet el seu sistema de seguretat i salut en el treball a una auditoria legal externa cada dos anys, i compleix així amb el requisit de freqüència establert per a les empreses de l'Annex I del Reglament dels serveis de prevenció, per desenvolupar feines amb exposició a radiacions ionitzants en zones controlades (RD 783/2001, de 6 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció sanitària contra radiacions ionitzants. BOE núm. 178, de 26 de juliol). L'any 2021 l'entitat es va sotmetre a l'auditoria legal reglamentària. Addicionalment, se certifica amb caràcter anual el sistema de gestió integrat (SGI) de qualitat, medi ambient i prevenció, certificat per Bureau Veritas d'acord amb les normes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 i ISO 45001:2018. Es disposa d'una Política integrada de qualitat, seguretat i salut en el treball i medi ambient, signada per Direcció Gerència, amb data de 4/4/2019.</p> <p>b) L'abast d'aquesta certificació ISO 45001 abasta tota la plantilla dels centres de treball de Mutua Universal.</p>


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
	SALUT I BENESTAR		
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-2 Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents		<p>a) D'acord amb la planificació de l'activitat preventiva específica per centre, l'avaluació de riscos es revisa periòdicament i s'actualitza sistemàticament, a priori, amb una periodicitat màxima de quatre anys. Aquesta periodicitat es podrà veure afectada quan per causa justificada (canvis de criteris tècnics o canvis significatius en els processos, davant l'aparició de nous riscos, en situacions extraordinàries com pandèmies, etc.) així es consideri. En els anys alternatius a l'avaluació a cada centre, es faran visites de control periòdic en què es revisarà el compliment dels procediments i registres del sistema de SST i qualsevol desviació que puguin patir. Així mateix, es podran identificar perills puntuals, i es podran proposar mesures preventives o correctives per eliminar-los. En aquest cas es valorarà la creació d'un annex a l'avaluació de riscos vigent o, si es considera necessari, l'elaboració d'una nova avaluació de riscos. Finalment, s'aprofita també la visita per avaluar l'eficàcia de les mesures preses des de l'última visita, l'acompliment global del sistema de SST i el nivell de coneixement i integració preventiva al centre, dades que queden reflectides a l'informe.</p> <p>b) i c) Totes les persones empleades disposen del registre de comunicat de riscos per notificar qualsevol situació de risc que puguin detectar en el seu lloc o centre de treball, a fi que es puguin prendre mesures que eliminin o minimitzin el risc. Així mateix, davant de riscos greus i imminents (situacions gairebé imminents que puguin ocasionar conseqüències greus o molt greus), es pot procedir a la paralització immediata de l'activitat que els pugui originar.</p> <p>d) Tots els accidents de treball, amb baixa i sense, s'investiguen per identificar les causes que han originat l'incident i prendre les mesures necessàries per evitar que es repeteixi. En ambdós casos es pot actualitzar l'avaluació. Hi ha disponible un portal de sistemes de gestió on la plantilla pot obrir una incidència del sistema de SST si detecta una desviació d'algun procediment o instrucció implantat. Al mateix portal es poden obrir accions de millora, així com accions correctores per millorar-ne les deficiències. En tots els casos, s'analitzen les causes de les desviacions i es proposen accions per reconduir la situació i evitar-ne la repetició.</p>


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
	SALUT I BENESTAR		
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-3 Serveis de salut en el treball		El servei de prevenció propi assumeix les disciplines de seguretat en el treball, ergonomia i psicociologia aplicada, i higiene industrial. La disciplina de medicina d'empresa està concertada amb el servei de prevenció aliè Quirónprevenció, que també realitza els exàmens de salut. Hi ha disponible la figura de coordinació de vigilància de la salut, ubicada a la seu central de l'entitat, per a la coordinació de la prestació concertada externament. Ofereix cobertura a tot l'àmbit nacional.
	403-4 Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball		<p>a. Als centres de treball de Mutua Universal es promouen eleccions sindicals cada 4 anys. Entre els representants legals de les persones treballadores que hagin estat escollits, es designaran els delegats o les delegades de prevenció, que es nomenaran formalment i rebran formació en matèria de seguretat i salut (nivell bàsic de PRL de 50 h). Els delegats i les delegades de prevenció reben informació de qualsevol activitat preventiva que es dugui a terme al seu centre, i se'ls ofereix la possibilitat de gestionar activament aquesta activitat preventiva i tot el que se'n derivi, així com de participar-hi.</p> <p>b. El Comitè Estatal de Seguretat i Salut, CESS, és el màxim òrgan paritari de decisió i participació, destinat a la vigilància, planificació i negociació regular i periòdica en matèria de prevenció de riscos laborals. Està format per delegats o delegades de prevenció i per la Direcció de l'empresa, en igual nombre de persones designades (10 persones per part). Es reuneixen trimestralment. Des del CESS, per a determinats projectes, es formen equips de treball per aprofundir en temes concrets, el resultat dels quals sempre s'acaba presentant al CESS. Formen part d'aquest grup de treball: un o una representant legal dels treballadors i les treballadores de cadascuna de les seccions sindicals representades a Mutua Universal.</p>
	403-5 Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball		Vegeu la taula "Indicador 403-5" a la pàg. 111


Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions	
	SALUT I BENESTAR			
GRI 403: Salut i seguretat en el treball 2018	403-6 Foment de la salut de les persones treballadores		Al llarg de l'any 2022 les campanyes de sensibilització en seguretat i salut realitzades han estat associades als temes següents: Nous temps, noves normes. Campanya de trànsit. Emesa el 30/03/2022. Asegura tu verano. Campanya per combatre les altes temperatures. Emesa el 26/08/2022. Dia Internacional d'Acció contra la Migranya. Campanya informativa sobre la migranya. Emesa el 12/09/2022. Dia Internacional de la Lluita contra els Trastorns de la Conducta Alimentària. Emesa el 30/11/2022. Feliz y cardiosaludable Navidad. Campanya cardiosaludable. Emesa el 20/12/2022 La campanya de vacunació de la grip aquest any es va fer al mes d'octubre i se'n van dispensar un total de 420 dosis. Al llarg de l'any s'han elaborat un total de 330 informes tècnics, dels quals: Avaluació de riscos: 27 Annexos a l'avaluació de riscos: 36 Pla de mesures correctores: 50 Mesures d'emergència: 37 Annexos a mesures d'emergència: 36 Control periòdic: 107 Fitxes d'informació de riscos per a proveïdors: 37	
	403-7 Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat de les persones treballadores directament vinculats amb les relacions comercials	5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)	
	403-8 Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball		L'any 2022, Bureau Veritas ha dut a terme una nova auditoria de certificació del sistema de SST de Mutua Universal d'acord amb els requisits de la normativa ISO 45001:2018. Aquesta certificació abasta la totalitat de processos, empleats i centres de treball de Mutua Universal.	
	403-9 Lesions per accident laboral		Vegeu la taula "Indicador 403-9" a la pàg. 113	
	403-10 Lesions i malalties laborals		L'any 2022 no hi ha hagut cap malaltia laboral ni professional confirmada	

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
	SALUT I BENESTAR		
GRI 416: SALUT I SEGURETAT DELS CLIENTS 2016	416-1 Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	2. Innovació aplicada a la salut i la prevenció 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 35-43 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)
	REINSERCIÓ SOCIOLABORAL		
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-61 Pàg. 69-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)
	OCUPABILITAT		
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.3. Compromís d'un equip de professionals en un projecte comú 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-61 Pàg. 64-65 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
 OCUPABILITAT			
GRI 401: OCUPACIÓ 2016	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal		Vegeu la taula "Indicador 401-1" a la pàg. 109
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no tenen els empleats a temps parcial o temporals		Els beneficis socials són els estipulats al conveni col·lectiu i els pactes d'empresa. Alguns s'apliquen només a la plantilla fixa a partir dels 12 mesos de la seva incorporació.
	401-3 Permís parental		a, b. Vegeu la taula "Indicador 401-3" a la pàg. 106 c. 38 persones – 29 dones – 9 homes. d. 37 persones – 29 dones – 8 homes. e. Taxa de retorn a la feina (punt c): 93,54% dones i 100% homes. Taxa de retenció (punt d): 93,54% dones i 88,88% homes.
GRI 402: RELACIONS TREBALLADOR - EMPRESA 2016	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals		Les persones treballadores de Mutua Universal reben informació dins del termini i en la forma escaient de qualsevol canvi d'organització i estructura a través dels canals de comunicació interns. Es respecta sempre tot el que està legalment establert, així com el que s'ha estipulat en els acords col·lectius corresponents.

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
 EDUCACIÓ I FORMACIÓ DE QUALITAT			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.3. Compromís d'un equip de professionals en un projecte comú 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-61 Pàg. 64-65 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)
GRI 404: FORMACIÓ I ENSENYAMENT 2016	404-1: Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat		Vegeu la taula "Indicador 404-1" a la pàg. 106

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
 EDUCACIÓ I FORMACIÓ DE QUALITAT			
GRI 404: FORMACIÓ I ENSENYAMENT 2016	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	5.3. Compromís d'un equip de professionals en un projecte comú	Pàg. 65 Es realitzen programes de formació continuada adreçats a tota la plantilla i orientats a l'actualització de les competències personals i en l'entorn digital. Aquests programes se centren en les eines de Microsoft Office, específicament les eines col·laboratives i d'organització del treball (Teams, Excel, Power BI, Outlook) i les aplicacions tecnològiques internes dels llocs de treball, en especial dels àmbits sanitari o de l'administració. S'incideix en les novetats dels procediments interns i la disposició del coneixement d'eines digitals que afecten la prestació dels nostres serveis. També es continua amb els programes de desenvolupament i gestió personal de competències emocionals.
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional		L'any 2022 no s'han fet avaluacions periòdiques d'acompliment per revisió d'estratègia interna. S'ha iniciat un nou programa de desenvolupament i retenció del talent intern. El programa està adreçat a empleats o empleades dels diferents col·lectius professionals que han assumit recentment noves responsabilitats de direcció d'equips de persones o a aquells que, pel fet d'ocupar llocs clau en l'organització territorial, han d'adquirir noves competències per ampliar i desenvolupar el seu perfil a mitjà termini d'acord amb els nous entorns i models organitzatius.

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
 RECERCA MÈDICA			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	1.4. Humanització de la salut 5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 29-30 Pàg. 60-61 Pàg. 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)

Estàndard GRI	Contingut	Apartat de l'informe	Omissions
NO DISCRIMINACIÓ, IGUALTAT I DIVERSITAT			
GRI 3: Temes materials 2021	3-3 Gestió dels temes materials	5.1. Pla d'RSC i sostenibilitat 21-24 5.4. Criteris ambientals, socials i de governança (ASG) 3. Sistemes de control i gestió de riscos (Informe anual de govern corporatiu 2022)	Pàg. 60-61 Pàg. 68, 70-72 Pàg. 22-29 (Informe anual de govern corporatiu 2022)
GRI 405 - DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS 2016	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats		Vegeu la taula "Indicador 405-1" a la pàg. 107
	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes		Tot i que el salari de conveni no estableix diferències de salari entre gèneres, al registre retributiu realitzat per a l'any 2022 la bretxa salarial de la mitjana dels imports equiparats és del 20%, i en el cas d'imports equiparats mitjans és del 18%.
GRI 406 - NO DISCRIMINACIÓ 2016	406-1 Casos de discriminació i accions correctives empreses		No ens consta cap cas de discriminació a l'exercici 2022. En conseqüència, no s'ha dut a terme cap acció correctiva per aquest motiu.

Annexos

INDICADOR 2-7: INFORMACIÓ SOBRE EMPLEATS I ALTRES TREBALLADORS

EMPLEATS PER CONTRACTE LABORAL I SEXE				2022
Tipus de contracte	Home	Dona	Total general	
Indefinit	607	1.337	1.944	
Temps complet	521	1.060	1.581	
Temps parcial	86	277	363	
Temporal	33	18	51	
Temps complet	1		1	
Temps parcial	32	18	50	
TOTAL	640	1.355	1.995	

EMPLEATS PER CONTRACTE LABORAL I REGIÓ				2022
Regió	Indefinit	Temporal	Total general	
ANDALUSIA	190	1	191	
ARAGÓ	33	2	35	
ASTÚRIES	37		37	
BALEARS	33	2	35	
CANÀRIES	113	3	116	
CANTÀBRIA	27	2	29	
CASTELLA-LA MANXA	57	2	59	
CASTELLA-LLEÓ	109	4	113	
CATALUNYA	750	24	774	
EUSKADI	68	4	72	
EXTREMADURA	23	1	24	
GALÍCIA	99	1	100	
LA RIOJA	43	1	44	
MADRID	206	1	207	
MÚRCIA	16	1	17	
NAVARRA	34	1	35	
VALÈNCIA	106	1	107	
TOTAL	1.944	51	1.995	

INDICADOR 401-3

PERMISOS CONCEDITS				2022
Tipus de permís	Home	Dona	Total general	
Nombre de maternitats		31	31	
Nombre de paternitats	9		9	
Lactàncies	5	11	16	
Flexibilització jornada períodes adaptació escolar	6	11	17	
Excedència per guarda legal	2	15	17	
Reduccions jornada per guarda legal	1	17	18	
Redistribució jornada per guarda legal		21	21	
Ampliació o reducció de jornada per guarda legal	1	18	19	
Pròrroga excedència per guarda legal		5	5	
Permisos sense sou		4	4	

INDICADOR 404-1: MITJANA D'HORES DE FORMACIÓ A L'ANY PER EMPLEAT

Àrea	Hores totals	Hores home	% hores home	Hores dona	% hores dona
ÀREA ADMINISTRATIVA	3.875	861	22%	3.014	78%
Presencial	112	36	32%	76	68%
Virtual	3.745	825	22%	2.938	78%
ÀREA CORPORATIVA	15.390	4.515	29%	10.875	71%
Presencial	1.314	403	31%	911	69%
Virtual	14.076	4.112	29%	9.964	71%
ÀREA SANITÀRIA	28.120	7.070	25%	21.050	75%
Presencial	2.652	551	21%	2.101	79%
Virtual	25.468	6.519	26%	18.949	74%
ÀREA MUTUALISTES	3.753	1.990	53%	1.763	47%
Presencial	636	349	55%	286	45%
Virtual	3.117	1.641	53%	1.477	47%
TOTAL FORMACIÓ INTERNA	51.138	14.436	28%	36.702	72%

Formació externa	Hores totals	Hores home	% hores home	Hores dona	% hores dona
Presencial	4.217	1.022	24%	3.195	76%
Virtual	22.267	4.078	18%	18.189	82%
TOTAL FORMACIÓ EXTERNA	26.484	5.100	19%	21.384	81%

	Hores totals	Hores home	% hores home	Hores dona	% hores dona
TOTAL FORMACIÓ GENERAL	77.622	19.536	25%	58.086	75%

MITJANA D'HORES DE FORMACIÓ PER EMPLEAT

	39
Homes	10
Dones	29

INDICADOR 405-1: DIVERSITAT EN ÒRGANS DE GOVERN I EMPLEATS

EMPLEATS PER CATEGORIA LABORAL I GÈNERE	Home	Dona	Total
Administratiu	331	541	872
Sanitari	260	752	1.012
Prevenió	17	37	54
Directiu	32	25	57
TOTAL	640	1.355	1.995

% dels llocs de responsabilitat ocupats per dones

36%

EMPLEATS PER CATEGORIA LABORAL I EDAT	< 26 anys	26 a 35 anys	36 a 45 anys	46 a 55 anys	> de 56 anys	TOTAL
Administratiu	7	73	210	405	177	872
Sanitari	16	185	340	292	179	1.012
Prevenió		2	13	28	11	54
Directiu			8	23	26	57
TOTAL	23	260	571	748	393	1.995

ALTRES INDICADORS DE DIVERSITAT

Nombre de nacionalitats i persones per nacionalitat		2022
Nacionalitats	Nombre	
alemanya	3	
algeriana	1	
argentina	8	
armènia	1	
boliviana	3	
brasiler	1	
búlgara	1	
colombiana	10	
cubana	20	
dominicana	2	
equatoriana	2	
eslovaca	1	
espanyola	1.877	
francesa	3	
georgiana	1	
hondurenysa	1	
italiana	15	
mexicana	1	
peruana	4	
portuguesa	4	
romanesa	3	
rusa	2	
suïssa	1	
ucraïnesa	3	
uruguaiana	1	
vençolana	26	
Total general	1.995	

401: OCUPACIÓ

401-1: NOVES CONTRACTACIONS D'EMPLEATS I ROTACIÓ DE PERSONAL

ROTACIÓ PER GÈNERE			
Gènere	Altes	Baixes	Índex de rotació
Home	9,48	10,57	10,02
Dona	13,23	8,39	10,81
TOTAL	12,00	9,10	10,55

ROTACIÓ PER EDAT			
Grup d'edat	Altes	Baixes	Índex de rotació
< 26 anys	133,33	26,67	80,00
26 a 35 anys	35,29	24,34	29,82
36 a 45 anys	14,13	7,25	10,69
46 a 55 anys	5,00	2,84	3,92
> 56 anys	3,39	13,08	8,23
TOTAL	12,00	9,10	10,55

ROTACIÓ PER REGIÓ			
Edat	Altes	Baixes	Índex de rotació
ANDALUSIA	11,26	6,43	8,85
ARAGÓ	2,90	0,00	1,45
ASTÚRIES	13,89	8,33	11,11
BALEARS	14,29	14,29	14,29
CANÀRIES	14,47	17,02	15,74
CANTÀBRIA	14,29	7,14	10,71
CASTELLA-LA MANXA	19,30	12,28	15,79
CASTELLA-LLEÓ	7,14	5,36	6,25
CATALUNYA	10,02	8,59	9,30
EUSKADI	11,27	8,45	9,86
EXTREMADURA	22,22	8,89	15,56
GALÍCIA	18,46	13,33	15,90
LA RIOJA	18,82	11,76	15,29
MADRID	11,82	7,88	9,85
MÚRCIA	5,88	5,88	5,88
NAVARRA	2,86	2,86	2,86
VALÈNCIA	21,36	13,59	17,48
TOTAL	12,00	9,10	10,55

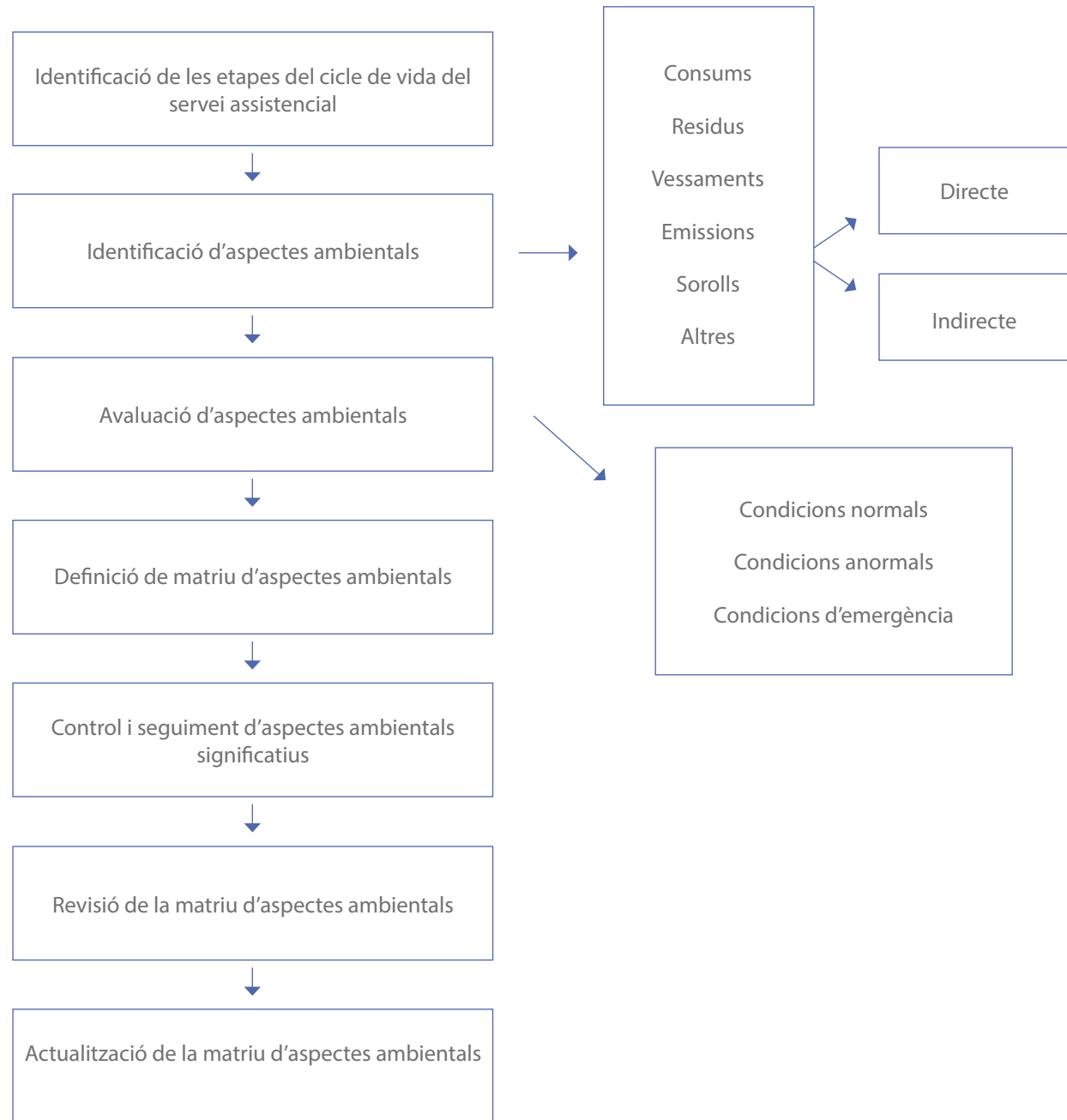
403 - SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL

403-5 FORMACIÓ DE TREBALLADORS SOBRE SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL

Modalitat	Cursos	Participants	Hores	Accions
Presencial	EXTINCIÓ D'INCENDIS - EQUIPS INTERVENCIÓ	49	183	5
Presencial	INFORMACIÓ I FORMACIÓ PRESENCIAL PRL/TEAMS	605	605	13
Presencial	FITNESS EMOCIONAL	26	142	2
Presencial	JORNADA CÀNCER DE MAMA	48	48	1
Virtual	CURS BÀSIC PREVENCIÓ - DELEGAT PRL	1	50	1
Virtual	FITNESS EMOCIONAL	64	320	4
Virtual	FORMAC. PRL RISCOS LLOC NO SANIT.-AULA	126	126	1
Virtual	FORMAC. PRL RISCOS LLOC SANIT.-AULA	167	167	1
Virtual	GESTIÓ EMOCIONAL DEL CONFLICTE	54	270	3
Virtual	INCENDIS - NOVA EDICIÓ-EE+JE-OPCIONAL	16	32	1
Virtual	INCENDIS - NOVA EDICIÓ-EI-JE OBLIG.	28	56	1
Virtual	PREVENCIÓ D'ACCIDENTS EN DESPLAÇAMENTS	341	682	12
Virtual	PRIMERS AUXILIS - EN LÍNIA	12	12	1
Virtual	RETORN AL CENTRE DE TREBALL COVID19	49	98	5
Virtual	RISCOS D'OFICINA I ASSIMILATS - NOVA ED.	109	109	12
Virtual	RISCOS PERSONAL SANITARI - NOVA EDICIÓ	226	226	12
Total		1.921	3.126	75

INDICADOR 306-1: GENERACIÓ DE RESIDUS I IMPACTES SIGNIFICATIUS RELACIONATS AMB ELS RESIDUS

Metodologia d'identificació d'aspectes ambientals



INDICADOR 306-3: RESIDUS GENERATS (EN TONES)

Tallants i punxants	Material de cures	Plàstics	Altres fraccions	Paper i cartró	RAEE NP	RAEE	Equips rebutjats perillosos	Productes fitosanitaris inorgànics	Piles alcalines
180103	180104	200139	200199	200101	200136	200135	160213	61301	160604
2,62	26,51	8,60	52,73	14,19	0,80	0,00	0,17	0,00	0,10

INDICADOR 403-9

LESIONS PER ACCIDENT LABORAL		
	Nombre	Taxa
Morts per accident laboral		0%
Lesions per accident laboral amb grans conseqüències (sense incloure defuncions).		0%
Accidents laborals (amb i sense baixa)	116 (inclou in itinere)	34,7 (per cada 1.000.000 h treballades)
	59 (no inclou in itinere)	17,6 (per cada 1.000.000 h treballades)
Accidents laborals amb baixa	15 (inclou in itinere)	4,5 (per cada 1.000.000 h treballades)
	4 (no inclou in itinere)	1,2 (per cada 1.000.000 h treballades)
Principals tipus de lesions per accident laboral	Ferides i lesions superficials (63%), dislocacions, esquinços i distensions (23%),	
Nombre d'hores treballades.	3.339.949	

PRINCIPALS CAUSES DELS ACCIDENTS (PRINCIPALS PERILLS)			
Tipus	Col·lectiu	Principals causes	%
Amb baixa	Administratiu	Atropellaments o cops amb vehicles	71%
		Caigudes al mateix nivell	37%
	Sanitari	Atropellaments o cops amb vehicles	25%
		Cops contra objectes o eines	25%
Sense baixa	Administratiu	Caigudes al mateix nivell	28%
		Posició, postura o sobreesforç	23%
		Atropellaments o cops amb vehicles	20%
	Sanitari	Inoculació per punxada	27%
		Atropellaments o cops amb vehicles	16%
		Caigudes al mateix nivell	15%

Informe de progrés del Pacte Mundial

Des del 27 de desembre de 2005, Mutua Universal és una empresa signant del Pacte Mundial, un compromís de 10 principis relatius a drets laborals, socials, mediambientals i de no corrupció impulsats per les Nacions Unides per implicar empreses i organitzacions diverses en matèria de sostenibilitat i responsabilitat social corporativa a escala mundial.

El desembre del 2022 es va procedir a la publicació anual de l'Informe de progrés del Pacte Mundial de les Nacions Unides, i el president de Mutua Universal va signar la carta de renovació pertinent dels 10 principis del Pacte Mundial.

Amb efectes de l'1 de gener de 2023, Mutua Universal ha fet un pas més en el seu compromís amb la sostenibilitat i ha esdevingut soci del Pacte Mundial de les Nacions Unides.



PRINCIPIS DEL PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES, INDICADORS GRI I ODS

Principi	Pàgines de la memòria 2022	Indicadors GRI	Equivalent ODS
1 Les empreses han de respectar i donar suport a la protecció dels drets humans proclamats en l'àmbit internacional	60-61, 67-72	202-1, 205-2, 401-1, 402-1, 403-1, 403-4, 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17
2 Les empreses han d'assegurar-se de no ser còmplices en abusos dels drets humans	60-61, 70-72, 21 informe anual GC	419-1, 406-1	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17
3 Les empreses han de respectar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva	70-72, 20 informe anual GC	2-30, 402-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
4 Les empreses han d'eliminar totes les formes de treball forçat o obligatori	60-61, 70-72, 6-7 informe anual GC	202-1, 405-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
5 Les empreses han d'abolir de manera efectiva el treball infantil	60-61, 70-72	405-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
6 Les empreses han d'eliminar la discriminació pel que fa a l'ocupació	60-61, 64-65, 67-68, 21 informe anual GC	202-1, 401-2, 405-1, 405-2, 406-1	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17
7 Les empreses han de donar suport als mètodes preventius pel que fa a problemes ambientals	60-61, 66-67	301-2, 306-2, 307-1	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
8 Les empreses han d'adoptar iniciatives per promoure una major responsabilitat ambiental	31-32, 60-61, 66-67	302-4, 302-5	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
9 Les empreses han de fomentar el desenvolupament i la difusió de tecnologies inofensives per al medi ambient	31-32, 60-61, 66-67		2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17
10 Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn	70-71, 22-23, Informe anual GC	205-1, 205-2,	3, 10, 16, 17



6

Informe de gestió

Durant l'exercici 2022 s'ha produït un increment generalitzat dels indicadors de gestió de Mutua Universal. Augmenta el nombre de persones treballadores protegides i d'empreses associades, així com la recaptació per quotes, mentre que la distribució dels accidents de treball i malalties professionals per activitat econòmica gairebé no experimenta canvis respecte al 2021.

6.1. Afiliació a Mutua Universal

En tancar el 2022, les persones treballadores protegides per compte d'altri han arribat a la xifra d'1.357.421, i això ha suposat un increment del 4,40% respecte al 2021. A més, el 85,28% d'elles, és a dir, un total d'1.157.660, també té la contingència comuna protegida amb la nostra entitat, la qual cosa suposa un increment del 3,92% respecte a l'any anterior.

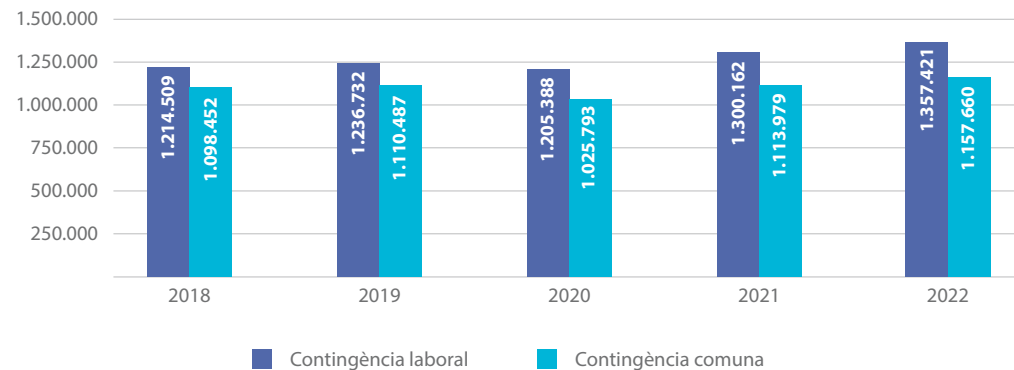
El nombre d'empreses associades en contingències professionals se situa en 157.985, i això suposa un increment del 0,55% respecte a l'any anterior, de les quals el 83,81% (un total de 132.404) també té cobertes les contingències comunes. L'increment de les empreses associades en

contingències comunes ha representat el 0,19% en comparació amb l'any anterior.

Les persones treballadores per compte propi assegurades per contingència comuna arriben a la xifra de 279.886, fet que suposa una disminució del 0,24% respecte al 2021.

Les persones treballadores per compte propi assegurades per contingència laboral arriben a la xifra de 281.352, i això suposa una disminució del 0,18% respecte al 2021. En la cobertura de cessament d'activitat de les persones treballadores per compte propi s'arriba a la xifra de 257.619, que suposa una disminució del 3,39% respecte a l'any anterior.

Persones treballadores protegides per compte d'altri

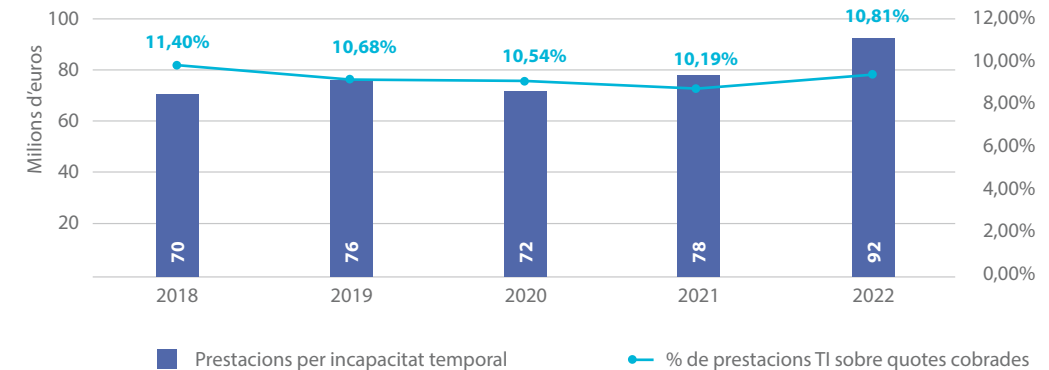


6.2. Contingències professionals

Les prestacions per incapacitat temporal representen el 10,81% del total de les cotitzacions, i això suposa un increment del 6,1% respecte a l'exercici anterior. Per col·lectius, un 10,92% de les quotes correspon a persones treballadores per compte d'altri (un augment del 6,7% respecte al 2021) i un 9,12% de les quotes, a persones treballadores per compte propi (una disminució del 3,2% respecte a l'any anterior).

El 2022, Mutua Universal ha abonat 92,04 milions d'euros en concepte de prestació econòmica per incapacitat temporal, dels quals 4,73 milions corresponen a persones treballadores per compte propi i la resta, per compte d'altri. Les prestacions han suposat en conjunt la compensació de 2.214.610 dies, amb un subsidi mitjà diari de 42,61 euros per a la persona treballadora per compte d'altri i 28,54 euros per a la persona treballadora autònoma.

Prestacions d'accidents de treball i malalties professionals

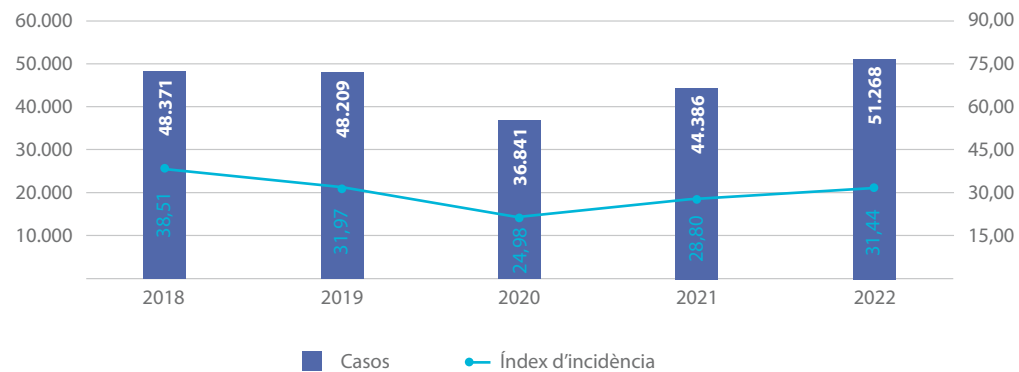


6.3. Accidentabilitat i índex d'incidència

L'índex d'incidència, que relaciona el nombre d'accidents de treball o malalties professionals amb la població protegida va augmentar un 9,18% respecte a l'any anterior fins als 31,44 punts.

L'índex d'incidència en la població treballadora per compte d'altri és 26,77 punts superior al registrat en el col·lectiu de persones autònomes. Aquesta diferència ha augmentat respecte a l'any anterior (24,58 punts el 2021), i és més gran l'augment de l'índex d'incidència en compte d'altri (2,80 punts) que en compte propi (0,61 punts).

Contingència professional amb baixa



6.4. Casos mortals i índex de mortalitat

El 2022 es van produir 92 casos mortals, que suposen un augment del nombre de morts respecte de l'any anterior amb 34 casos (+ 59%). Malauradament, hi va haver un alt nombre de decessos tant entre professionals per compte d'altri com per compte propi en comparació amb l'exercici anterior.

L'índex de mortalitat s'estableix en un 0,06 del total de la població protegida per contingències professionals.

Les activitats econòmiques per compte d'altri que han acumulat el nombre més gran d'accidents mortals van ser principalment la indústria manufacturera i la construcció (16 casos en cada sector d'activitat), seguides del transport i l'emmagatzematge (14 casos) i les

activitats administratives i els serveis auxiliars (11 casos).

PRESTACIONS PER INVALIDESA

El 2022 es van tramitar 1.233 prestacions per incapacitat per accidents de treball en els diversos graus, en compliment de les resolucions emeses per les diferents Direccions Provincials de l'Institut Nacional de la Seguretat Social. El 71,37% dels casos correspon a indemnitzacions i lliuraments únics.

El 2022 s'han tramitat 132 prestacions per invalidesa per malaltia professional en compliment de les resolucions emeses per les diferents Direccions Provincials de l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

PERFIL DE L'ACCIDENT MORTAL (RÈGIM GENERAL):

39,53%

persones treballadores de més de 56 anys

44,19%

més de 36 mesos d'antiguitat

70,93%

amb contracte indefinit o fix discontinu

44,19%

en empreses amb una plantilla de menys de 25 persones

6.5. Contingències comunes

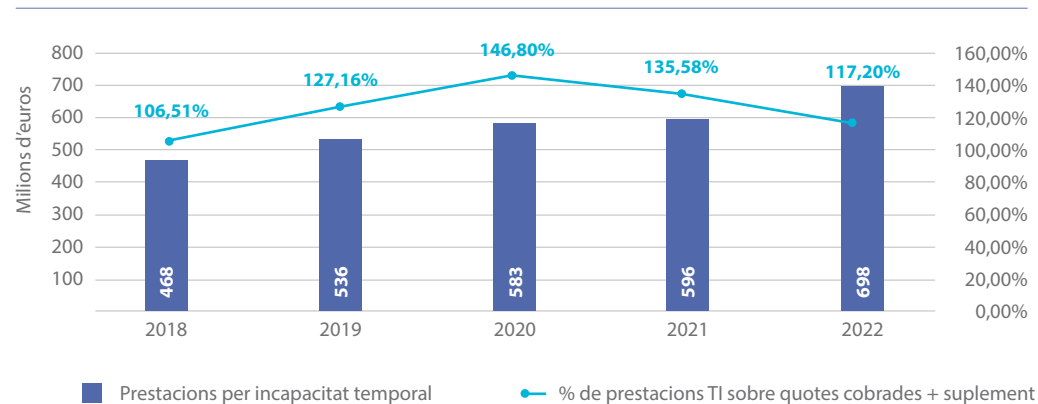
El 2022, Mutua Universal ha satisfet 698,45 milions d'euros en concepte de prestació econòmica per incapacitat temporal, que va augmentar un 17,27% respecte de l'any anterior. D'aquests, 101,06 milions corresponen a persones treballadores per compte propi, i la resta, per compte d'altri. Les prestacions han suposat en conjunt una indemnització de 17.843.639 dies, amb un subsidi mitjà diari de 41,62 euros per a les persones treballadores per compte d'altri i de 28,97 euros per a les persones autònomes.

Malgrat l'increment dels valors absoluts de la prestació, el percentatge d'incapacitat temporal per contingències

comunes ha disminuït respecte a l'any anterior, a conseqüència de l'increment de la recaptació derivat de la modificació de l'Ordre PMC/244/2022, per la qual es desenvolupen les normes de cotització a la Seguretat Social per al 2022.

Per al col·lectiu de persones treballadores per compte d'altri, el percentatge sobre les quotes de les prestacions per incapacitat temporal ha estat del 111,62%, que ha disminuït un 14,75% respecte al 2021, mentre que la despesa de les persones treballadores per compte propi ha augmentat un 8,56% respecte al 2021, i ha arribat al 166,25%.

Incapacitat temporal per contingències comunes



6.6. Altres prestacions

SUBSIDI PER RISC DURANT L'EMBARÀS I LA LACTÀNCIA (SREL)

El 2022 s'han abonat aproximadament 17,8 milions d'euros a les treballadores del col·lectiu protegit en prestacions per situacions de risc durant l'embaràs o la lactància. Això ha suposat un percentatge de quotes per a contingències professionals del 2,10%.

En total, la prestació s'ha reconegut a 4.566 treballadores (4.051 per compte d'altri i 515 per compte propi), de les quals gairebé totes corresponen a situacions de risc durant l'embaràs (4.545 per risc durant l'embaràs i 21 per risc durant la lactància).

CURA DE MENORS (CUME)

El 47% dels casos reconeguts el 2022 per aquesta prestació responen a processos d'origen psiquiàtric, neurològic i oncològic, i augmenten més del 80% els casos psiquiàtrics respecte de l'any anterior. L'import abonat de la prestació és de 20,1 milions d'euros.

TERMINACIÓ DE L'ACTIVITAT DE PERSONES TREBALLADORES AUTÒNOMES

Durant el 2022 s'han mantingut els valors de casos presentats i casos aprovats segons l'any anterior. L'import abonat és de 3,7 milions d'euros, ja que la durada mitjana de les prestacions ha augmentat.

Cal tenir en compte les modificacions de la norma que es van fer a meitat del 2022, que entraran en vigor el 2023, i que modificaran substancialment les prestacions del cessament de l'activitat de les persones treballadores autònomes.

RECONeixEMENT DE PRESTACIÓ

4.566

persones treballadores per risc durant l'embaràs i la lactància

493

persones treballadores per cura de menors

619

casos de terminació de l'activitat de persones treballadores autònomes

6.7. Informació econòmicofinancera

RECAPTACIÓ

El 2022, la recaptació total de les quotes cobrades va ser de 1.405.322.144 euros, que suposa un increment del 17,86% respecte al 2021. El 60,56% d'aquesta xifra, un total de 851.133.028 euros, correspon a la contingència laboral; el 37,08%, 521.056.140 euros, correspon a la contingència comuna (sense incloure el finançament addicional), i el 2,36% restant, 33.132.976 euros, correspon a la cobertura de cessament d'activitat de les persones autònomes.

L'Ordre PMC/244/2022 ha contribuït al creixement de la recaptació el 2022

respecte a l'exercici anterior, per la qual es desenvolupen les normes de cotització a la Seguretat Social per a l'exercici 2022, continuació de l'Ordre PCM/1353/2021 vigent des de l'1 de setembre del 2021, que ha mantingut el coeficient de la fracció de la quota de contingència comuna en 0,060, tant en el compte d'altri (anteriorment era del 0,051) com en el propi (anteriorment era del 0,055), i els tipus de cotització de contingències professionals i cessament d'activitat en el compte propi (van passar de l'1,1% a l'1,3%, i del 0,8% al 0,9%, respectivament).

MAGNITUDS COMPARATIVES DE RECAPTACIÓ

	2021	2022	Var. %	% quotes*
Contingències professionals:				
Per compte d'altri	716.563.902	799.277.607	11,54%	56,88%
Per compte propi	45.091.428	51.855.421	15,00%	3,69%
Total per contingències professionals	761.655.330	851.133.028	11,75%	60,56%
Contingències comunes:				
Per compte d'altri	345.705.886	460.271.475	33,14%	32,75%
Per compte propi	55.535.435	60.784.665	9,45%	4,33%
Total per contingències comunes	401.241.321	521.056.140	29,86%	37,08%
Cessament activitat RETA	29.460.836	33.132.976	12,46%	2,36%
TOTAL DE QUOTES COBRADES	1.192.357.486	1.405.322.144	17,86%	
Efecte quotes en via executiva i ajornades	10.749.005	13.247.557		
Exoneracions	26.890.908	1.583.084		
Suplement financer	38.048.452	74.908.961		
Efecte "rèdit" (gener)	14.733.732	8.584.742		
Efecte "nou ordre de cotització"	10.418.815	- 10.661.550		
TOTAL QUOTES MERITADES	1.293.198.399	1.492.984.938	15,45%	

* Participació sobre quotes cobrades

6.8. Gestió del patrimoni de la Seguretat Social

El 2022 s'ha obtingut un resultat positiu per distribuir de 56,75 milions; la Reserva d'Estabilització de Contingències Professionals se situa en l'import màxim permès (30% de la mitjana de les quotes recaptades en els últims tres anys).

Són diverses les variables que han influït en aquest resultat. D'una banda, els ingressos per cotitzacions van experimentar un increment del 15,45% respecte als registrats l'any anterior, gràcies a la recuperació de l'activitat econòmica i a la publicació de l'Ordre PCM/1353/2021, del 2 de desembre del 2021, per la qual es van desenvolupar les normes legals de cotització a la Seguretat Social per a l'any 2021 i en la qual, amb efectes a partir de l'1 de setembre del 2021, es van establir nous coeficients relatius a la determinació de la fracció de quota a percebre per les mútues per al finançament de les funcions i activitats assignades per a la gestió de la prestació econòmica per incapacitat temporal derivada de contingències comunes. D'aquests ingressos per cotitzacions, 864,99 milions corresponen a la gestió de les contingències professionals, 593,66 milions a la gestió de la incapacitat temporal per contingències comunes, i 34,34 milions a la gestió del cessament de l'activitat de les persones treballadores autònomes.

D'altra banda, l'aportació extraordinària rebuda per les mútues recollida al capítol de transferències i subvencions corrents amb la finalitat de fer front econòmicament a les prestacions extraordinàries reconegudes amb la finalitat de pal·liar els efectes de les crisis, s'ha reduït respecte a les rebudes el 2020 i 2021, ja que també han disminuït els efectes econòmics de la pandèmia, la qual cosa ha suposat una disminució del 5,77% dels ingressos de gestió ordinària respecte al 2021, fins a assolir els 1.689 milions d'euros. Tot i això, aquests ingressos per gestió ordinària encara es troben un 43,81% per sobre dels obtinguts el 2019, abans de l'inici de la pandèmia, amb les transferències i subvencions per causa directa de la crisi sanitària per un import de 119,43 milions d'euros:

- 14,66 milions per prestacions creades per mitigar els efectes socioeconòmics de la pandèmia en el col·lectiu d'autònomes.
- 7,69 milions per exempcions de cotitzacions de persones treballadores per compte d'altri i exempcions de cotitzacions a persones treballadores autònomes.
- 97,08 milions per despeses per prestacions econòmiques per incapacitat temporal per covid-19.

	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d'activitat	Total
Reserva d'estabilització	95.472.287,85	- 145.224.325,62	706.668,26	- 49.045.369,51
Reserva complementària	5.139.993,61	0,00	0,00	5.139.993,61
Reserva d'assistència social	10.279.987,23	0,00	0,00	10.279.987,23
Reintegrants a la TGSS	87.379.891,46	0,00	2.997.739,33	90.377.630,79
Resultat a distribuir	198.272.160,15	- 145.224.325,62	3.704.407,59	56.752.242,12

Reserves	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d'activitat	Reserva complementària	Reserva d'assistència social	Total
Saldos el 31.12.2021	291.997.746,18	22.946.723,23	6.008.993,90	0,00	14.994.290,05	335.947.753,36
Dotació de l'exercici	95.472.287,85	152.165.048,47	706.668,26	5.139.993,61	10.279.987,23	263.763.985,42
Aplicació de l'exercici	- 152.165.048,47	- 145.224.325,62	0,00	0,00	- 106.116,91	- 297.495.491,00
Saldos el 31.12.2022	235.304.985,56	29.887.446,08	6.715.662,16	5.139.993,61	25.168.160,37	302.216.247,78

D'altra banda, la despesa en prestacions i en transferències socials i subvencions concedides va disminuir en 155,03 milions d'euros, és a dir, una disminució del 10,22%. Aquest descens es deu principalment a la disminució de les prestacions extraordinàries per a persones treballadores autònomes, que el 2022 es van situar en 21,77 milions d'euros, contra els 286,75 milions d'euros del 2021, la qual cosa ha suposat una disminució de 264,98 milions d'euros.

Malgrat aquesta reducció de les prestacions extraordinàries per a persones treballadores autònomes, les prestacions socials per incapacitat temporal han augmentat 101,97 milions d'euros, com a conseqüència directa de l'augment de les baixes mèdiques per contingència comuna, que han augmentat en 102,60 milions d'euros, mentre que les baixes mèdiques per accident de feina han disminuït lleugerament, en 0,63 milions d'euros.

Les despeses de funcionament van representar el 12,81% del total de despeses de gestió ordinària (després de descomptar les despeses derivades de la pandèmia descrites en els paràgrafs anteriors), enfront del 13,12% de l'any anterior.

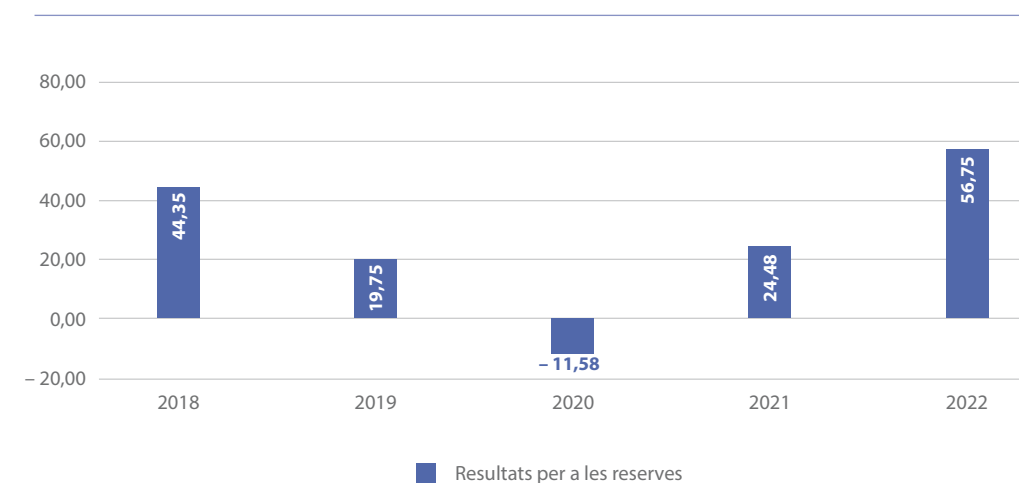
En la distribució del resultat de l'exercici 2022, amb motiu de la Disposició final vint-i-cinquena de la Llei 31/2022, de 23 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat per a l'any 2023, per la qual es modifica el text refós de la Llei general de la Seguretat Social, aprovada pel Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, Mutua Universal haurà d'ingressar 90.377.630,79 euros a la Tresoreria General de la Seguretat Social al Banc d'Espanya, originats principalment pel nou límit màxim establert per a la Reserva d'Estabilització de Contingències Professionals, que només podrà elevar-se al 30%, i en serà la destinació final:

- 82.239.897,84 euros per al fons de reserva de la Seguretat Social.
- 5.139.993,62 euros per al fons de contingències professionals de la Seguretat Social.
- 2.997.739,33 euros per a la dotació de la reserva complementària d'estabilització per cessament d'activitat.

El resultat de les operacions financeres va ser de 0,20 milions d'euros, molt similar als 0,24 milions d'euros obtinguts el 2021.

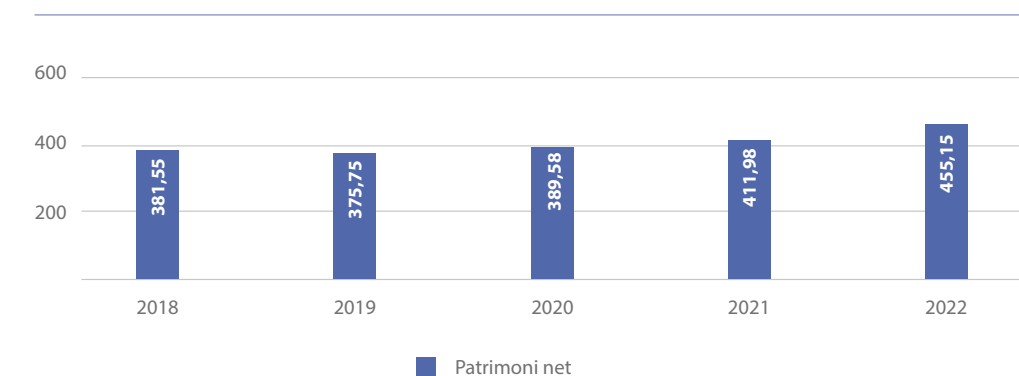
Resultat a distribuir

milions d'euros



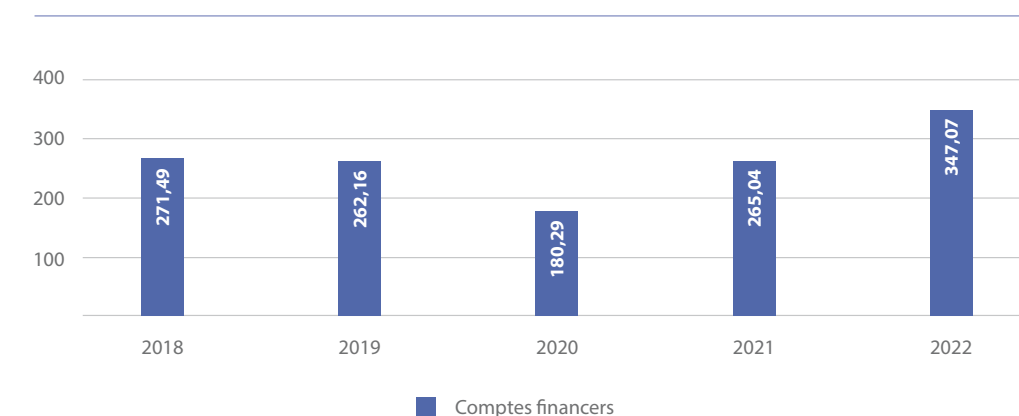
Patrimoni net

milions d'euros



Comptes financers

milions d'euros



GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ

ACTIU (euros)	2022
A) Actiu no corrent	131.881.314,12
I. Immobilitzat intangible	5.803.627,62
Aplicacions informàtiques	437.179,73
Inversions en actius utilitzats en règim d'arrendament o transferits	5.329.480,96
Altres immobilitzats intangibles	36.966,93
II. Immobilitzat material	119.426.232,66
Terrenys	31.320.860,65
Construccions	71.800.360,90
Altres immobilitzats materials	15.360.915,94
Immobilitzat en curs i avançaments	944.095,17
IV. Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	2.087.950,95
Inversions financeres en patrimoni d'entitats de dret públic	2.087.950,95
V. Inversions financeres a llarg termini	4.164.262,77
Crèdits i valors representatius de deute	4.086.874,12
Altres inversions financeres	77.388,65
VI. Deutors i altres comptes per cobrar a llarg termini	399.240,12
B) Actiu corrent	622.786.207,03
I. Actius en estat de venda	2.349.078,36
II. Existències	982.737,19
Productes farmacèutics	134.833,02
Material sanitari de consum	847.904,17
III. Deutors i altres comptes per cobrar	516.601.836,31
Deutors per operacions de gestió	5.470.405,74
Altres comptes per cobrar	510.880.630,18
Administracions públiques	250.800,39
V. Inversions financeres a curt termini	56.289.604,90
Crèdits i valors representatius de deute	56.026.401,88
Altres inversions financeres	263.203,02
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	46.562.950,27
Tresoreria	46.562.950,27
TOTAL ACTIU	754.667.521,15

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ

PATRIMONI NET I PASSIU (euros)	2022
A) Patrimoni net	455.152.856,58
II. Patrimoni generat	455.115.889,65
Reserves	337.130.376,38
Resultat net generat per quotes	115.972.250,57
Resultat de l'exercici	2.013.262,70
IV. Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	36.966,93
B) Passiu no corrent	9.552,27
II. Deutes a llarg termini	9.552,27
Altres deutes	9.552,27
C) Passiu corrent	299.505.112,30
I. Provisions a curt termini	69.484.680,90
II. Deutes a curt termini	1.201.424,06
Altres deutes	1.201.424,06
IV. Creditors i altres comptes a pagar	228.819.007,34
Creditors per operacions de gestió	21.943.804,20
Altres comptes a pagar	203.624.781,11
Administracions públiques	3.250.422,03
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	754.667.521,15

**GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL
COMpte DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL**

INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA

	2022
1. Cotitzacions socials	1.492.984.937,77
Règim general	529.254.920,45
Règim especial de persones treballadores autònomes	62.653.308,18
Règim especial del mar	1.751.371,61
Accidents laborals i malalties professionals	899.325.337,53
2. Transferències i subvencions rebudes	119.565.416,65
Transferències	119.564.841,29
Imputació de subvencions per a immobilitzats no financers	575,36
3. Prestacions de serveis	3.063.373,69
5. Altres ingressos de gestió ordinària	71.744.344,61
Arrendaments	5.149,92
Altres ingressos	181.487,96
Reversió del deteriorament de crèdits	16.106.715,03
Provisió per a contingències aplicada	55.450.991,70
6. Excés de provisions	1.456.964,83
TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	1.688.815.037,55

**GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL
COMpte DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL**

DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA

	2022
7. Prestacions socials	- 1.006.897.763,47
Incapacitat temporal	- 896.402.823,56
Derivades de la maternitat i la paternitat	- 37.972.042,44
Indemnitzacions i lliuraments únics	- 16.846.943,46
Prestacions socials	- 106.116,91
Pròtesis i vehicles per a persones amb discapacitat i lliuraments únics	- 1.947.500,39
Farmàcia	- 3.153.290,93
Altres prestacions	- 50.469.045,78
8. Despeses de personal	- 105.615.406,97
Sous, salaris i assimilats	- 77.290.261,09
Càrregues socials	- 28.325.145,88
9. Transferències i subvencions concedides	- 355.130.178,36
Transferències	- 240.425.272,93
Subvencions	- 114.704.905,43
10. Aprovisionaments	- 52.077.806,83
Compres i consum	- 52.077.806,83
11. Altres despeses de gestió ordinària	- 166.137.415,67
Subministraments i serveis externs	- 25.175.201,69
Tributs	- 368.289,69
Altres	- 4.030,10
Deteriorament de valor de crèdits	- 21.658.904,13
Variació del deteriorament de crèdits	- 53.927.751,02
Dotació a la provisió per a contingències	- 65.003.239,04
12. Amortització de l'immobilitzat	- 4.313.563,40
TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	- 1.690.172.134,70

**GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL
 COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL**

RESULTATS

	2022
RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA	- 1.357.097,15
13. Resultats per alienació i deteriorament d'immobilitzats no financers	- 190.300,87
14. Altres partides no ordinàries	3.365.010,52
Ingressos	3.431.626,44
Despeses	- 66.615,92
RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES	1.817.612,50
15. Ingressos financers	195.650,20
16. Despeses financeres	0,00
20. Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	0,00
RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	195.650,20
RESULTAT DE L'EXERCICI	2.013.262,70

**CONCILIACIÓ RESULTANT DEL BALANÇ DE SITUACIÓ
 VS. RESULTAT DE L'EXERCICI A DISTRIBUIR**

Resultats procedents de les diferents activitats	Contingències professionals	Contingències comunes	Cessament d'activitat	Total
Resultat net de l'exercici (estalvi/despesa)	179.025.834,98	- 179.289.802,80	2.277.230,52	2.013.262,70
Augment/disminució per variació de resultats d'exercicis anteriors	22.906.791,03	17.425.021,98	1.232.772,96	41.564.585,97
Augment/disminució per variació dels resultats nets generats per quotes	- 3.660.465,86	16.640.455,20	194.404,11	13.174.393,45
Resultat de l'exercici a distribuir	198.272.160,15	- 145.224.325,62	3.704.407,59	56.752.242,12

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL
 ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

2022

I.	FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ	-35.464.988,49
A)	Cobraments:	627.162.903,60
	Transferències i subvencions rebudes	157.689.832,39
	Prestacions de serveis	1.379.274,18
	Interessos i dividendes cobrats	187.135,95
	Altres cobraments	467.906.661,08
B)	Pagaments:	662.627.892,09
	Prestacions socials	362.368.056,05
	Despeses de personal	103.946.055,84
	Transferències i subvencions concedides	118.966.697,00
	Aprovisionaments	49.882.576,76
	Altres despeses de gestió	27.464.506,44
	Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
	Interessos pagats	0,00
	Altres pagaments	0,00
	Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió	-35.464.988,49

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL
 ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

2022

II.	FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ	-60.263.086,82
C)	Cobraments:	5.845.503,96
	Venda d'actius financers	4.990.000,00
	Altres cobraments de les activitats d'inversió	855.503,96
D)	Pagaments:	66.108.590,78
	Compra d'inversions reals	5.493.903,34
	Compra d'actius financers	59.642.744,01
	Altres pagaments de les activitats d'inversió	971.943,43
	Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió	-60.263.086,82
III.	FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT	0,00
IV.	FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ	0,00
V.	EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	0,00
VI.	INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFECTIU	-95.728.075,31
	Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici	142.291.025,58
	Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu al final de l'exercici	46.562.950,27

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ**ACTIU**

	2022
Actiu no corrent	6.791.668,16
I. Immobilitzat intangible	0,00
II. Immobilitzat material	93.276,01
Altre immobilitzat material	93.276,01
III. Inversions immobiliàries	6.692.456,23
Terrenys	2.840.465,03
Construccions	3.851.991,20
IV. Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	0,00
Inversions financeres en patrimoni de societats mercantils	0,00
V. Inversions financeres a llarg termini	5.935,92
Inversions financeres en patrimoni	5.935,92
Altres inversions financeres	0,00
VI. Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	0,00
Actiu corrent	9.549.977,41
I. Actius en estat de venda	962.033,57
II. Existències	0,00
III. Deutors i altres comptes a cobrar	7.024.511,35
Altres comptes a cobrar	7.019.691,00
Administracions públiques	4.820,35
V. Inversions financeres a curt termini	0,00
Crèdits i valors representatius de deute	0,00
VI. Ajustaments per periodificació	42.954,74
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	1.520.477,75
Tresoreria	1.520.477,75
TOTAL ACTIU	16.341.645,57

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ**PATRIMONI NET I PASSIU**

	2022
Patrimoni net	-10.414.438,20
I. Patrimoni aportat	0,00
II. Patrimoni generat	-10.414.438,20
Reserves	27.569.381,40
Resultats d'exercicis anteriors	-43.506.578,28
Resultats de l'exercici	5.522.758,68
III. Ajustaments per canvis de valor	0,00
IV. Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	0,00
Passiu no corrent	25.748.186,87
I. Provisions a llarg termini	25.747.982,52
II. Deutes a llarg termini	204,35
Deutes amb entitats de crèdit	0,00
Altres deutes	204,35
Creditors per arrendament financer a llarg termini	0,00
Passiu corrent	1.007.896,90
I. Provisions a curt termini	556.927,02
II. Deutes a curt termini	0,00
Fiances rebudes	0,00
Creditors per arrendament financer a curt termini	0,00
IV. Creditors i altres comptes a pagar	33.413,36
Altres comptes a pagar	33.413,36
Administracions públiques	417.556,52
V. Ajustaments per periodificació	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	16.341.645,57

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU
 COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

	2022
INGRESSOS I DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	
Cotitzacions socials	0,00
Transferències i subvencions rebudes	0,00
Prestacions de serveis	0,00
Treballs realitzats per l'entitat per a l'immobilitzat	0,00
Altres ingressos de gestió ordinària	7.950.589,67
Arrendaments	931.498,67
Reversió del deteriorament de crèdits per operacions de gestió	7.019.091,00
Excessos de provisions	0,00
TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	7.950.589,67
Prestacions socials	0,00
Despeses de personal	0,00
Transferències i subvencions concedides	0,00
Aprovisionaments	0,00
Altres despeses de gestió ordinària	-465.287,64
Subministraments i serveis exteriors	-293.034,66
Tributs	-172.252,98
Deteriorament de valor de crèdits per operacions de gestió	0,00
Amortització de l'immobilitzat	-80.559,59

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU
 COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

	2022
TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	-545.847,23
RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA	7.404.742,44
Deteriorament de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda	32.347,87
Deteriorament de valor	-43.702,93
Baixes i alienacions	76.050,80
Altres partides no ordinàries	-914.174,79
Ingressos	0,31
Despeses	-914.175,10
RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES	6.522.915,52
Ingressos financers	41.413,40
De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat	41.413,40
Despeses financeres	-14.383,99
Despeses financeres imputades a l'actiu	0,00
Variació del valor raonable en actius financers	0,00
Imputació al resultat de l'exercici per actius financers disponibles per a la venda	0,00
Diferències de canvi	0,00
Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	0,00
RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	27.029,41
Impost sobre beneficis	-1.027.186,25
RESULTAT NET DE L'EXERCICI	5.522.758,68

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL
ESTAT TOTAL DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

					2022	
		I. Patrimoni aportat	II. Patrimoni generat	III. Ajustaments per canvis de valor	IV. Altres increments patrimonials	TOTAL
A.	PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2021	0,00	411.944.663,94	0,00	37.542,29	411.982.206,23
B.	AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS	0,00	41.564.585,97	0,00	0,00	41.564.585,97
C.	PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI 2022	0,00	453.509.249,91	0,00	37.542,29	453.546.792,20
D.	VARIACIONS DEL PATRIMONI NET DE L'EXERCICI 2022	0,00	1.606.639,74	0,00	-575,36	1.606.064,38
	Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici	0,00	2.013.262,70	0,00	-575,36	2.012.687,34
	Operacions amb l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Altres variacions del patrimoni net	0,00	-406.622,96	0,00	0,00	-406.622,96
E.	PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2022	0,00	455.115.889,65	0,00	36.966,93	455.152.856,58

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU
 ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

2022

I. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ		406.278,39
A) Cobraments:		1.125.930,12
Cotitzacions socials		0,00
Transferències i subvencions rebudes		0,00
Prestacions de serveis		0,00
Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens		0,00
Interessos i dividendes cobrats		0,00
Altres cobraments		1.125.930,12
B) Pagaments:		719.651,73
Prestacions socials		0,00
Despeses de personal		0,00
Transferències i subvencions concedides		0,00
Aprovisionaments		0,00
Altres despeses de gestió		715.901,03
Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens		0,00
Interessos pagats		3,83
Altres pagaments		3.746,87
Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió		406.278,39
II. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ		104.500,00
C) Cobraments:		104.500,00
Venda d'inversions reals		103.500,00
Venda d'actius financers		0,00
Altres cobraments de les activitats d'inversió		1.000,00
D) Pagaments:		0,00
Compra d'inversions reals		0,00
Compra d'actius financers		0,00
Altres pagaments de les activitats d'inversió		0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió		104.500,00

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU
 ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU

2022

III. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT		-15.464,76
E) Augments al patrimoni:		0,00
Aportacions de l'entitat o entitats propietàries		0,00
F) Pagaments a l'entitat o entitats propietàries		0,00
Devolució d'aportacions i repartiment de resultats a l'entitat o entitats propietàries		0,00
G) Cobraments per emissió de passius financers:		0,00
Préstecs rebuts		0,00
Altres deutes		0,00
H) Pagaments per reemborsament de passius financers:		15.464,76
Préstecs rebuts		15.464,76
Altres deutes		0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats de finançament		-15.464,76
IV. FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ		0,00
I) Cobraments pendents d'aplicació		0,00
J) Pagaments pendents d'aplicació		0,00
Fluxos nets d'efectiu pendents de classificació		0,00
V. EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI		0,00
VI. INCREMENT/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFECTIU		495.313,63
Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici		1.025.164,12
Efectiu i actius líquids equivalents a l'efectiu al final de l'exercici		1.520.477,75

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU

ESTAT TOTAL DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

	I. Patrimoni aportat	II. Patrimoni generat	III.	IV. Altres increments patrimonials	TOTAL
A. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2021	0,00	-15.943.021,10	0,00	0,00	-15.943.021,10
B. AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS	0,00	5.824,22	0,00	0,00	5.824,22
C. PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI 2022	0,00	-15.937.196,88	0,00	0,00	-15.937.196,88
D. VARIACIONS DEL PATRIMONI NET DE L'EXERCICI 2022	0,00	5.522.758,68	0,00	0,00	5.522.758,68
Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici	0,00	5.522.758,68	0,00	0,00	5.522.758,68
Operacions amb l'entitat o entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Altres variacions del patrimoni net	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2022	0,00	-10.414.438,20	0,00	0,00	-10.414.438,20

JULIOL 2023
MEMÒRIA ANUAL 2022
Mutua Universal, Mugenat,
mútua col·laboradora amb la
Seguretat Social, núm.10

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



