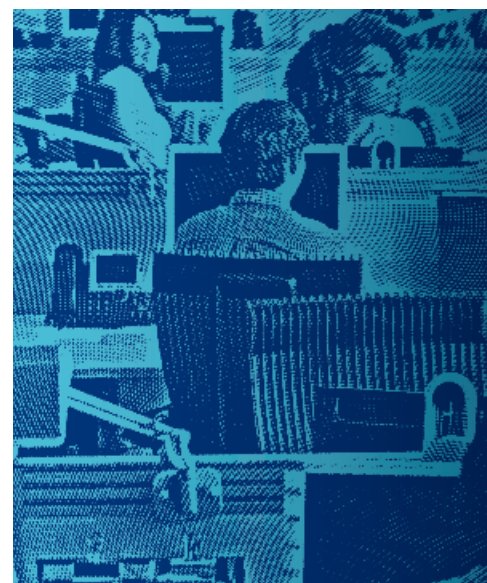


2016 Memòria Anual



2016 Memòria Anual

 **Mutua Universal**

Índex



Carta del President	4
Carta del Director Gerent	8

01. Mutua Universal el 2016	12
------------------------------------	----

02. Salut	18
2.1. Salut dels treballadors: atenció sanitària	20
2.2. Salut de l'empresa: prevenció i competitivitat	28

03. Gestió i sostenibilitat	42
3.1. Organització	44
3.2. Compromís social	58
3.3. Informació economicofinancera	68

24 hores d'atenció a treballadors i empreses	80
--	----

Annexes	82
---------	----

Carta del President



Juan Echevarría Puig

President de Mutua Universal

Tot sistema, en aquest cas el mutualisme, i més concretament, la nostra Mutua, sempre es desenvolupa dins d'un marc i en unes circumstàncies determinades. El marc i les circumstàncies d'aquest 2016 han estat excepcionals per la profusió d'esdeveniments polítics a Espanya i al món, l'evolució de l'economia, partint d'una de les majors crisis històriques i la recrudescència d'un terrorisme sense fronteres que, alhora, té arrels profundes i imprecises a cada nació. Un terrorisme internacional, amb executors nacionals, potencialment incalculables en nombre i difícilment identificables.

Espanya ha viscut políticament durant 40 anys sense grans convulsions. La Llei de la Reforma Política del 18 de novembre de 1976 aprovada massivament en referèndum el 15 de desembre de 1976 (amb un 94% de vots a favor) va donar pas a unes primeres eleccions generals i a una Constitució aprovada també massivament el 6 de desembre de 1978.

I amb aquests elements, entre els quals alguns de recargolats i ambigus del Text Constitucional i que ara es manifesten en la crisi secessionista, els dos grans partits nacionals, el conservador i el socialista, a falta d'un gran pacte constitucional, han governat alternativament amb el suport repetit, en especial dels denominats partits nacionalistes. Aquests suports obtinguts per necessitat o conveniència parlamentària han tingut un abast transcendent en haver estat recompensats, a través de les autonomies respectives, i emparats en els articles 148, 149 i 150.2 de la Constitució. El resultat, moltes vegades per donar-ne uns i admetre'n d'altres, un abast més enllà del purament constitucional, ha suposat una progressiva pèrdua de la sobirania de l'Estat, com a representació jurídica de tot el poble espanyol, de la consciència de nació espanyola i de la verdadera igualtat entre els espanyols.

En l'àmbit polític nacional, han estat necessàries dues eleccions generals, les de desembre del 2015 i les de juny del 2016, i el transcurs de 315 dies de govern en funcions, per a la formació, el 29 d'octubre de 2016, d'un govern minoritari del Partit Popular, amb suports directes i abstencions. Abans, declinació d'investidura, fracàs del PSOE en intentar aconseguir-la i dues més abans que l'aconseguís el president Rajoy.

Paral·lelament, en els àmbits de les comunitats autònomes, el 9 de gener, veto i cessament del president de govern de la Generalitat de Catalunya, i el 25 de setembre, eleccions a Galícia, amb victòria per majoria absoluta del Partit Popular, i al País Basc, amb victòria del Partit Nacionalista Basc.

Mentrestant, un fet que cal assenyalar és, l'1 d'agost, la suspensió per unanimitat del Tribunal Constitucional de la resolució del Parlament de Catalunya de la ruta cap a la independència.

En l'àmbit internacional, el 23 de juny, el Regne Unit aprova el Brexit, pel qual es disposa a l'abandonament de la Unió Europea, amb la dimissió del primer ministre, que Theresa May substitueix el 13 de juliol.

Als EUA, el candidat republicà Donald Trump és elegit president el 8 de novembre, amb un programa econòmic proteccionista, amb reducció d'impostos, inversions massives i un cert distanciament d'Europa en els seus acords de defensa.

I, com si anés per lliure, l'economia se sobreposa a tots aquests esdeveniments, tot i que aquesta evidència es qüestiona i encara es nega per sectarisme ideològic, ignorant que l'evolució favorable de l'economia espanyola no està cimentada en la casualitat, sinó en el compliment de les condicions necessàries, com ara:

- a) Creixement substancial del PIB a preus constants i en més d'un any.
- b) Creixement harmònic en la demanda.
- c) Sense deflació ni una inflació alta.
- d) Manteniment de l'equilibri en la balança de pagaments.
- e) Creació de llocs de treball.

A aquestes condicions, l'economia espanyola respon així:

Creixement del PIB:

· 3,2% , 2015 i 2016

· 2,8%, previsió 2017

El creixement harmònic es produeix, i tot i que el creixement del turisme s'engeganteix fins a l'11% del PIB, les exportacions de béns i serveis suposen el 33%.

L'estabilitat de preus es manté en un període de temps inusualment prolongat, la balança de pagaments per compte corrent acusa superàvit durant els tres darrers anys i el 2016, el ritme de generació d'ocupació va assolir el 2,9%, amb 18,4 milions d'afiliats a la Seguretat Social i una taxa d'atur del 18,6%, elevada, però la més baixa en els últims set anys (27,2% el 2013).

L'atur malgrat tot colpidor i l'ocupació insuficient continuen sent dos problemes enormes de la nostra societat, amb tendència a convertir-se parcialment en estructurals, tenint en compte l'avenç vertiginós de les innovacions tecnològiques.

La crisi ha quedat mitigada per l'eclosió de la figura laboral de l'autònom, el qual, empresari de si mateix, mereix ser reconegut, institucionalitzat i protegit.

La figura de l'autònom no és residual ni passatgera i per la seva naturalesa mateixa sol ser exemplar. Aporta beneficis en el terreny econòmic, suavitza les tensions socials pròpies de l'atur, usa responsablement els seus drets laborals i evita una infinitat de sentiments de fracàs personal.

La recentíssima legislació del mes de juny del 2017 reconeix els seus drets, li facilita el naixement i la permanència i li millora la jubilació, com a reconeixement a la seva naturalesa i a la necessitat de la seva existència.

El mitjà de totes aquestes circumstàncies, el conjunt de les Mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, poden aportar les dades següents:

- Ingressos totals: 10.871 M€
- Prestacions socials: 6.508 M€ (61% sobre quotes)
- % Despeses d'administració: 5,0%
- Resultats: 579 M€

La quota d'associació d'empreses a les mútues sobre mercat és un 98,42%, i la de treballadors protegits, un 96,25%, fins a 13.365.627. Cap institució no pot presentar ni un grau d'acceptació econòmic i social ni un exemple de col·laboració publicoprivada d'aquestes característiques.

La nostra Mutua, amb una estructura de 1.803 empleats i 137 centres de treball, compta amb el col·lectiu associat següent:

- Empreses per Contingències Professionals: 160.220
- Treballadors protegits i adherits per Contingències Professionals: 1.158.384
- Empreses per Contingències Comunes: 136.224
- Treballadors protegits i adherits per Contingències Comunes: 1.220.101
- Total de treballadors protegits i adherits (autònoms): 1.346.469

I les seves dades econòmiques substancials són:

- Ingressos totals: 931.210 milers d'euros
- Recaptació per quotes: 916.547 milers d'euros
- Prestacions socials: 462.937 milers d'euros
- Patrimoni net: 411.661 milers d'euros
- Comptes financers: 303.670 milers d'euros
- Resultat de l'exercici: 52.907 milers d'euros
- Aportació a la Seguretat Social: 56.663 milers d'euros

Existeix una preocupació creixent en l'àmbit mutualístic pel cost de l'absentisme i la impossibilitat de reduir-lo per l'acció de les mútues.

El 2016, els indicadors d'absentisme per Incapacitat Temporal per Contingències Comunes (ITCC) a Espanya han assolit un total de 4.579.743 processos amb un increment respecte al 2015 d'un 16,40%, mentre que la població protegida mitjana va créixer un 3,19%. El cost total ha estat de 75.875 M€, amb un augment del 23,62% respecte al 2015. Aquesta situació, a més d'afectar múltiples aspectes de l'economia i fins i tot de la cultura social, constitueix una greu amenaça per al funcionament i el

resultat de la Seguretat Social i de les seves Mútues col·laboradores, ja que aquestes mútues no disposen de les atribucions i les funcions per millorar-la substancialment.

El 2016, Mutua Universal ha desenvolupat una intensa activitat institucional amb la signatura de 19 nous convenis de col·laboració institucional, el desenvolupament de 284 jornades organitzades per la mateixa Mutua i la participació en 54 jornades externes.

Mutua Universal ha invertit 4,3 milions d'euros en millores de les instal·lacions i en el desenvolupament de serveis nous i teràpies noves, tot modernitzant la seva xarxa assistencial a Barcelona, Saragossa, Granada, Macael (Almeria) i Palència.

El 19 d'abril de 2017, la secció cinquena de l'Audiència Provincial de Barcelona, sense cabuda per a cap interposició de recurs ordinari, va resoldre que l'import de la fiança a què pogués estar obligada la Mutua "es determinés amb previ requeriment i abonament o finançament de tot l'import pels responsables civils directes i responsables a títol lucratiu, per impagament o falta de finançament d'aquests responsables".

Els efectes d'aquesta Resolució tenen un efecte favorable i decisiu per a Mutua Universal.

Per contra, encara no podem disposar del desenvolupament reglamentari de la denominada Llei de Mútues, de tanta importància i que la mateixa Llei remet al nonat reglament en vint ocasions.

No es pot ometre un capítol d'agraïments que compregui les empreses associades, els seus treballadors, els sacrificats i responsabilitzats membres de la Junta Directiva, de les Comissions de Control i Seguiment i Prestacions Especials, els empleats, l'equip directiu i el seu Director Gerent en especial.

Ja de portes cap a fora, cal mostrar agraïment al President i al Director Gerent d'AMAT, lluitadors incansables per tots els factors que afecten el mutualisme.

I en l'àmbit ministerial, a tots els que ens ajuden o que ens van ajudar amb expressió de la nostra lleialtat i sol·licitud de la seva assistència.

Aquesta carta amb aspectes agredolços no es pot concloure sense preocupacions remarcables, totes unides a les que sent la mateixa Espanya. Algú va dir ja fa bastants anys, i cada vegada m'ho sembla més, que Espanya era un esberrany insegur perpetu. Ara sembla que es confirmi aquesta afirmació, que pot arribar al nostre mutualisme. La unitat de la Seguretat Social, en tots els seus aspectes i en el que ens incumbeix, arriba a posar-se en dubte. L'obsessió per tot el que és públic, que no és una obsessió pel que és públic, sinó per la política, s'esgrimeix davant del millor exemple centenari de col·laboració publicoprivada que representa el mutualisme. L'exemplaritat i l'eficiència han de ser les nostres millors armes de continuïtat i servei.

La intel·ligència i l'objectivitat dels nostres governants i de tots els aspirants a ser-ho hi han de posar la resta.

Moltes gràcies a tots,

Carta del Director Gerent



Juan Güell Ubillos

Director Gerent de Mutua Universal

Durant l'any passat, l'economia espanyola va continuar repuntant amb un creixement del 3,2% del PIB i, per segon any consecutiu, va tornar a destacar per sobre dels països del nostre entorn europeu. Les dades positives d'activitat econòmica es reflecteixen en l'evolució del mercat laboral, que va registrar un augment de l'ocupació d'un 2,9%, fins a assolir els 18,4 milions d'afiliats a la Seguretat Social. Es va aconseguir crear més de 400.000 llocs de treball, tot i que la taxa d'atur encara és molt alta.

La creació d'empreses també continua repuntant —tant en pimes com en la gran empresa—, i s'albira un nou teixit empresarial, el dels autònoms. Tot i que la indústria ha recuperat nivells de competitivitat molt alts en sectors com l'automoció, la terciarització de la nostra economia sembla imparable i el sector turístic, que continua vivint un bon moment, continua creant ocupació. D'altra banda, el sector de la construcció, tan intensiu en mà d'obra, està molt lluny de tornar als seus millors temps.

En un marc temporal més ampli, destaquen tres tendències de caràcter estructural i creixent:

- L'absentisme s'ha disparat fins a nivells pràcticament insostenibles. Un estudi recent d'AMAT presenta dades eloqüents: Espanya té una de les taxes d'absentisme laboral més altes del món, que s'aguditzen durant el 2015 fins a arribar al 4,7%.
- La projecció de la població espanyola de l'INE situa el nostre país amb un milió menys d'habitants el 2029 (45,4 milions) i amb un 24% de la població amb edats compreses entre 50 i 60 anys.
- I, la crisi econòmica, que ha fet trontollar les economies europees des de l'any 2008, ha posat en perill el manteniment de l'Estat del Benestar, que continua generant dèficit, és a dir, endeutant-se.

Una dècada després de l'esclat de la crisi, el mercat laboral resultant de la incipient recuperació és diferent. Tal com indiquen les successives enquestes de població activa, el total de població activa decreix —100.000 persones menys buscaven feina en l'últim trimestre del 2016 i 650.000 en els últims quatre anys—, la taxa d'activitat femenina va ascendir al 53,6%, el gruix de la força laboral envelleix i els autònoms continuen augmentant —casi 25.000 persones van iniciar una activitat per compte propi el 2016—, la qual cosa genera cada vegada més ocupació per als assalariats de les seves empreses.

En aquest sentit, la contribució de les Mútues col·laboradores amb la Seguretat Social continua essent significativa perquè es puguin mantenir els serveis públics que els ciutadans espanyols considerem irrenunciables. Actualment, les mútues contribuïm de manera decisiva al fet que 14 milions de treballa-

dors assalariats i autònoms tinguin garantides les prestacions sanitàries i econòmiques que la legislació actual ens atorga.

Atents a tot allò que està canviant l'entorn ràpidament, a Mutua Universal ens concentrem a instruir sistemes millors, a focalitzar esforços i a destinar les inversions necessàries per continuar aportant cada vegada més valor a empreses i treballadors. Com podran comprovar en la lectura d'aquesta memòria, aquest últim any hem aconseguit (entre altres) progressos significatius en tres àmbits:

- Resposta eficaç a la major activitat assistencial amb un pla d'inversions que ha permès l'actualització de les instal·lacions amb noves tecnologies i serveis.
- Programes integrals per reduir l'absentisme i promocionar l'empresa segura i saludable.
- Un nou model de gestió de la Reserva d'Assistència Social de Mutua, basat en una atenció immediata i eficaç de les necessitats principals que presenten els treballadors accidentats i les seves famílies.

Alinear l'objectiu empresarial amb l'objectiu que les persones de l'organització i del seu entorn visquin millor i més temps és possible, i produeix resultats pràctics i positius, tant per a l'empresa com per a l'empleat, fins i tot després de jubilar-se. Existeixen metodologies concretes per al canvi d'hàbits de salut i totes passen per la informació i el coneixement per part de l'individu.

Generar —i mantenir— aquesta espècie de cercle virtuós és viable si es procedeix amb ordre, decisió i constància. Es tracta d'una iniciativa de caràcter estratègic que hauria de rebre el suport de les majors instàncies de l'empresa. Quan finalment s'implanta, l'organització adquireix una altra personalitat: s'estén l'orgull de pertinença intern i, a través de les persones, es projecta una reputació distintiva. Són empreses a les quals s'admira i a les quals Mutua Universal ha pogut ajudar en diverses ocasions.

Pensant en el futur, no puc deixar de referir-me a l'anomenada "digitalització", que ja afecta nombrosos sectors de l'economia i la societat, modificant la nostra manera de comprar, informar-nos, relacionar-nos i curar-nos. Es parla del fet que la disrupció de la cadena de valor ha suposat, en molts casos la fallida de sectors sencers; tot i això, també és motor de la generació d'ocupació i alguns experts apunten que en els propers cinc anys pot crear més d'un milió de llocs de treball qualificats a Espanya.

El que sembla cert és que la transformació digital de l'economia i de la societat només està en els seus inicis i que, una organització com la nostra, que dóna cobertura a gairebé el 10% dels treballadors per compte d'altri i autònoms de l'Estat, haurà de dedicar una part significativa del seu esforç a identificar els nous usos que permet la tecnologia aplicada.

La gestió dels grans nombres (Big Data) a temps real està millorant la qualitat dels serveis i multiplicant les opcions per als usuaris i els clients de cada vegada més sectors i el nostre, el de la salut dels treballadors, no serà una excepció. A Mutua Universal ja treballem per trobar solucions autènticament disruptives que van un pas més enllà de les tecnologies de la informació, un àmbit en què hem estat pioners al nostre país en diverses ocasions.

Vull mostrar el meu agraïment una vegada més a tots i cadascun dels 1.346.469 treballadors protegits i adherits, a les 160.220 empreses que van confiar en nosaltres el 2016, així com als 1.803 treballadors de Mutua Universal que, amb l'indispensable suport i supervisió del seu President i la seva Junta Directiva, van poder completar un any de clar progrés en tots els aspectes.

No voldria acomiadar-me sense mencionar el compromís inequívoc de Mutua Universal amb la gestió ètica, la transparència i el bon govern: la nostra manera de fer les coses per contribuir a la sostenibilitat de l'Estat del Benestar i, d'aquesta manera, crear valor per a la Societat.

Cordialment,

01.

Mutua Universal el 2016

El 2016, en un entorn de creixement econòmic i de generació d'ocupació, Mutua Universal ha registrat un increment del nombre de treballadors protegits i ha respost amb excel·lència a l'augment de l'activitat assistencial. L'Entitat és pionera en la proposta d'actuacions per reduir l'absentisme i promocionar l'empresa segura i saludable, així com en el desenvolupament d'un nou model de gestió d'ajudes socials.

2016

L'economia va tornar a créixer i va tornar a crear llocs de treball. Espanya va liderar el creixement en la zona de l'euro, amb el mateix increment econòmic que el 2015 i va assolir el tercer any consecutiu de creació de llocs de treball.

3,2%
d'increment del PIB

17.849.000
afiliats a la Seguretat Social

+3,1%
en relació amb el 2015

19.980.000
contractes firmats

91%
de contractes temporals

3.703.000
aturats

-8,0%
en relació amb el 2015

Font: Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social

Nou increment de l'afiliació a Mutua Universal

En aquest context de recuperació econòmica, Mutua Universal ha mantingut, per quart any consecutiu, el creixement dels seus treballadors protegits.

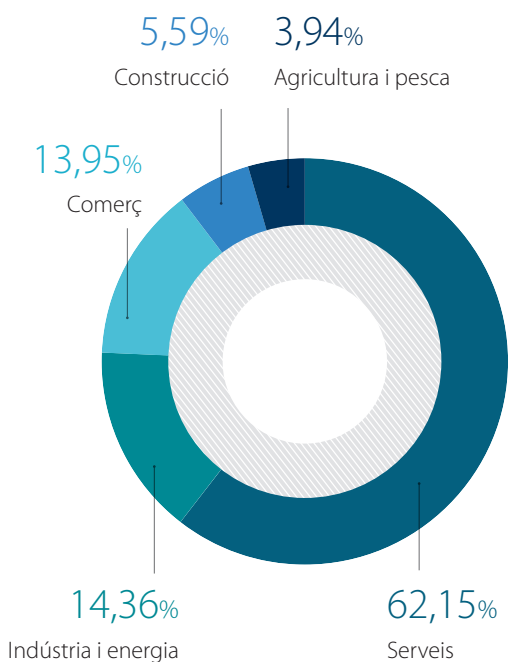
1.346.469
treballadors protegits i adherits

+2,73%
respecte al 2015

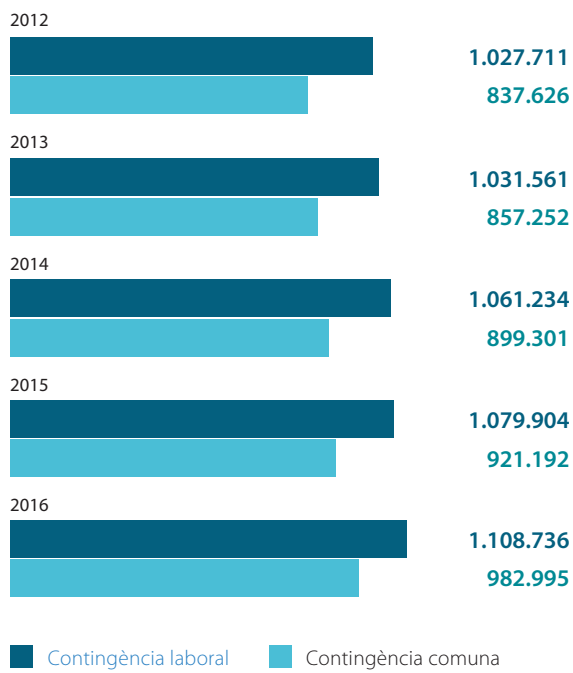
160.220
empreses associades

+0,87%
respecte al 2015

Treballadors protegits per sector d'activitat



Treballadors protegits per compte d'altri



+2,67%
en l'afiliació protegida per
compte d'altri en relació
amb el 2015

+ 6,71%
en la cobertura d'Incapacitat
temporal per contingències
comunes

Treballadors protegits per compte propi

Els treballadors per compte propi amb cobertura per contingència comuna assoleixen la xifra de 237.106, que suposa un increment del 2,99% respecte al 2015. El 20,94% d'aquests treballadors també opta per la contingència laboral.

Resposta eficaç a l'activitat assistencial més important

Per donar resposta a la creixent activitat assistencial i a l'increment de la població protegida, s'ha posat en marxa un pla d'inversions que ha permès l'actualització de les instal·lacions amb noves tecnologies i serveis. Gràcies a això, l'atenció mèdica ha pogut mantenir els alts estàndards de qualitat dels darrers anys.

135
centres d'atenció propis

2
Àrees de Control
Hospitalari (AHC)

2
centres hospitalaris
intermutuals

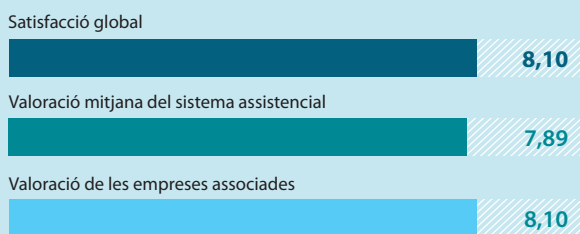
1.146.567
visites

+7,25%
respecte al 2015

526.221
sessions de rehabilitació

4,3M€
d'inversió en centres assistencials

Valoració assistencial



Programes integrals per reduir l'absentisme i promocionar l'empresa segura i saludable

L'absentisme s'ha convertit en un dels principals riscos per a la competitivitat de les empreses. Per combatre l'absentisme, Mutua Universal ha dissenyat un model de gestió integral que inclou la prevenció amb la promoció d'hàbits saludables, amb l'objectiu de reduir les baixes i millorar la productivitat.

75.875M€
cost total de l'absentisme per
Incapacitat Temporal per Contingències
Comunes (ITCCC)

+23,62%
respecte al 2015

PLA D'ACTIVITATS PREVENTIVES

7.651
informes de sinistralitat

104
programes de reducció de la
sinistralitat

1.939
assessoraments tècnics en PRL

146
campanyes i activitats de
sensibilització



Índexs òptims de liquiditat i solvència

Els resultats obtinguts el 2016 permeten mantenir uns índexs òptims de liquiditat i solvència per continuar desenvolupant el Pla Estratègic, que té com a objectiu consolidar Mutua Universal com una entitat de referència en eficàcia, proximitat i innovació.

Ingressos per cotitzacions socials

916,55M€

Patrimoni net

411,66M€

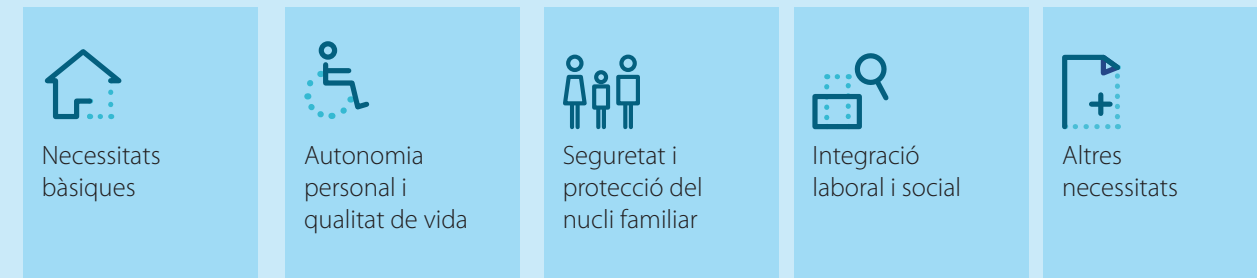
Resultat

52,91M€

Noves ajudes socials: més personalitzades i immediates

El 2016 s'ha dissenyat un nou model de gestió de la Reserva d'Assistència Social, basat en una atenció immediata i eficaç de les necessitats principals que presenten els treballadors accidentats i les seves famílies. Per fer-ho possible, s'han establert cinc categories d'ajudes.

Cinc grans àmbits d'ajuda social



5.690
ajudes concedides el 2016

2.072.546€
destinats el 2016

+3,95%
de creixement en import d'ajudes 2015-2016

+65%
de creixement en import d'ajudes socials
2012-2016

Nova pàgina web mutuauniversal.net

Nou disseny adaptable, amb un accés més senzill a tota la informació i els serveis disponibles. Més informació a la pàg. 80



02.

Salut

La veritable “funció social” de Mutua Universal consisteix a prestar una assistència sanitària excel·lent –universal, propera i efectiva– a tots els treballadors, i a contribuir a la productivitat i la competitivitat de les empreses mitjançant el desenvolupament de programes de gestió de l’absentisme i campanyes de prevenció de riscos laborals.

02.1 Salut dels treballadors: atenció sanitària

En un entorn laboral cada cop més exigent, Mutua Universal inverteix en la millora contínua de la seva resposta assistencial per garantir una atenció sanitària ràpida i eficaç. La inversió es destina tant a l'actualització dels centres assistencials amb equips d'última generació com a la formació de l'equip mèdic i la implantació de serveis nous.

Evolució de l'activitat assistencial

1.146.567
visites
+7,25%
respecte al 2015

526.221
sessions de rehabilitació
+9,30%
respecte al 2015

3.665
casos d'hospitalització
+4,54%
respecte al 2015



Nou centre Barcelona-Rosselló: tecnologia avançada al servei de la salut

El mes de desembre va entrar en funcionament un nou centre assistencial a la ciutat de Barcelona per atendre 2.125 pacients cada mes i donar servei de manera eficaç en una àrea d'influència de més de 260.000 treballadors protegits. Amb una superfície de 1.100 m2, les instal·lacions noves disposen de deu despatxos mèdics, dos sales de cures, una sala de Clínica Online, una sala de raigs X i un espai de rehabilitació de 162 m2. A més, aquestes instal·lacions incorporen les tecnologies més avançades en rehabilitació, com el tapís rodant antigrauetat AlterG.

Els centres d'atenció de Mutua Universal han respost amb efectivitat a l'increment de l'activitat assistencial del 2016, amb més de 6.400 visites diàries.

Millores en instal·lacions i serveis

Juntament amb la inauguració del nou centre a Barcelona, les inversions principals del 2016 s'han centrat en la millora d'instal·lacions per garantir una atenció propera i de qualitat a tots els mutualistes:

- **Reforma integral del centre de Saragossa:** Millores en accessibilitat i eficiència energètica
- **Integració dels centres de Granada:** Els dos centres de Granada s'han unificat en unes instal·lacions úniques, més modernes i funcionals
- **Noves sales de radiologia amb tecnologia digital a Macael (Almeria) i Palència**

Implantació del tapís rodant antigrauetat a més centres

En una aposta contínua per la innovació tecnològica, s'ha potenciat el servei de rehabilitació mitjançant cintes de marxa antigrauetat. Instal·lat inicialment al centre de Logronyo, el 2016, aquest sistema ha arribat als centres de Madrid-Marcenado, Sevilla i Barcelona-Rosselló.

La cinta de marxa antigrauetat AlterG és un sistema de rehabilitació d'última generació que, mitjançant l'ús d'aire en una cambra de pressió, permet un control total del pes suportat per les cames amb l'objectiu d'atenuar l'impacte sobre articulacions, tendons i músculs. A més d'eliminar totalment o parcialment el dolor, la reducció del pes suportat pel cos escurça els temps de recuperació.

Inversió en millores de la xarxa assistencial

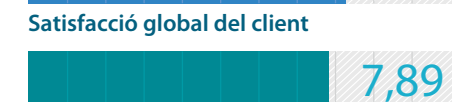
4,3M€

2,3M€
noves inversions

2,0M€
reformes i manteniment

Valoració assistencial

Dades referides al 2016 i al 2017



En primera persona

Montserrat Sánchez

Coordinadora mèdica a Mutua Universal

“

Els valors diferencials principals del nostre model assistencial són l'ús de l'última tecnologia, la història clínica centralitzada o la gestió integral de tot el procés per part de la figura del metge tutor, que contribueixen a la reducció dels temps d'espera i dels desplaçaments i tràmits administratius innecessaris.”



Més de **800**
professionals sanitaris,
interconnectats a
través del sistema de
telemedicina Clínica
Online.

 **Metge
tutor**

Centralitza la gestió de tot el tractament d'un pacient, del primer a l'últim dia, coordinant especialistes i proves mèdiques, per assegurar una atenció personalitzada i una reducció del procés de baixa en evitar llistes d'espera o tràmits innecessaris.

Clínica Online

126

centres assistencials

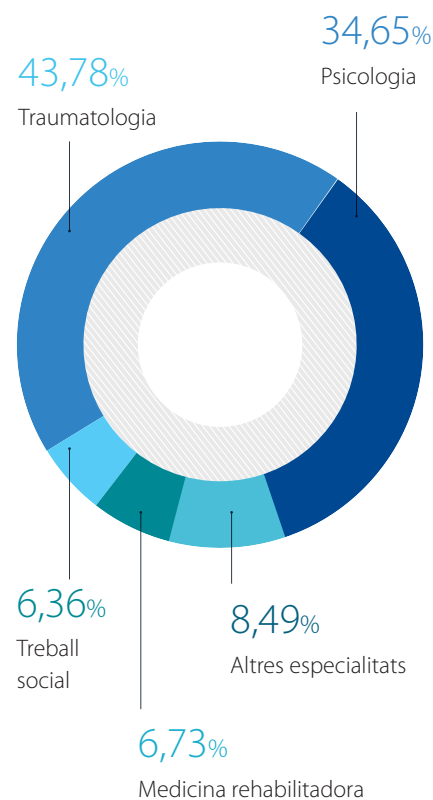
2

Àrees de Control Hospitalari (AHC)

7.045

consultes el 2016

Especialitats ateses



El sistema de telemedicina Clínica Online s'implanta en 12 instal·lacions noves

El servei de Clínica Online s'amplia el 2016 a tres centres assistencials nous i nou inspeccions mèdiques, fins a assolir un total de 128 centres connectats. Aquest servei de telemedicina afavoreix l'equitat territorial, amb un accés immediat del pacient a especialistes de qualsevol punt de la xarxa assistencial, amb la qual cosa millora l'atenció mèdica amb diagnòstics més precisos. La telemedicina posa a l'abast de tots els professionals sanitaris una assistència recolzada en la teleconsulta, que a més a més, afavoreix l'aprenentatge en línia i l'intercanvi de coneixement, i la conciliació de la vida personal i professional dels nostres pacients i treballadors en estalviar-los desplaçaments.

Unitat de Psicologia: especialistes en el tractament dels trastorns mentals

Segons dades pròpies de Mutua Universal, la depressió, l'ansietat i els problemes d'adaptació són els trastorns amb més consum de dies de baixa laboral després de la ciàtica i el lumbago.

El 2013, amb l'objectiu d'atendre adequadament aquestes patologies, Mutua Universal va crear la Unitat de Psicologia, que el 2016 ha tractat més de 2.100 pacients, un 8% més que en l'exercici anterior. L'increment progressiu de l'activitat ha portat a l'ampliació de l'equip d'especialistes que, per primera vegada, ha atès més consultes mitjançant la Clínica Online que presencialment (51% de visites en línia, en comparació al 45% del 2015).

"Mutua Universal, territori cardioprotegit"

Mutua Universal ha posat a disposició del conjunt de la ciutadania desfibril·ladors semiautomàtics (DESA), en el marc d'un acord de col·laboració amb l'Asociación España Salud. Aquesta entitat desenvolupa el projecte "Espanya, territori cardioprotegit", que treballa per dotar les comunitats autònomes de desfibril·ladors públics, i obtenir d'aquesta manera el reconeixement i l'acreditació i obtenir d'aquesta manera l'acreditació internacional de "país cardioprotegit". Qualsevol persona pot fer ús d'aquests equips electrònics, sense necessitat de tenir coneixements mèdics.

Formació dels professionals assistencials

Mutua Universal posa a disposició dels seus professionals assistencials recursos nous per assegurar l'actualització constant de coneixements, facilitar la difusió de tècniques noves i fomentar la investigació. Amb aquest objectiu, el 2015 va impulsar la Comunitat del Professional Assistencial, una plataforma virtual que busca la unificació de protocols, el treball en equip i la identificació de bones pràctiques que puguin compartir tots els professionals. La comunitat ja compta amb 510 membres i el 2016 ha millorat el seu disseny per facilitar la navegació i la usabilitat.

Amb el mateix objectiu de la formació contínua, s'han organitzat cursos orientats a les especialitats mèdiques clau i a la gestió assistencial:

- Curs d'elaboració i gestió de projectes d'investigació en l'àmbit de la salut (en línia). Impartit per la Universitat de Barcelona.
- Curs de valoració mèdica de la incapacitat laboral (en línia). Títol Universitari d'Especialista en Valoració Mèdica de la Incapacitat Laboral atorgat per la Universidad de Alcalá.
- Curs de formació en biomecànica (presencial). Realitzat en les Àrees de Control Hospitalari de Barcelona i Madrid, i en els centres assistencials de Logronyo i Pamplona.
- Curs d'esterilització per a infermeria (en línia).

Formació dels professionals assistencials

57

programes de formació

2.597

alumnes

Els 139 centres d'atenció de Mutua Universal, amb presència a totes les províncies espanyoles, asseguren una atenció propera i universal a tots els treballadors protegits

Premi a la investigació

Millor comunicació oral al congrés SETLA 2016 amb el treball "Avaluació ergonòmica del fisioterapeuta a Mutua Universal", en col·laboració amb el Servei de Prevenció propi, i les direccions de R+D i Serveis Assistencials.



Guies clíniques

Publicacions desenvolupades per la Unitat de Fisioteràpia per unificar tractaments i com a base de pròxims estudis i projectes d'investigació.



En primera persona

Luis de Osma

Coordinador de fisioteràpia a Mutua Universal

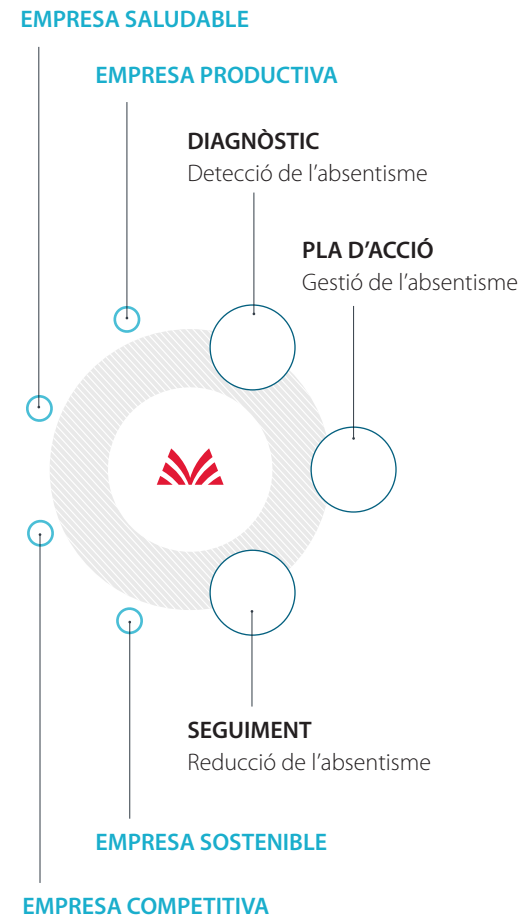
“

Oferim als treballadors que necessiten recuperació fisioterapèutica la possibilitat d'iniciar el tractament de manera immediata, amb uns professionals altament qualificats, i uns equips i una tecnologia d'última generació. Entre les tècniques més innovadores, destaquen el tapís rodant antigravetat AlterG, els laboratoris de biomecànica i l'escola d'esquena.”



02.2 La salut de l'empresa: prevenció i competitivitat

L'absentisme, la sinistralitat elevada o el seguiment d'hàbits poc saludables posen en risc el rendiment adequat dels equips de treball i, juntament amb això, la competitivitat de les empreses. Mutua Universal contribueix a reduir aquests riscos mitjançant plans d'acció que tenen com a objectiu millorar la productivitat i l'eficàcia de les empreses associades i fomentar un nou model d'empresa saludable.



Gestió integral de l'absentisme

L'absentisme laboral incrementa els costos operatius de les empreses i en redueix la productivitat. La gestió adequada de l'absentisme laboral requereix un diagnòstic precís basat en l'anàlisi d'indicadors multifactorials.

El model de Mutua Universal proposa una gestió integral, que es desenvolupa en tres fases:

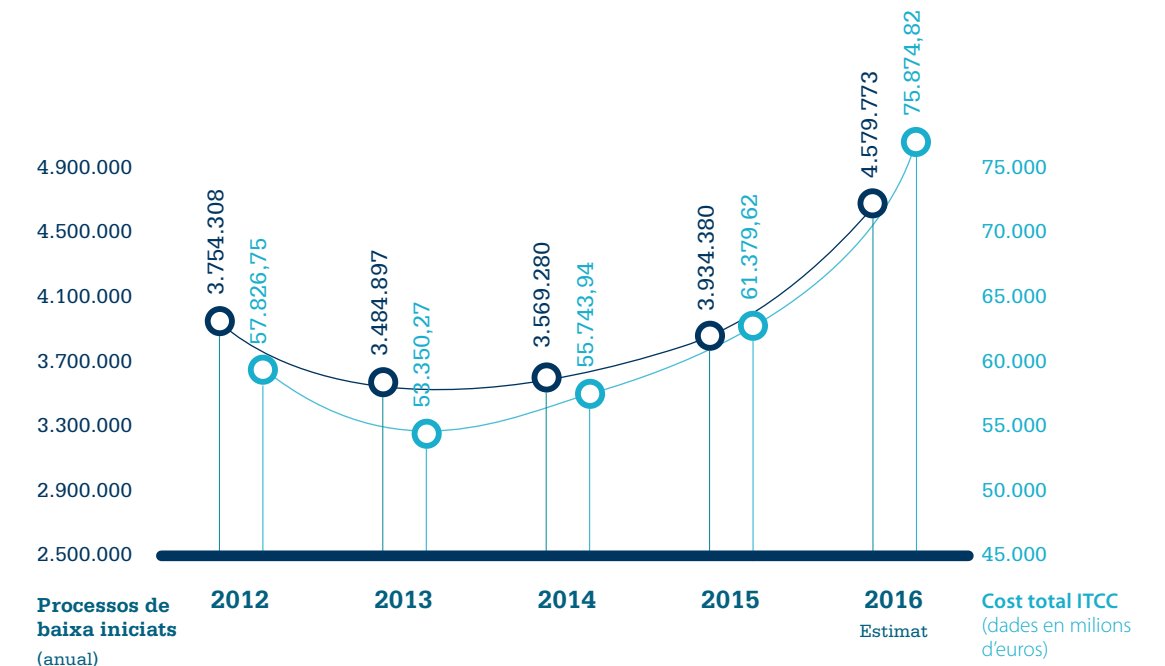
- **Diagnòstic:** anàlisi d'indicadors específics.
- **Pla de acció:** plans i protocols que integren sota un mateix objectiu accions de formació, campanyes d'informació i plans d'incentivació i d'implantació de bones pràctiques.
- **Seguiment:** monitorització d'indicadors clau de rendiment.

Aspectes més destacats del model de gestió de l'absentisme de Mutua Universal:

- Millora de la gestió de les baixes temporals.
- Seguiment personalitzat i transversal de tots els processos de baixa mitjançant les figures de l'interlocutor únic i el metge tutor.
- Model de salut integral, amb l'atenció de qualitat dels especialistes de Mutua Universal.
- Tecnologies innovadores en el diagnòstic i tractament dels pacients (Clínica Online o la història clínica en línia).
- Programes de reducció de la sinistralitat.
- Check-list d'avaluació sobre absentisme per integrar les dades d'una manera ràpida i conèixer el nivell d'absentisme a l'empresa.
- Espai i eines específiques en la Zona Privada.

El cost de l'absentisme

Els indicadors de gestió de l'absentisme per Incapacitat Temporal per Contingències Comunes (ITCC) han anat empitjorant progressivament des de l'inici de la recuperació econòmica el 2013, fins arribar a un total de 4.579.773 processos el 2016, un 16,40% més que el 2015, mentre que la població protegida mitjana només ha crescut un 3,19%.



Cost total de l'absentisme per Incapacitat Temporal per Contingències Comunes (ITCCC)

75.875 M€
+23,62% respecte al 2015

L'absentisme laboral elevat redueix la productivitat i afecta l'eficàcia de les empreses.

En primera persona

Agustín González

Director de RH de Ferrovial Servicios España i
director de Relacions Laborals de Ferrovial

+16,40%

increment dels
processos d'absentisme
per Incapacitat Temporal
per Contingències
Comunes (ITCC) a
Espanya (2016).



Zona privada

Espai específic per a la gestió de
l'absentisme, amb eines per al seguiment
d'indicadors rellevants, documentació
específica i sistema d'avisos sobre altes i
baixes per IT.



“

Mutua Universal s'ha convertit en soci de referència en la gestió de la incapacitat temporal. Com a organització, Mutua Universal està en procés de millora contínua, cosa que, a nosaltres, a Ferrovial, ens serveix de palanca i ens permet beneficiar-nos de tots els avenços que s'assoleixen per a la gestió de l'absentisme.”

Reducció de sinistralitat

(en empreses amb indicadors elevats de sinistralitat)

-10%
de l'índex de sinistralitat

-456
accidents

Programes de prevenció i sinistralitat

El desenvolupament de programes de prevenció de riscos i reducció de la sinistralitat converteix Mutua Universal en un col·laborador estratègic perquè les empreses assoleixin els seus objectius de negoci.

Les accions en aquests dos àmbits s'agrupen en el Pla General d'Activitats Preventives*. El 2016 s'han desenvolupat els programes següents:

- **Assessorament tècnic:** dirigit a pimes i a empreses de sectors preferents. Se centra en l'anàlisi dels indicadors de sinistralitat per a l'adopció de les mesures preventives més convenients.
- **Assessorament per a empreses o activitats concurrents.**
- **Prevenció 10.es:** servei públic gratuït d'assessorament en matèria de prevenció de riscos laborals per a autònoms i microempreses de fins a 10 treballadors.
- **Control de la despesa en prestacions econòmiques de la Seguretat Social per contingències professionals.**

* El desenvolupament del Pla General d'Activitats Preventives de la Seguretat Social està subjecte a la publicació de la resolució corresponent per part de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social. El 2016, com que no s'ha publicat la Resolució corresponent, s'han seguit els criteris de la Resolució del 2015.

Campanyes de sensibilització sobre hàbits preventius

Mutua Universal promou campanyes i activitats de sensibilització per a l'adopció d'actituds i hàbits preventius en què és prioritària la responsabilitat individual.

La majoria de les 146 campanyes i activitats de sensibilització desenvolupades el 2016 han estat relacionades amb la prevenció de trastorns musculoesquelètics, la seguretat vial (accidents *in itinere* i *in missio*), la gestió de l'estrès, la prevenció cardiovascular, l'adopció d'hàbits saludables i el consum de tòxics (tabac, alcohol, drogues).



Les campanyes de sensibilització contribueixen a la promoció d'hàbits saludables en tots els àmbits de la vida dels treballadors i, a la vegada, contribueixen a la millora de la seva qualitat de vida.

7.651
informes de sinistralitat

1.939
assessoraments tècnics en prevenció de riscos laborals

136
jornades d'orientació tècnica

104
programes de reducció de la sinistralitat

146
campanyes i activitats de sensibilització

24
cursos online

El Campus Virtual de Prevenció adapta els més de 30 anys d'experiència en formació en riscos laborals de Mutua Universal a un entorn interactiu, flexible i d'ús fàcil.

Ampliació de l'oferta del Campus Virtual de Prevenció

El Campus Virtual de Prevenció (www.campus.mutuauniversal.net) és una plataforma que ofereix activitats preventives i mesures d'actuació per prevenir, eliminar o controlar els riscos laborals. Es tracta d'una eina ràpida, intuïtiva i flexible per gestionar la formació en prevenció.

El 2016, el Campus ha incorporat o actualitzat continguts sobre les temàtiques següents:

- Factors de risc psicosocial i mesures preventives.
- Prevenció de riscos laborals en el sector conserver.
- Ús professional de la veu.
- Gestió de l'estrès, redisseny i modificació de continguts.
- Curs de seguretat viària millora de la funcionalitat.



Indicadors internacionals sobre sinistralitat

Mutua Universal va llançar el 2015 un nou servei dirigit a empreses internacionalitzades o en procés d'internacionalització, que ofereix recomanacions per organitzar de manera adequada la prevenció de les seves activitats en altres països i organitzar l'assistència mèdica als treballadors desplaçats.

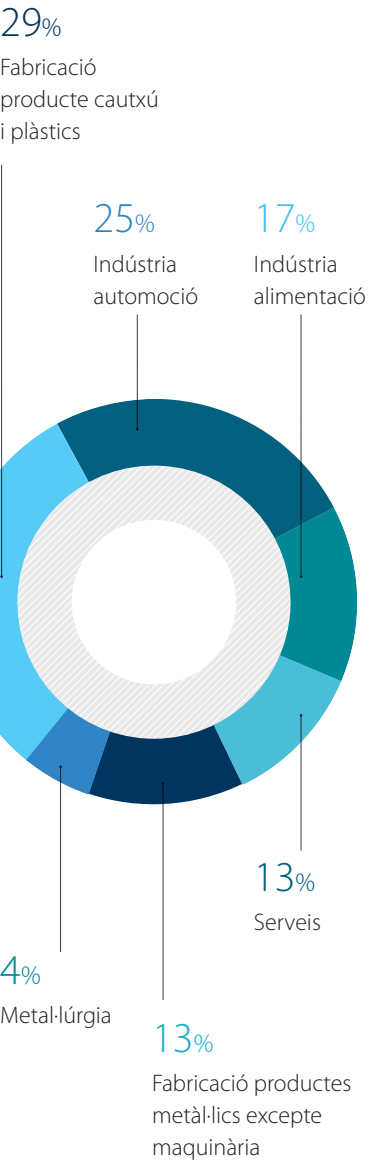
D'aquest nou servei, destaca un servei de conversió d'indicadors internacionals de sinistralitat, centrat inicialment en el sector de la construcció. L'any 2016 s'ha realitzat un estudi per ampliar aquest servei a altres sectors d'activitat econòmica. Juntament amb l'extensió de l'àmbit d'estudi, també s'han ampliat les fonts utilitzades i s'ha millorat l'aplicació informàtica per al càlcul d'indicadors. Aquest projecte es desenvolupa en col·laboració amb la Confederación Nacional de la Construcción (CNC).

El servei d'indicadors internacionals es va presentar el 2016 a la direcció de l'Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) i als tècnics de l'Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo.

Renovació dels instruments del Laboratori d'Ergonomia

El 2002, Mutua Universal va ser pionera en la creació del Laboratori d'Ergonomia, nascut amb l'objectiu d'assessorar a les empreses en l'anàlisi i la millora dels llocs de treball per reduir els riscos d'origen ergonòmic. El 2016, s'han renovat els instruments utilitzats a la seu del Laboratori, a la localitat d'Arazuri-Orcoyen (Navarra).

Laboratori d'Ergonomia: sector d'activitat de les empreses assessorades



En primera persona

Carlos Senz

Health & Safety manager a Melià Hotels International

146 campanyes i activitats de sensibilització per a la promoció d'hàbits saludables i la prevenció de trastorns musculoesquelètics, l'estrès, el tabaquisme, l'accidentalitat viària, etc.

 **Circuit Universal**

Circuit interactiu en què els treballadors realitzen diverses proves en relació amb temes d'hàbits saludables.

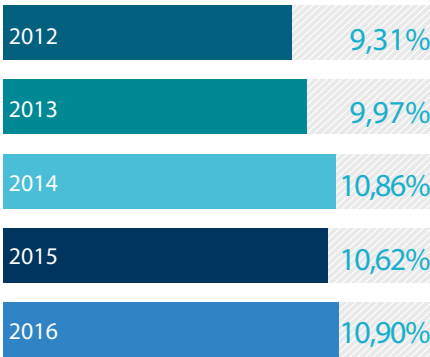


“

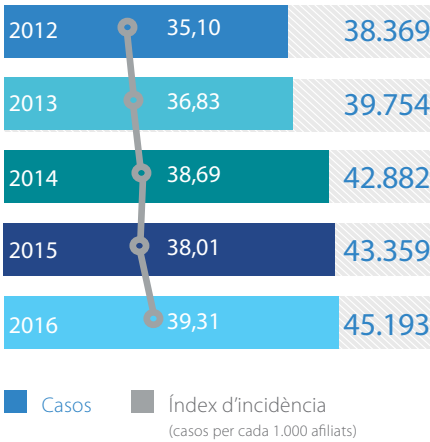
A la nostra empresa, el concepte de salut és integral i no està lligat únicament a l'àmbit laboral. Per fer-ho possible, realitzem campanyes de promoció de la salut amb l'ajuda de Mutua Universal. En breu, durem a terme la campanya Circuit Universal perquè també ens preocupa la salut dels nostres treballadors en el seu àmbit privat.”

Contingència professional i prestacions per invalidesa

Prestacions d'accidents laborals i malalties professionals
(% sobre quotes cobrades)



Contingències laborals amb baixa



Les prestacions d'incapacitat temporal per contingències professionals representen el 10,90% del total de quotes, la qual cosa suposa un augment del 2,65% respecte a l'exercici anterior. Per col·lectius, l'11,08% correspon a treballadors per compte d'altri i un 5,52% a treballadors per compte propi.

El 2016, Mutua Universal ha satisfet 58,11 milions d'euros en concepte de prestació econòmica per incapacitat temporal, dels quals 0,95 milions corresponen a treballadors per compte propi i la resta, a treballadors per compte d'altri. Les prestacions han suposat, en conjunt, la indemnització de 1.525.860 dies, amb un subsidi mitjà diari de 38,37 euros per al treballador per compte d'altri i 26,44 euros per a l'autònom.

En tot l'exercici, s'han reconegut 45.193 baixes per contingències professionals, un 4,23% més que el 2015. D'aquestes, 627 corresponen a malalties professionals.

Accidentalitat i índex d'incidència

L'índex d'incidència, que relaciona el nombre d'accidents de treball i de malalties professionals amb la població protegida, s'ha situat en 39,31, amb un augment del 3,42% en relació a l'exercici anterior.

Malalties professionals

Les malalties professionals augmenten fins als 627 casos, amb un increment del 4,03% en l'índex d'incidència. Del total de malalties professionals, un 85% ha estat causat per l'exposició a agents físics.

Accidentalitat segons l'activitat econòmica

La distribució dels accidents de treball i les malalties professionals per activitat econòmica gairebé no experimenta modificacions en relació amb l'exercici 2015: el conjunt d'activitats administratives, indústria manufacturera, hoteleria i construcció aglutina el 59,29% del total de casos amb baixa.

Els sectors amb un nombre més elevat de treballadors han augmentat l'índex d'incidència, encapçalats per la construcció, que incrementa un 10,7% respecte al 2015. Pel que fa a les malalties professionals, el 61,4% es concentra en la indústria manufacturera.

Casos mortals i índex de mortalitat

El 2016 es van produir 57 casos mortals, dos casos menys que el 2015 (-3,39%). L'índex de mortalitat (casos per cada 1.000 afiliats) es manté en un 0,05 sobre el total de la població protegida per contingències professionals. En el conjunt de casos mortals, un 68,42% dels casos es va originar per causes alienes al risc estrictament professional (cardiovascular, *in missio* i *in itinere*).

Les activitats econòmiques per compte d'altri que han acumulat un major nombre d'accidents mortals han estat la construcció (9 casos) i la indústria manufacturera (9 casos).

Prestacions per invalidesa

S'ha tramitat un total de 1.647 prestacions per invalidesa per accident de treball, de les quals el 63,51% corresponen a indemnitzacions i entregues úniques, i 124 prestacions per malaltia professional. S'ha produït una disminució en el nombre d'expedients de prestacions resoltos; en especial, dels accidents amb qualificació d'incapacitat permanent absoluta (descens del 30%).

Els sobreesforços físics, els cops i els xocs continuen sent les causes d'accidentalitat principals.

Perfil de l'accident mortal (règim general):

50,00%
treballadors de 41 a 55 anys

55,36%
més de 36 mesos d'antiguitat

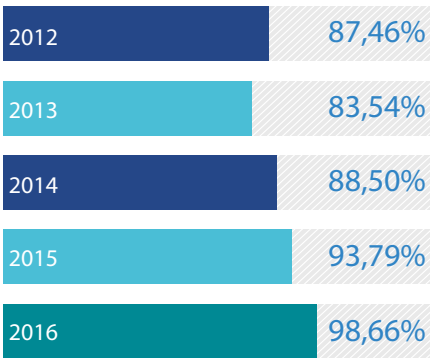
69,64%
amb contracte indefinit o fix discontinu

42,86%
en una empresa de menys de 25 treballadors

Contingències comunes i processos amb dret a prestació

Incapacitat temporal per contingències comunes

(evolució en % sobre quotes cobrades)



Les prestacions d'incapacitat temporal per contingències comunes s'han situat en un 98,66% sobre el total de quotes, un 4,87% més respecte al 2015, cosa que consolida tres anys consecutius d'augment. L'evolució de la despesa en prestacions del col·lectiu de treballadors per compte d'altri ha augmentat un 5,05%, de manera que ha arribat al 109,75% sobre les quotes, mentre que la despesa dels treballadors per compte propi ha augmentat un 2,39%, fins a assolir el 64,69%.

Mutua Universal ha satisfet 353,71 milions d'euros en concepte de prestació econòmica per incapacitat temporal, 57,06 milions dels quals corresponen a treballadors per compte propi (un 16,13% del total), i la resta, a treballadors per compte d'altri. Les prestacions han suposat, en conjunt, la indemnització de 10.277.069 dies, amb un subsidi mitjà diari de 36,52 euros per al treballador per compte d'altri i 26,50 euros per al treballador autònom.

Processos amb dret a prestació i índex d'incidència

El nombre de processos de treballadors per compte d'altri amb baixa mèdica que han generat dret a prestació econòmica ha augmentat fins als 128.433 el 2016, un 9,87% més que el 2015. Aquest augment respon principalment als casos de treballadors per compte d'altri, que registren un creixement anual de l'11,61%, en comparació amb l'augment del 3,26% en treballadors per compte propi.

L'índex d'incidència, que relaciona els processos registrats i la població protegida, el 2016 se situa en 106,01. S'ha registrat un creixement del 5,32% respecte a l'any anterior. Per col·lectius, l'índex d'incidència dels treballadors per compte propi es manté estable en un 106,88 mentre que el dels treballadors per compte d'altri creix un 6,75%.

Segons el **grup de diagnòstic**, la distribució dels processos és estable respecte a anys anteriors, amb les malalties de l'aparell locomotor i del teixit connectiu (19,23%) i les malalties de l'aparell respiratori (15,95%) com a patologies principals. La duració mitjana dels processos és de 39,37 dies. S'ha reduït un 1,13% respecte a l'any anterior i el cost mitjà per baixa se situa en 1.002,28 euros.

Altres prestacions

Subsidi per risc durant l'embaràs i la lactància

El 2016 s'han abonat més de 24 milions d'euros en concepte de subsidi per risc durant l'embaràs i la lactància, la qual cosa suposa un 4,57% sobre les quotes per contingències professionals.

Cura de menors

Mutua Universal ha reconegut 202 casos de treballadors amb dret a prestació per cura de menors afectats de càncer o d'una altra malaltia greu. L'import total satisfet ha estat de 5.177.128 euros (0,57% sobre quotes). En el tancament de l'exercici, 315 treballadors percebien aquesta prestació.

Cessament de l'activitat de treballadors autònoms (CATA)

Mutua Universal ha reconegut la prestació a 237 autònoms, la qual cosa ha suposat un abonament d'1,9 milions d'euros. En el 70% dels casos, la sol·licitud de la prestació està causada per motius econòmics, tècnics, productius o organitzatius.

Bonificacions per disminució de la sinistralitat laboral (Bonus)

Durant l'any 2016, es van confeccionar i es van remetre 27.703 estudis de sinistralitat, que inclouen les quotes reportades i els índexs de sinistralitat. Amb aquests estudis, es va prestar l'assessorament tant a les empreses associades com al personal de l'Entitat per complir els requisits que estableix el Reial Decret 404/2010. El 2016, s'han tramitat 501 sol·licituds en el termini establert i s'han abonat 5.760.843 €.

Per facilitar la sol·licitud del bonus a les empreses associades, Mutua Universal posa a la seva disposició la pàgina web www.bonus-prevencion.com, que recull informació actualitzada i permet emplenar les sol·licituds en línia. El 2017 s'ha aprovat una modificació normativa –publicada al BOE el RD 231/2017 del 10 de març– destinada a agilitzar i a simplificar el procés de sol·licitud, reconeixement i abonament de l'incentiu.

Reconeixement de prestació

6.248
treballadores

6.224
per risc d'embaràs

24
per risc per a la lactància

Les empreses que contribueixen especialment a la disminució i a la prevenció de la sinistralitat poden sol·licitar la reducció de cotitzacions per contingències professionals (Bonus).

03.

Gestió i sostenibilitat

Mutua Universal està compromesa amb la creació de valor compartit amb els seus grups d'interès, a través d'una gestió responsable. A més, promou accions i programes que contribueixen a fomentar l'estat del benestar i avançar cap a una societat i una economia més competitives, productives i saludables.



03.1 Organització

El compromís de Mutua Universal per una gestió responsable integra compromisos ètics, socials i ambientals més enllà del que s'estableix legalment per contribuir a la sostenibilitat de l'Entitat i del seu entorn.

76%

compliment global del Pla Estratègic

Compliment dels objectius del Pla Estratègic 2014-2017

El Pla Estratègic 2014-2017 –desenvolupat sota el lema “La mútua de l'excel·lència”– ha superat el seu equador el 2016. Amb l'objectiu d'analitzar el grau de compliment i les accions pendents, s'ha realitzat un procés de revisió mitjançant sessions en grup, entrevistes personals i una anàlisi del context intern i extern. El Pla ha assolit un grau de compliment global del 76%, i un 61% dels productes o fites proposades ja han acabat o es troben en procés d'implantació.

Fites assolides el 2016:

- Implantació de la nova proposta de valor
- Implantació d'un nou model de gestió de mutualistes
- Llançament de la nova pàgina web i de la Zona Privada
- Inici d'una Programa de Transformació de la Gestió de la Incapacitat Temporal per Contingències Comunes
- Inici de noves enquestes contínuament i notificacions a pacients/ usuaris
- Disseny i inici del desenvolupament d'un model de gestió per a la potenciació de l'Ajuda Social

Fites iniciades el 2016 i previstes per al 2017:

- Ampliació i millora del Model de Gestió integral de l'absentisme a l'empresa
- Inici d'un nou portal pacient/usuari
- Llançament d'una universitat corporativa interna
- Noves eines per a la gestió de riscos
- Noves eines per a la gestió del talent
- Pla global de flexibilitat laboral
- Integració dels sistemes de gestió de qualitat

El Pla Estratègic 2014-2017 té com a objectiu reforçar la posició de Mutua Universal com a entitat de referència en el marc legislatiu actual i davant dels reptes de futur que ha d'afrontar el sector.

Missió

per què existim?

Per vetllar per a la salut dels nostres clients, gestionant els serveis amb rigor i excel·lència.

Visió

què volem ser?

Volem ser excel·lents basant-nos en les nostres persones, la innovació i l'orientació al client.

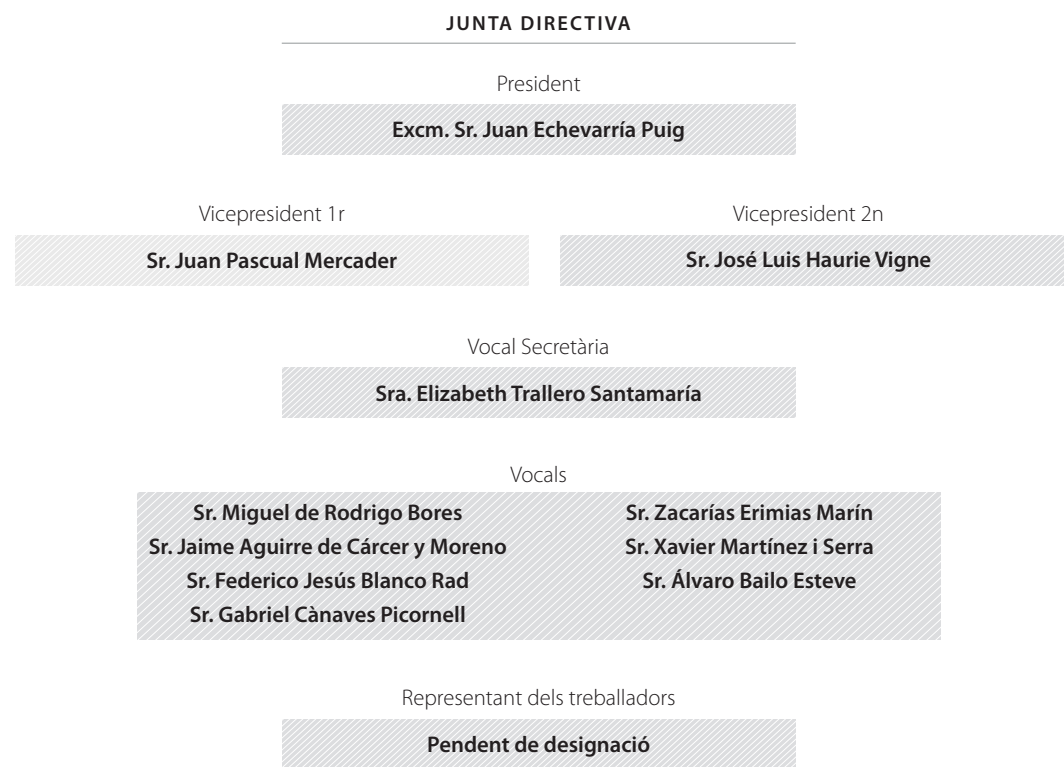
Òrgans de govern

Junta General

La Junta General és l'òrgan superior de govern de l'Entitat i està integrada per una representació de tots els associats. La composició, les competències i el funcionament de la Junta General s'estableixen en els articles 26 al 34 dels Estatuts de Mutua Universal vigents.

Junta Directiva

La Junta Directiva té al seu càrrec el govern directe i immediat de l'Entitat. Li correspon la convocatòria de la Junta General i l'execució dels acords que adopta aquesta junta, així com les facultats de representació en els termes més amplis de Mutua Universal. La composició, les competències i el funcionament de la Junta Directiva s'estableixen en els articles 35 al 41 dels Estatuts de Mutua Universal vigents.



Informació actualitzada a la data d'edició d'aquest informe.

Òrgan delegat de la
Junta Directiva

Comitè d'Auditoria

Creat l'any 2008, el Comitè d'Auditoria s'encarrega de supervisar el control intern, la gestió de riscos i el complement normatiu de l'organització, així com el resultat de les auditories i la funció d'auditoria interna. També té la missió d'impulsar l'aplicació del Codi de Conducta i el Manual de Prevenció de Riscos Penals, velant pel seu compliment i actuant com a òrgan de control.

De manera voluntària, assumeix les recomanacions existents sobre el govern corporatiu, implantant uns criteris majors de transparència, de gestió de riscos i d'equilibri en la relació entre auditors i gestors. El seu marc d'actuació emana principalment del Codi Unificat de Bon Govern (19/05/2016), de les actualitzacions posteriors i del Marc per a la Pràctica Professional de l'Auditoria Interna. La composició i el funcionament del Comitè d'Auditoria s'estableixen en el Reglament del Comitè d'Auditoria. En l'exercici 2016 s'han dut a terme cinc reunions preceptives i una d'addicional.



Durant el mes de març es van renovar quatre membres del Comitè d'Auditoria per quatre anys més, i es va mantenir en el seu càrrec el membre que va ser nomenat el desembre del 2014.

Òrgans de participació

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 composició i el funcionament d'aquesta comissió es regeixen d'acord amb el que s'estableix en l'article 43 dels Estatuts vigents. En l'exercici 2016 s'han dut a terme les quatre reunions preceptives.

COMISSIÓ DE CONTROL I SEGUIMENT	
President	Excm. Sr. Juan Echevarría Puig
Secretari	Sr. Juan Díez de los Ríos de San Juan (CEOE)
Vocals	Sr. Albert Faus Miñana (CEOE) Sr. Raúl Colucho Fernández (CEOE) Sr. Víctor Jiménez Pérez (CEOE) Sra. Catalina Llibre Alegre (UGT) Sra. Antonia Fuentes Gómez (UGT) Sr. Manuel Sanz Rodés (UGT) Sr. Francesc Montoro Brotons (CC.OO) Sra. Cristina Rodríguez Vila (CC.OO)
Suplents	Sr. Juan Arévalo Gutiérrez (CEOE) Sr. Josep Bonet Expósito (UGT) Sr. Jose Antonio Jiménez Aguilera (UGT) Sra. Isabel Martínez Abril (UGT) Sr. Francisco Pareja Montañés (CC. OO.)

Comissió de Prestacions Especials

La Comissió de Prestacions Especials té com a principal competència la concessió dels beneficis d'ajuda social que pugui concedir Mutua amb càrrec als crèdits pressupostaris de cada exercici. La composició i el funcionament d'aquesta comissió es regeixen pel que s'estableix a l'article 42 dels Estatuts.

La Comissió s'integra per un nombre igual de representants d'empreses associades i de treballadors, es reuneix trimestralment i concedeix ajudes socials per atendre els estats i/o situacions de necessitat sobrevingudes en un treballador, o en els seus beneficiaris o família, per haver sofert un accident laboral o per patir una malaltia professional.

En el transcurs de l'exercici 2016 s'han dut a terme les reunions trimestrals preceptives.

COMISSIÓ DE PRESTACIONS ESPECIALS	
Representació empresarial	President
	Sr. Xavier Martínez i Serra
Vocals	Sr. José Luis Perea Blanquer Sr. Juan Vargas Cinca
Representació dels treballadors	Vocals
	Sr. Antonio Cruces Naranjo Sr. Sergi Arbonés García Sr. Gerardo Carayol Cadenas
	Tècnic secretari
	Sr. José Ramón Soriano Corral

*Informació actualitzada a la data d'edició d'aquest informe

Transparència i bon govern

L'exigència de Mutua Universal en el control intern i la gestió de riscos supera àmpliament les obligacions legals actuals.

L'aposta de Mutua Universal per una gestió ètica de l'Entitat condueix al desenvolupament de procediments i d'eines de control intern i de gestió de riscos, que superen amb escreix el nivell d'exigència estipulat legalment.

Desenvolupament del Sistema Intern de Gestió de Riscos

Amb la finalitat d'assolir els objectius estratègics de l'Entitat des del compliment estricte de la normativa, Mutua Universal ha desenvolupat un Sistema Intern de Gestió de Riscos (SIGR) que permet identificar, avaluar, gestionar i controlar els riscos principals als quals l'organització queda exposada. Entre les activitats d'aquest sistema hi ha l'actualització periòdica del Mapa de Riscos Corporatiu i la valoració de la cultura de riscos a l'organització a través d'un qüestionari biennal a l'equip directiu i als responsables.

Eines per al compliment de la normativa

La Política de Compliment recull el compromís dels òrgans de govern de proporcionar els recursos necessaris perquè tots els membres de Mutua Universal coneguin els processos, els procediments, els controls i les altres activitats que s'han desenvolupat per complir les obligacions legals i les obligacions que l'Entitat ha adquirit voluntàriament. Com a fita del 2016, cal destacar l'elaboració d'un mapa de riscos penals per a donar resposta a l'adaptació de Mutua Universal al Codi Penal.

Entre les eines disponibles per al compliment de la normativa, hi ha el **Codi de Conducta**, que estableix les pautes de comportament de les persones que integren l'Entitat en relació amb els grups d'interès, i el **Canal d'Integritat**, un sistema intern de comunicació de les actuacions que puguin suposar un incompliment del Codi de Conducta o del *Manual de Prevenció de Riscos Penals*.

Manual de Prevenció de Riscos Penals

El febrer del 2016, s'ha publicat internament a l'organització el Manual de Prevenció de Riscos Penals, que defineix les polítiques i les regles d'actuació i de comportament que regulen l'activitat de Mutua Universal, així com els sistemes de control, amb el propòsit de prevenir la comissió de delictes tipificats en el Codi Penal.

Aquest manual s'aplica als empleats de Mutua Universal i als que actuen en nom o per compte de l'Entitat en benefici seu, així com als seus representants de fet o de dret, d'acord amb el que es preveu en el Codi Penal.

Funció d'Auditoria Interna

La direcció d'Auditoria Interna du a terme una funció independent dins de l'organització funcional de Mutua Universal, supervisada directament pel Comitè d'Auditoria.

Privacitat dels clients

Amb l'objectiu de preservar la confidencialitat de la informació i garantir-ne la disponibilitat i integritat, Mutua Universal disposa d'una política de Seguretat de la Informació. Aquesta política, així com les normes d'ús dels recursos de Tecnologies de la Informació, s'ha actualitzat segons la norma ISO27001 de Sistemes de gestió de la seguretat de la informació i s'ha dissenyat un pla de transició i d'adequació al nou Reglament (UE) 2016/679 relatiu a la protecció de dades.

Departament d'Auditoria Interna

45
informes interns

385
recomanacions emeses

Gestió del talent

Formació

Més de

80.000

hores

914

cursos

45

hores/empleat

8,5

Índex d'eficàcia

9,3

Índex de satisfacció

407.000€

Inversió total en formació

A Mutua Universal hi ha un fort compromís amb les persones. Per aquest motiu du a terme accions orientades a millorar la qualitat de vida i el benestar dels empleats en els llocs de treball fomentant un entorn de treball saludable i la igualtat d'oportunitats, impulsant programes de formació i facilitant la conciliació de la vida laboral i personal-familiar.

Formació i desenvolupament

En aquest exercici, s'han assentat les bases i el disseny de la futura Universitat Corporativa de Mutua Universal, la inauguració de la qual està prevista pel 2017, i s'ha consolidat el programa de desenvolupament directiu Impuls@, l'objectiu del qual és homogeneïtzar comportaments i competències directives. Aquest programa ha obtingut unes valoracions molt positives per part de tots els directius que hi han participat, i s'han generat sinergies de col·laboració i de coneixement.

“El canvi comença en tu”

Sota aquest lema, s'ha desenvolupat el projecte de canvi cultural que té com a objectiu sensibilitzar tots els empleats pel que fa a la necessitat de construir una Entitat que respongui als valors recollits per la proposta de valor perquè sigui una referència en el sector: excel·lència, innovació, proximitat i universalitat.

En aquest sentit, el col·lectiu de gestió de mutualistes ha participat en un curs de formació per reforçar el coneixement en la proposta de valor i els serveis de Mutua Universal. Amb un total de 272 participants, aquesta formació s'ha realitzat mitjançant una metodologia de microaprenentatge, a través del mòbil i amb només uns quants minuts de dedicació al dia.

Canals de comunicació interna

En el marc del desenvolupament d'unes relacions transparents i de confiança amb els seus empleats, Mutua Universal disposa d'una sèrie de canals de comunicació interna que recullen regularment les notícies d'interès de l'Entitat i la seva adequació a la proposta de valor (intranet corporativa, butlletí electrònic +Mutua).

La salut dels empleats

El compromís amb l'entorn laboral saludable es reafirma en la Política de seguretat i salut al treball i en l'adhesió a la Declaració de Luxemburg de la Xarxa Europea de Promoció de Salut al Treball. A més de continuar amb les accions de prevenció de riscos laborals pertinents i l'adopció de mesures per cuidar la salut física i mental dels empleats, s'ha llançat un programa de salut corporativa: “Benestar Universal: +Salut+Vida”, amb l'objectiu de fomentar hàbits saludables.

Servei de prevenció propi

El 2016, Mutua Universal ha renovat la certificació OHSAS 18001:2007 per al seu Sistema de Seguretat i Salut acreditada per ENAC, l'abast del qual inclou tota l'organització. Com a punt fort, destaca l'alt nivell de la integració de la prevenció en el sistema general de l'empresa, i implicació dels seus empleats. Paral·lelament, s'està treballant per a la integració dels Sistemes de Qualitat, Medi ambient i Prevenció amb l'objectiu de simplificar la gestió diària dels centres de treball en el procés de millora contínua.

Plantilla

1.803

empleats

46

anys d'edat mitjana

15

anys d'antiguitat mitjana

99,7%

de contractes fixos

Per col·lectius professionals

47,7%

personal administratiu

47,3%

personal sanitari

2,1%

personal de prevenció

2,9%

personal directiu

Conciliació

114
mesures concedides

Conciliació

Mutua Universal s'identifica amb la realitat sociolaboral existent i reconeix la conciliació de la vida familiar, personal i professional com un dret dels seus empleats i un suport vital per a l'equilibri social intern i extern. El compromís amb la conciliació es reafirma en el Pla de Conciliació que, en seguir el model de gestió EFR (Empresa Familiarment Responsable), reuneix una sèrie de mesures que fomenten la conciliació de la vida laboral i familiar dels empleats.

Igualtat i diversitat

Mutua Universal basa les relacions amb els seus grups d'interès en la igualtat, la llibertat i la no discriminació davant de la diferència, com queda recollit en la nostra Declaració de respecte a la persona i a la seva diversitat. El 2016, hem renovat la nostra adhesió al Xàrter de Diversitat, un projecte de dimensió europea que comporta un compromís voluntari de les empreses per donar suport als principis de la inclusió de la diversitat i la no discriminació a l'entorn laboral i promulgar aquests principis.

D'altra banda, Mutua Universal ha firmat un acord amb la Fundació Randstad per a la seva incorporació al Programa Aliança, l'objectiu del qual consisteix a promoure la integració plena de persones amb discapacitat intel·lectual a l'empresa.

Certificacions de gestió, qualitat i eficiència

- **Certificació de Qualitat ISO 9001:2008** per a l'Assistència Primària i Hospitalària, així com per al Treball Social Sanitari. Renovada el 2015. Ampliada a 113 centres el 2016.
- **Sistema de Gestió de la Seguretat i la Salut en el Treball OHSAS 18001:2007.** Renovada el 2016, certificada per l'ENAC (Entitat Nacional d'Acreditació). Renovat el 2016.
- **Certificació ISO 14001:2004 en Gestió Ambiental.** El 2016, el nombre de centres certificats s'ha ampliat de 46 a 74. Entre les actuacions realitzades el 2015, destaquen la instal·lació d'equips de climatització per volum de refrigerant, d'il·luminació LED en espais d'alt consum elèctric o de detectors de presència en zones de menor ocupació.

La Política Mediambiental se centra en el desenvolupament d'accions per obtenir un alt respecte envers els principis de protecció del medi i la prevenció de la contaminació, a la vegada que es fomenta l'estalvi energètic a la xarxa de centres.



En primera persona

Montserrat Fernández

Coordinadora de Treball Social a Mutua Universal

“

Entenem la innovació com la renovació constant del catàleg d'ajudes, conseqüència del tracte personalitzat amb els pacients i el coneixement profund de les seves necessitats concretes. Les treballadores socials som part de l'equip assistencial de Mutua Universal per assegurar una atenció integral als pacients.”

+3,95%

creixement en
import d'ajudes
2015-2016

5.690

ajudes concedides el 2016

2.072.546 €

destinats el 2016



03.2 Compromís social

La gestió excel·lent i eficaç de les seves funcions –la cura de la salut dels treballadors i la prevenció de riscos en l’entorn laboral– és la contribució principal de Mutua Universal a la societat i, a la vegada, al manteniment de l’estat del benestar. A més, Mutua Universal emprèn accions per millorar l’entorn socioeconòmic dels treballadors amb majors dificultats i de les seves famílies.

33,12%

dels adscrits al Programa de Reinserció Laboral van accedir a una feina

Programa de Reinserció Laboral

Programa gestionat per l’equip de Treball Social, que treballa en la reintegració sociolaboral dels treballadors que, per accident laboral o malaltia professional, no poden exercir la seva activitat laboral o han perdut la feina durant el procés de recuperació.

Desenvolupament de quatre prestacions socials noves

Incorporades al catàleg d’ajudes socials de Mutua Universal en l’exercici anterior, les prestacions socials noves s’han desenvolupat el 2016, i van dirigides a atendre necessitats específiques de col·lectius determinats:

- **Ajuda especial a treballadors autònoms per evitar el cessament del negoci:** ajuda per a la contractació d’un treballador o per a l’ampliació d’horari d’un treballador ja contractat durant el període d’incapacitat temporal del treballador autònom per accident laboral.
- **Ajuda per situació de pobresa energètica:** destinada a treballadors en situació d’incapacitat temporal amb ingressos insuficients per sufragar els serveis energètics.
- **Formació del cuidador principal en situacions de dependència:** servei de formació a domicili, destinat a familiars que realitzen la funció de cuidadors principals de persones sense autonomia personal com a conseqüència d’un accident laboral.
- **Ampliació de les beques d’estudi:** ajuda destinada a la formació i l’escolarització dels fills a les famílies de treballadors en situació d’incapacitat temporal prolongada.

Nou model de gestió de l’ajuda social

Amb l’objectiu d’adequar amb més precisió les ajudes socials a les necessitats reals dels treballadors accidentats i les seves famílies, el 2016, Mutua Universal ha dissenyat un nou model de gestió de la Reserva d’Assistència Social que permetrà oferir una atenció encara més personalitzada i immediata. Aquest model es basa en la identificació, a l’inici del procés assistencial, dels casos que poden arribar a requerir un suport especial amb l’objectiu d’anticipar les ajudes. D’altra banda, per ampliar els serveis als quals poden tenir accés els treballadors afectats, s’han firmat acords de col·laboració nous amb entitats d’assistència social i laboral.

El nou model de gestió també planteja una millor comunicació dels avantatges que Mutua Universal ofereix als treballadors afectats per un accident laboral o malaltia professional greu. Per fer-ho possible, ha classificat l’exhaustiu catàleg d’ajudes socials en cinc grans àmbits:

L’objectiu del nou model de gestió de la Reserva d’Assistència Social permetrà una atenció encara més personalitzada i immediata.



Necessitats bàsiques

Atenció de les necessitats bàsiques d’autocura de la persona (alimentació, higiene, mobilitat funcional...) i d’altres necessitats essencials per a la vida diària.



Necessitats d’autonomia personal i de qualitat de vida

Afavorir i fomentar habilitats, amb la finalitat d’aconseguir el major grau d’autonomia i d’independència, fent servir elements d’ajuda i adaptacions de l’entorn.



Necessitats del nucli familiar (seguretat i protecció)

Garantir que els ingressos del nucli familiar cobreixin les necessitats bàsiques de tots els seus membres: habitatge, alimentació, subministraments, educació...



Necessitats d’integració laboral i social

Fomentar la reinserció social i laboral de persones discapacitades i en risc d’exclusió social, de manera que es faciliten l’accés al treball, l’autoestima i l’adaptació. Així com a familiars de treballadors accidentats o morts.



Altres necessitats complementàries

Atenció d’altres necessitats del nucli familiar produïdes després de l’accident.

En primera persona

Antonio Carmona

Beneficiari de l'ajuda especial per a treballadors autònoms per evitar el tancament del negoci

“

Vaig sofrir un accident en un dit de la mà mentre carregava la furgoneta, i per no tancar el negoci durant la baixa, vaig haver de contractar un ajudant. Unes setmanes després, una treballadora social de Mutua Universal em va comentar que existia una ajuda específica per aquesta situació, que va cobrir totes les despeses per aquesta contractació. Desconeixia que existia aquest tipus de cobertures.”

49.648

treballadors per compte propi (autònoms) amb cobertura per contingència professional a Mutua Universal.

Autònoms

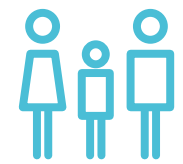
Ajuda econòmica per contractar un treballador o ampliar l'horari d'un empleat, amb l'objectiu d'evitar el tancament del negoci del treballador autònom durant el període d'incapacitat temporal per accident laboral.





562

ajudes concedides
per a necessitats
del nucli familiar
(2016)



Beques d'estudis

Ajuda destinada a garantir l'escolarització i formació dels fills dels treballadors que han patit un accident laboral. Inclou matrícula, material, transport, beca menjador i activitats extraescolars.



En primera persona

Lidia Parrilla

Beneficiària de l'ajuda especial per continuar els estudis a familiars de treballadors difunts

“

El meu pare va morir en un accident laboral quan jo tenia 13 anys i la família es va quedar sense cap font d'ingressos. Aleshores, Mutua Universal ens va concedir una ajuda econòmica per continuar els estudis que hem anat rebent d'any a any i que incloïa tant el pagament de la matrícula com d'altres despeses (transport, material, etc.). Sense aquesta ajuda, no hauria pogut estudiar un grau d'enginyeria aeroespacial.”

Presència i notorietat social

Convenis de col·laboració institucional

19

nous convenis de col·laboració institucional

5

amb universitats

7

amb col·legis professionals

7

amb altres institucions

En la seva vocació de millora permanent de l'activitat sanitària i d'actualització constant de la informació sobre la normativa laboral a empreses i professionals, Mutua Universal disposa d'acords i convenis de col·laboració amb universitats, col·legis professionals i altres institucions.

Nous concerts d'assistència sanitària recíproca amb altres mútues

- Ibermutuamur
- Asepeyo
- Mutua Balear
- Activa Mutua 2008

Organització de 284 jornades, esdeveniments i comunicacions professionals

- 137 esdeveniments territorials
- 136 jornades de prevenció
- 9 actes institucionals
- 2 esdeveniments científics

Reconeixements:

- Menció especial en la categoria de Formació per AERCE (Asociación Española de Responsables de Compras) pel programa formatiu "Conecta con lo mejor de ti"
- Renovació del Xàrter de Diversitat (19/04/2016)
- Renovació del segell Alcobendas Concilia (30/05/2016)
- Renovació del segell Alcorcón Concilia (7/10/2016)
- Obtenció del segell Reconcilia-Navarra (16/12/2016)
- Segell a la Responsabilitat Social d'Aragó (20/12/2016)
- "Qui es cuida del fisioterapeuta? Avaluació ergonòmica del fisioterapeuta": finalista en la VIII edició dels premis Atlante, organitzats per Foment del Treball

- IX Edició Premis Llum de la Comunitat Valenciana: "Avaluació ergonòmica del fisioterapeuta"
- VI Edició Premis Aragó, compromesos amb la prevenció: "Avaluació ergonòmica del fisioterapeuta"
- Presentació del pla de prevenció per evitar el risc d'agressió als Premis 2016 a les Bones Pràctiques en Seguretat i Salut, organitzats per la CAEB (Balears)
- SETLA 2016: premi a la millor comunicació oral de fisioteràpia



Acord amb l'Asociación España Salud per a l'ús de DESA



Acord de formació amb la Cámara de Comercio de Badajoz



Col·laboració amb la facultat de Dret de la Universitat d'Alacant



Jornada sobre empresa saludable a la Universitat de Santiago de Compostela



Mutua Universal, reconeguda amb el segell Reconcilia de Navarra



VIII edició dels premis Atlante

*Reconeixement
al compromís de
les empreses en el
desenvolupament
d'entorns de treball més
segurs i saludables.*

Segona edició dels Premis Innovació i Salut

Convocats el 2016 i entregats el febrer del 2017, la segona edició dels Premis Innovació i Salut ha reconegut i distingit la labor d'empreses que han demostrat un alt compromís en el desenvolupament i la promoció d'entorns de treball més segurs i saludables.

Amb l'objectiu de donar més difusió a la labor de les empreses, s'ha ampliat el nombre de categories, amb distincions específiques a Gran Empresa, PIMES i Institucions:

- **Gran Empresa:**

Guanyador: Grup PSA, per un estudi aprofundit dels gestos, les postures i els esforços dels treballadors per prevenir el desenvolupament de trastorns musculoesquelètics.

Finalista: Cosetino, pel Projecte CDS (Coneixement, Desenvolupament i Salut), un programa integral de formació en matèria de seguretat i salut laboral.

- **PIME:**

Guanyador: Optiva Media, pel seu programa d'aplicació de tècniques de relaxació física i mental en els processos de recuperació del treball.

Finalista UTE ABI Corredor Norte (Alstom, Bombardier i Indra), pel desenvolupament de procediments segurs en treballs en altura en el sector ferroviari.

- **Premi Institucional: la Federació Nacional de Treballadors Autònoms, ATA**, per la divulgació dels indicadors de sinistralitat, a través de l'Observatori de l'Autònom.

També es reconeixen, a través de mencions especials, les bones pràctiques presentades per les empreses Cargo Trans Montserrat, Autopistas España (Grup Abertis), Eiffage Energía, Grupo Antolín Vigo, Gonvarri Steel Services i Frinsa del Noroeste.

*Més informació sobre els
Premis Innovació i Salut a
<http://premios.mutuauniversal.net>*



"L'empresa i la població treballadora espanyola no són les mateixes que fa vint anys. Hem de ser capaços d'innovar i de canviar fins i tot el que ha anat funcionant en el passat, adequant-nos als temps."

Tomás Burgos Gallego
Secretari d'Estat de la Seguretat Social



"Actualment, només un de cada cinc autònoms està cobert per contingències professionals. Necessitem que prenguin consciència, cada vegada més, del fet que prevenir els riscos laborals, prevenir la seva salut laboral és una cosa fonamental en el desenvolupament de la seva activitat."

Lorenzo Amor
President de la Federació Nacional de Treballadors Autònoms - ATA

03.3 Informació economicofinancera

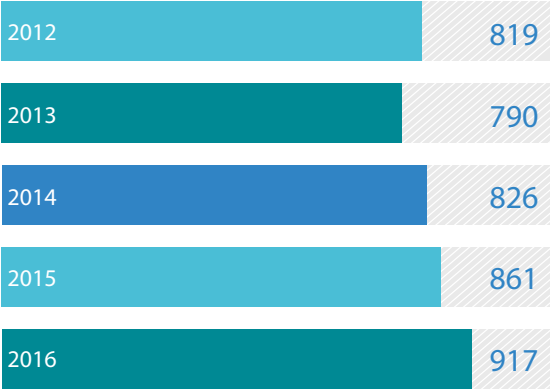
El 2016, amb un increment del 6,22% en recaptació de quotes, Mutua Universal ha obtingut un resultat positiu per distribuir de 52,91 milions d’euros. La política d’austeritat ha evidenciat ser compatible amb el manteniment i la millora del nivell dels serveis prestats.

Del total de quotes recaptades el 2016, el 87,12% (786.161.604 euros) correspon al compte d’altri i el 12,88% (116.219.275 euros) pertanyen al compte propi.

Recaptació

En l’exercici 2016, la recaptació total de quotes cobrades ha arribat a 902.380.878 euros, amb un increment del 6,22% respecte al 2015. El 59,06% d’aquesta xifra, equivalent a 532.986.718 euros, correspon a contingències laborals, el 39,73%, 358.508.691 euros, correspon a contingències comunes i l’1,21% restant, 10.885.469 euros, correspon a la cobertura del cessament d’activitat dels treballadors autònoms.

Evolució d’ingressos per quotes reportades



En milions d’euros

MAGNITUDS COMPARATIVES DE RECAPTACIÓ				
	2015	2016	% var.	% quotes*
Contingències professionals	512.193.710	532.986.718	4,06%	59,06%
Per compte d'altri	495.364.162	515.859.838	4,14%	57,17%
Per compte propi	16.829.548	17.126.880	1,77%	1,90%
Contingències comunes	325.785.279	358.508.691	10,04%	39,73%
Per compte d'altri	241.990.462	270.301.767	11,70%	29,95%
Per compte propi	83.794.817	88.206.925	5,27%	9,77%
Cessament de l'activitat	11.539.934	10.885.469	-5,67%	1,21%
Total de quotes cobrades	849.518.923	902.380.878	6,22%	
Efecte de quotes en via executiva i ajornades	11.526.224	14.166.475	22,91%	
Total de quotes reportades	861.045.147	916.547.353	6,45%	
Quotes recaptades	849.518.923	902.380.878	6,22%	
Treballadors per compte d'altri	737.354.624	786.161.604	6,62%	
Treballadors per compte propi	112.164.299	116.219.274	3,62%	

*Participació sobre quotes

Gestió de contingències professionals:

69,33M€

Gestió de contingències comunes:

-24,76M€

Gestió del cessament d'activitat dels autònoms:

8,34M€

Aquests resultats permeten mantenir uns índexs òptims de liquiditat i solvència per continuar desenvolupant el Pla Estratègic destinat a consolidar Mutua Universal com una entitat de referència en eficàcia, proximitat i innovació.

Gestió del patrimoni de la Seguretat Social

El 2016 s'ha obtingut un **resultat positiu per distribuir de 52,91 milions** malgrat que la despesa de prestacions socials i de les transferències i les subvencions realitzades (80,60% respecte al total de despeses de gestió ordinària) ha experimentat un increment de 64,10 milions d'euros respecte a l'exercici 2015, i malgrat que els ingressos per cotitzacions socials només han augmentat en 55,50 milions d'euros.

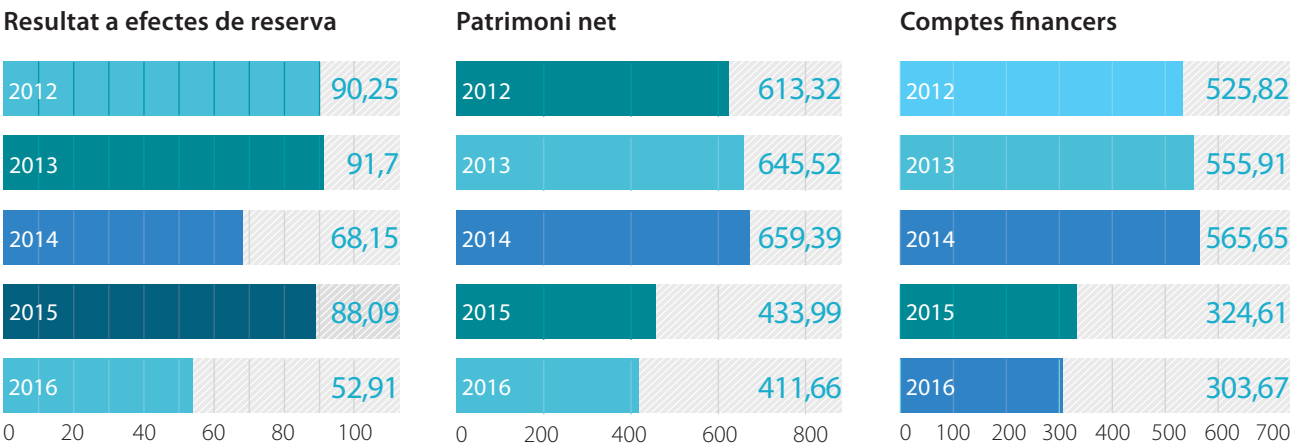
Aquestes partides de despesa corresponen bàsicament a les prestacions abonades en concepte d'incapacitat temporal, a la prestació per risc durant l'embaràs i la lactància, a la prestació de cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu, així com als imports ingressats en la Tresoreria General de la Seguretat Social per afrontar les prestacions d'invalidesa, mort i supervivència, a la reassegurança d'aquestes i la contribució de la mútua al sosteniment dels servis comuns del sistema de la Seguretat Social.

Les **despeses de funcionament** han representat un 18,63% del total de despeses de gestió ordinària, en comparació amb el 20,41% de l'exercici anterior. Aquesta reducció és conseqüència de la política d'austeritat imposta, que s'ha evidenciat compatible amb el manteniment i la millora del nivell dels serveis prestats.

El resultat per **operacions financeres** s'ha situat en 7,58 milions d'euros, que suposa una disminució de 14,97 milions d'euros en relació amb els 22,55 milions d'euros obtinguts en l'exercici 2015. Aquesta reducció és conseqüència principalment de les plusvàlues obtingudes per un valor de 11,78 milions d'euros en l'alienació d'inversions financeres, per poder donar compliment al que s'estipula en la Disposició Transitòria Segona "Regularització de les Reserves d'Estabilització" de la Llei 35/2014, de 26 de desembre, per la qual es modifica el text refós de la Llei General de la Seguretat Social, en relació amb el Règim Jurídic de les Mútues i a la Resolució de 18 de març de 2015, de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social.

A pesar de la disminució de la cartera d'inversions financeres, s'han obtingut 7,59 milions d'euros d'ingressos financers, per la taxa interna mitjana de rendibilitat de la cartera d'inversions financeres, en les quals s'han d'invertir els excedents de tresoreria. La rendibilitat de les posicions financeres s'ha situat al 4,57% en comparació amb el 3,27% del 2015.

En l'exercici 2016 s'ha realitzat l'ingrés de l'excés d'excedents de l'exercici 2015, que ha suposat un desemborsament a favor de la Tresoreria General de la Seguretat Social de 73,80 milions d'euros.



En milions d'euros

GESTIÓ DE LA COL·LABORACIÓ AMB LA SEGURETAT SOCIAL – BALANÇ	
ACTIU (euros)	2016
Actiu no corrent	235.435.581,68
Immobilitzat intangible	4.988.655,45
Immobilitzat material	92.429.237,99
Inversions immobiliàries	0,00
Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	2.388.457,00
Inversions financeres a llarg termini	133.616.806,59
Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	2.012.424,65
Actiu corrent	278.953.056,77
Actius en estat de venda	1.645.503,60
Existències	1.004.474,90
Deutors i altres comptes per cobrar	227.715.112,74
Inversions financeres a curt termini	19.080.777,70
Efectiu i altres actius líquids equivalents	29.507.187,83
TOTAL ACTIU	514.388.638,45

GESTIÓ DE LA COL·LABORACIÓ AMB LA SEGURETAT SOCIAL – BALANÇ	
PATRIMONI NET I PASSIU (euros)	2016
Patrimoni net	411.660.679,93
Reserves	322.767.257,45
Resultat net generat per quotes	35.946.455,50
Resultats de l'exercici	52.906.547,89
Ajustaments per canvis de valor	0,00
Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	40.419,09
Passiu no corrent	5.007,97
Provisions a llarg termini	0,00
Deutes a llarg termini	5.007,97
Passiu corrent	102.722.950,55
Provisions a curt termini	38.853.388,00
Deutes a curt termini	826.648,64
Creditors i altres comptes per pagar	63.042.913,91
Ajustaments per periodificació	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	514.388.638,45

GESTIÓ DE LA COL·LABORACIÓ AMB LA SEGURETAT SOCIAL - COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL	
(euros)	2016
TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	919.427.709,85
Cotitzacions socials	916.547.353,01
Transferències i subvencions rebudes	188.171,38
Prestacions de serveis	570.430,69
Treballs realitzats per l'Entitat per al seu immobilitzat	0,00
Altres ingressos de gestió ordinària	2.121.754,77
Excessos de provisions	0,00
TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	-878.212.501,20
Prestacions socials	-462.936.688,50
Despeses de personal	-90.988.159,61
Transferències i subvencions concedides	-244.885.068,70
Aprovisionaments	-43.796.035,64
Altres despeses de gestió ordinària	-31.212.780,68
Amortització de l'immobilitzat	-4.393.768,07
RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA	41.215.208,65
Alienació i deteriorament de l'immobilitzat no financer	-84.115,07
Altres partides no ordinàries	4.191.511,43
RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES	45.322.605,01
Ingressos financers	7.586.184,38
Despeses financeres	-744,24
Deteriorament de valor, baixes i alienació d'actius i passius financers	-1.497,24
RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	7.583.942,90
RESULTAT A EFECTES DE RESERVES	52.906.547,91

Gestió del patrimoni privatiu

En l'exercici de 2016, els ingressos de l'activitat ordinària han generat un total d'1,54 milions d'euros i les despeses ordinàries han ascendit a 0,94 milions. Addicionalment, s'ha produït un resultat extraordinari negatiu per un import de 5,68 milions d'euros i un resultat financer negatiu de 2,60 milions d'euros. El resultat negatiu total produït, que ascendeix a 7,68 milions d'euros, s'aplicarà al compte de resultats d'exercicis anteriors.

Els ingressos obtinguts pel patrimoni mutual durant el 2016 provenen principalment de la imputació del cànon o cost de compensació per la utilització dels immobles pertanyents al patrimoni històric per als fins que tenim encomanats com a col·laboradors en la gestió de la Seguretat Social, d'acord amb el que s'estableix a l'article 68.4.4a de la Llei General de la Seguretat Social, així com dels rendiments de les inversions financeres realitzades.

Les despeses de funcionament dels serveis realitzats pel patrimoni privatiu són les necessàries per a la conservació i l'ampliació de l'immobilitzat del patrimoni mutual.

El resultat extraordinari de l'exercici es compon d'ingressos per excessos de provisions i de despeses excepcionals per dotació de provisions, amb motiu de l'aplicació de l'Ofici de la Intervenció General de la Seguretat Social del 4 de juliol de 2013 sobre el Tractament Comptable del Reintegrament de Despeses Indegudes.

El resultat negatiu de les operacions financeres es deriva de la dotació per deteriorament de crèdits del saldo pendent de cobrament derivat de la venda de la Sociedad de Prevención Universal Prevención y Salud, SLU en l'exercici anterior.

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU – BALANÇ	
ACTIU (euros)	2016
Actiu no corrent	18.551.319,92
Immobilitzat intangible	0,00
Immobilitzat material	402.566,52
Inversions immobiliàries	18.141.896,03
Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	0,00
Inversions financeres a llarg termini	6.857,37
Deutors i altres comptes per cobrar a llarg termini	0,00
Actiu corrent	9.794.528,68
Actius en estat de venda	2.172.954,84
Existències	0,00
Deutors i altres comptes per cobrar	5.440.147,94
Inversions financeres a curt termini	246,89
Ajustaments per periodificació	36.946,56
Efectiu i altres actius líquids equivalents	2.144.232,45
TOTAL ACTIU	28.345.848,60

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU – BALANÇ	
PATRIMONI NET I PASSIU (euros)	2016
Patrimoni net	-6.861.800,84
Patrimoni aportat	0,00
Patrimoni generat	-6.861.800,84
Ajustaments per canvis de valor	0,00
Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	0,00
Passiu no corrent	14.774.484,20
Provisions a llarg termini	14.654.610,59
Deutes a llarg termini	119.873,61
Passiu corrent	20.433.165,24
Provisions a curt termini	0,00
Deutes a curt termini	27.189,72
Creditors i altres comptes per pagar	20.405.975,52
Ajustaments per periodificació	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	28.345.848,60

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU	
- COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL	
(euros)	2016
TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	3.841.426,50
Cotitzacions socials	0,00
Transferències i subvencions rebudes	0,00
Prestacions de serveis	0,00
Treballs realitzats per l'Entitat per al seu immobilitzat	0,00
Altres ingressos de gestió ordinària	1.541.465,92
Excessos de provisions	2.299.960,58
TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	-939.035,27
Prestacions socials	0,00
Despeses de personal	0,00
Transferències i subvencions concedides	0,00
Aprovisionaments	0,00
Altres despeses de gestió ordinària	-750.922,64
Amortització de l'immobilitzat	-188.112,63
RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA	2.902.391,23
Deteriorament de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer	-2.516,30
Altres partides no ordinàries	-7.984.262,64
RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES	-5.084.387,11
Ingressos financers	42.827,27
Despeses financeres	-284.309,05
Deteriorament de valor, baixes i alienació d'actius i passius financers	-2.355.201,50
RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES	-2.596.683,28
RESULTAT A DISTRIBUIR	-7.681.070,39

Nova pàgina web mutuauniversal.net

Llançada el febrer del 2016 amb l'objectiu de facilitar l'accés a tota la informació i els serveis d'una manera més senzilla i funcional. La pàgina és accessible i es pot fer servir fàcilment des de qualsevol navegador i dispositiu mòbil.

209.727

usuaris (entre febrer i desembre del 2016)

373.931

sessions obertes (+58% respecte al mateix període de 2015)

Informació detallada d'actes i jornades.



Potent buscador de xarxa de centres amb opcions de geolocalització i informació detallada.

Ajuda a la realització de tràmits, amb preguntes freqüents ordenades per temàtica.

Novetats en matèria de prevenció, salut laboral i legislació.

Línia Universal 900 203 203

Servei d'assistència 24 hores/365 dies atès per un equip de metges, infermers i gestors que donen resposta mèdica a l'accidentat des del primer moment i en els idiomes principals de la Unió Europea.

25.012

trucades el 2016

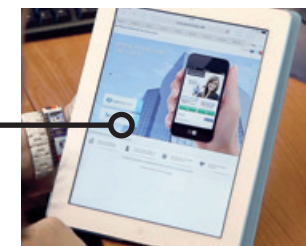
Coordinació del trasllat de

829

pacients, 6 dels quals a escala internacional.



24 hores
d'atenció a treballadors
i empreses



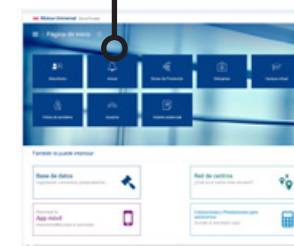
App Mutua Universal

Aplicació per a dispositius mòbils, que permet seleccionar el centre assistencial més proper, consultar informació sobre els serveis de l'Entitat i rebre consells de salut.

Zona Privada per a empreses

Nova versió que, entre altres tràmits, permet:

- Emplenar i tramitar un comunicat d'accident
- Realitzar el seguiment dels processos de baixa
- Emplenar un volant d'assistència
- Obtenir informació per reduir la sinistralitat
- Gestionar els esdeveniments dels treballadors
- Accedir a l'aplicació de gestió de l'absentisme
- Sol·licitar el Bonus Prevenció



Annexes



- | | | |
|------------|--|-----|
| 01. | Comptes anuals | 84 |
| 02. | Principis que regeixen la Memòria de sostenibilitat i el procés de realització | 99 |
| 03. | Taula d'indicadors GRI i informe de progrés Pacte Mundial | 102 |

01. Comptes anuals

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ	
ACTIU	2016
A) ACTIU NO CORRENT	235.435.581,68
I. Immobilitzat intangible	4.988.655,45
Aplicacions informàtiques	859.635,18
Inversions sobre actius utilitzats en règim d'arrendament o cedit	4.088.601,18
Altre immobilitzat intangible	40.419,09
II. Immobilitzat material	92.429.237,99
Terrenys	23.755.943,25
Construccions	53.798.730,45
Altre immobilitzat material	14.790.841,36
Immobilitzat en curs i bestretes	83.722,93
III. Inversions immobiliàries	0,00
IV. Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	2.388.457,00
Inversions financeres en patrimoni d'entitats de dret públic	2.388.457,00
V. Inversions financeres a llarg termini	133.616.806,59
Crèdit i valors representatius de deute	133.476.031,34
Altres inversions financeres	140.775,25
VI. Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	2.012.424,65

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - BALANÇ	
ACTIU	2016
B) ACTIU CORRENT	278.953.056,77
I. Actius en estat de venda	1.645.503,60
II. Existències	1.004.474,90
Productes farmacèutics	313.777,35
Material sanitari de consum	690.697,55
III. Deutors i altres comptes a cobrar	227.715.112,74
Deutors per operacions de gestió	26.135.097,65
Altres comptes a cobrar	201.466.962,86
Administracions públiques	113.052,23
V. Inversions financeres a curt termini	19.080.777,70
Crèdit i valors representatius de deute	19.044.018,43
Altres inversions financeres	36.759,27
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalent	29.507.187,83
Altres actius líquids equivalents	0,00
Tresoreria	29.507.187,83
TOTAL ACTIU (A+B).....	514.388.638,45

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL - BALANÇ		
PATRIMONI NET I PASSIU		2016
A) PATRIMONI NET		411.660.679,93
I. Patrimoni aportat		0,00
II. Patrimoni generat		411.620.260,84
Reserves		322.767.257,45
Resultat net generat per quotes		35.946.455,50
Resultats de l'exercici		52.906.547,89
III. Ajustaments per canvis de valor		0,00
IV. Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats		40.419,09
B) PASSIU NO CORRENT		5.007,97
I. Provisions a llarg termini		0,00
II. Deutes a llarg termini		5.007,97
Altres deutes		5.007,97
Creditors per arrendament financer a llarg termini		
C) PASSIU CORRENT		102.722.950,55
I. Provisions a curt termini		38.853.388,00
II. Deutes a curt termini		826.648,64
Altres deutes		816.907,45
Creditors per arrendament financer a curt termini		9.741,19
IV. Creditors i altres comptes a cobrar		63.042.913,91
Creditors per operacions de gestió		18.872.376,36
Altres comptes a cobrar		39.923.034,14
Administracions públiques		4.247.503,41
V. Ajustaments per periodificació		0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C).....		514.388.638,45

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL - COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL		
INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA		2016
1. Cotitzacions socials		916.547.353,01
Règim general		275.675.610,92
Règim especial de treballadors autònoms		90.243.129,14
Règim especial del mar		823.003,59
Accidents de treball i malalties professionals		549.805.609,36
2. Transferències i subvencions rebudes		188.171,38
Transferències		188.171,38
3. Prestacions de serveis		570.430,69
4. Treballs realitzats per l'entitat per al seu immobilitzat		0,00
5. Altres ingressos de gestió ordinària		2.121.754,77
Altres ingressos		2.098.663,15
Reversió de la deterioració de crèdits		23.091,62
6. Excessos de provisions		0,00
A) TOTAL D'INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA		919.427.709,85

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL COMpte del Resultat Econòmic Patrimonial	
DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	2016
7. Prestacions socials	-462.936.688,50
Incapacitat temporal	-415.720.925,86
Derivades de la maternitat i la paternitat	-29.530.797,91
Indemnitzacions i entregues úniques	-11.197.056,66
Prestacions socials	-2.072.546,70
Pròtesis i vehicles per a invàlids i entregues úniques	-901.321,56
Farmàcia	-1.584.338,81
Altres prestacions	-1.929.701,00
8. Despeses de personal	-90.988.159,61
Sous, salaris i assimilats	-65.866.058,88
Càrregues socials	-25.122.100,73
9. Transferències i subvencions concedides	-244.885.068,70
Transferències	-147.864.908,89
Subvencions	-97.020.159,81
10. Aprovisionaments	-43.796.035,64
Compres i consums	-43.796.035,64
11. Altres despeses de gestió ordinària	-31.212.780,68
Subministraments i serveis exteriors	-24.200.710,43
Tributs	-259.170,16
Altres	459.756,92
Deteriorament de valor de crèdits	-22.666,40
Variació de deteriorament de crèdits	-7.865.806,40
Variació de la provisió per a contingències	675.815,79
12. Amortització de l'immobilitzat	-4.393.768,07
B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	-878.212.501,20

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEURETAT SOCIAL COMpte del Resultat Econòmic Patrimonial	
RESULTATS	2016
I. RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA (A+B)	41.215.208,65
13. Resultats d'alienació i deteriorament d'immobilitzat no financer	-84.115,07
14. Altres partides no ordinàries	4.191.511,42
Ingressos	4.219.549,94
Despeses	-28.038,52
II. RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES (I+13+14)	45.322.605,00
15. Ingressos financers	7.586.184,37
16. Despeses financeres	-744,24
17. Despeses financeres imputades a l'actiu	0,00
18. Variació del valor raonable en actius financers	0,00
19. Diferències de canvi	0,00
20. Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	-1.497,24
III. RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES (15+16+17+18+19+20)	7.583.942,89
IV. RESULTAT A DISTRIBUIR (II+III)	52.906.547,89

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - ESTAT TOTAL DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET			
	II. Patrimoni generat	IV. Altres increments patrimonials	TOTAL
A. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2015	433.952.479,45	40.994,45	433.993.473,90
B. AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS	45.188.600,82		45.188.600,82
C. PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI 2016 (A+B)	479.141.080,27	40.994,45	479.182.074,72
D. VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI 2016	-67.520.819,43	-575,36	-67.521.394,79
1. Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici	8.397.932,78	-575,36	8.397.357,42
2. Operacions amb l'entitat o entitats propietàries	0,00		0,00
3. Altres variacions del patrimoni net	-75.918.752,21		-75.918.752,21
E. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2016 (C+D)	411.620.260,84	40.419,09	411.660.679,93

GESTIÓ DEL PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL - ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU	
2016	
I. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ (A+B)	-31.241.506,71
A) Cobraments:	497.803.451,36
Cotitzacions socials	0,00
Transferències i subvencions rebudes	6.795.876,45
Prestacions de serveis	600.349,13
Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
Interessos i dividendes cobrats	6.165.985,09
Altres cobraments	484.241.240,69
B) Pagaments:	529.044.958,07
Prestacions socials	185.032.347,70
Despeses de personal	92.940.361,47
Transferències i subvencions concedides	183.173.095,26
Aprovisionaments	43.569.853,68
Altres despeses de gestió	24.227.934,76
Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
Interessos pagats	73.466,11
Altres pagaments	27.899,09
II. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ	13.338.761,25
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 (I+II+III+IV+V)	-17.902.745,46
Efectiu i altres actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici	47.409.933,29
Efectiu i altres actius líquids equivalents a l'efectiu al final de l'exercici	29.507.187,83

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ	
ACTIU	2016
A) ACTIU NO CORRENT	18.551.319,92
I. Immobilitzat intangible	0,00
II. Immobilitzat material	402.566,52
Altres immobilitzat material	402.566,52
III. Inversions immobiliàries	18.141.896,03
Terrenys	7.291.599,28
Construccions	10.850.296,75
IV. Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	0,00
Inversions financeres en patrimoni d'entitats de societat mercantils	0,00
V. Inversions financeres a llarg termini	6.857,37
Inversions financeres en patrimoni	6.857,37
VI. Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	0,00
B) ACTIU CORRENT	9.794.528,68
I. Actius en estat de venda	2.172.954,84
II. Existències	0,00
III. Deutors i altres comptes a cobrar	5.440.147,94
Altres comptes a cobrar	5.431.257,24
Administracions públiques	8.890,70
V. Inversions financeres a curt termini	246,89
Crèdit i valors representatius de deute	246,89
VI. Ajustaments per periodificació	36.946,56
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	2.144.232,45
Tresoreria	2.144.232,45
TOTAL ACTIU (A+B).....	28.345.848,60

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - BALANÇ	
PATRIMONI NET I PASSIU	2016
A) PATRIMONI NET	-6.861.800,84
I. Patrimoni aportat	0,00
II. Patrimoni generat	-6.861.800,84
Reserves	27.569.381,40
Resultats d'exercicis anteriors	-26.750.111,85
Resultats d'exercici	-7.681.070,39
III. Ajustaments per canvis de valor	0,00
IV. Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	0,00
B) PASSIU NO CORRENT	14.774.484,20
I. Provisions a llarg termini	14.654.610,59
II. Deutes a llarg termini	119.873,61
Deutes amb entitats de crèdit	0,00
Altres deutes	1.646,77
Creditors per arrendament financer a llarg termini	118.226,84
C) PASSIU CORRIENT	20.433.165,24
I. Provisions a curt termini	0,00
II. Deutes a curt termini	27.189,72
Deute amb entitats de crèdit	0,00
Creditors per arrendament financer a curt termini	27.189,72
IV. Creditors i altres comptes a cobrar	20.405.975,52
Altres comptes a cobrar	20.387.766,93
Administracions públiques	18.208,59
V. Ajustaments per periodificació	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C).....	28.345.848,60

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - COMPTE DE RESULTATS ECONOMIC PATRIMONIALS		
INGRESSOS I DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA		2016
1. Cotitzacions socials		0,00
Règim general		0,00
Règim especial de treballadors autònoms		0,00
Règim especial del mar		0,00
Accidents de treball i malalties professionals		0,00
2. Transferències i subvencions rebudes		0,00
3. Prestacions de serveis		0,00
4. Treballs realitzats per l'entitat per al seu immobilitzat		0,00
5. Altres ingressos de gestió ordinària	1.541.465,92	
Arrendaments	1.541.465,92	
6. Excessos de provisions	2.299.960,58	
A) TOTAL D'INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA (1+2+3+4+5+6)		3.841.426,50
7. Prestacions socials		0,00
8. Despeses de personal		0,00
9. Transferències i subvencions concedides		0,00
10. Aprovisionaments		0,00
11. Altres despeses de gestió ordinària	-750.922,64	
Subministraments i serveis exteriors	-581.915,04	
Tributs	-168.965,59	
Altres	-42,01	
12. Amortització de l'immobilitzat	-188.112,63	
B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA (7+8+9+10+11+12)		-939.035,27

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - COMPTE DE RESULTATS ECONOMIC PATRIMONIALS		
RESULTAT		2016
I.- RESULTAT DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA (A+B)		2.902.391,23
13. Deteriorament de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda		-2.516,30
Deteriorament de valor		-2.516,30
14. Altres partides no ordinàries		-7.984.262,04
II.- RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES (I+13+14)		-5.084.387,11
15. Ingressos financers		42.827,27
De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat		42.827,27
16. Despeses financeres		-284.309,05
17. Despeses financeres imputades a l'actiu		0,00
18. 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
19. Diferències de canvi		0,00
20. Deteriorament de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers		-2.355.201,50
III.-RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES (15+16+17+18+19+20)		-2.596.683,28
IV.-RESULTAT ECONÒMIC POSITIU (II+III)		-7.681.070,39
V.- RESULTAT A EFECTES DE RESERVES (IV)		-7.681.070,39

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - ESTAT TOTAL DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET		
	II. Patrimoni generat	TOTAL
A. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2015	-273.397,94	-273.397,94
B. AJUSTAMENTS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS	1.092.667,49	1.092.667,49
C. PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI 2016 (A+B)	819.269,55	819.269,55
D. VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI 2016	-7.681.070,39	-7.681.070,39
1. Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici	-7.681.070,39	-7.681.070,39
2. Operacions amb l'entitat o entitats propietàries		0,00
3. Altres variacions del patrimoni net		0,00
E. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI 2016 (C+D)	-6.861.800,84	-6.861.800,84

GESTIÓ DEL PATRIMONI PRIVATIU - ESTAT DE FLUXOS D'EFECTIU	
	2016
I. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ (A+B)	467.378,29
A) COBRAMENTS:	1.564.068,17
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	1.805,29
Altres cobraments	1.562.262,88
B) PAGAMENTS:	1.096.689,88
Prestacions socials	0,00
Despeses de personal	0,00
Transferències i subvencions concedides	0,00
Aprovisionaments	0,00
Altres despeses de gestió	738.111,91
Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00
Interessos pagats	6.114,03
Altres pagaments	352.463,94
II. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ	0,00
III. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT	-74.067,72
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 (I+II+III+IV+V)	393.310,57
Efectiu i altres actius líquids equivalents a l'efectiu a l'inici de l'exercici	1.750.921,88
Efectiu i altres actius líquids equivalents a l'efectiu al final de l'exercici	2.144.232,45

02.

Principis que regeixen la Memòria de sostenibilitat i el procés de realització

Mutua Universal ha elaborat aquesta dotzena Memòria Anual i Informe de Sostenibilitat seguint les orientacions i els principis respecte a la definició del contingut i a la qualitat d'informes de sostenibilitat, que estableixen els Estàndards del Global Reporting Initiative (GRI Standards), d'acord amb l'opció "Exhaustiva".

El contingut de la memòria s'ha definit seguint els principis de participació dels grups d'interès, context de sostenibilitat, materialitat i exhaustivitat. Per la seva banda, per garantir la qualitat dels continguts que inclou s'han seguit els principis de precisió, equilibri, claredat, comparabilitat, fiabilitat i puntualitat.

En aquest Informe es recullen la informació economicofinancera i els aspectes clau de la Responsabilitat Social Corporativa de Mutua Universal durant l'exercici 2016. En aquest document s'explica el context de la sostenibilitat o la manera en què l'Entitat contribueix al desenvolupament a nivell local, regional o global a través de la gestió de la Responsabilitat Social Corporativa.

Anàlisi de materialitat

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

Hem realitzat una revisió dels indicadors principals a partir de les expectatives expressades durant tot l'any en els canals de diàleg amb els grups d'interès: les empreses associades, els col·laboradors, els treballadors protegits, els treballadors de la Administració Pública i els agents socials, la societat, els proveïdors, els autònoms i els empleats. En el nostre compromís estratègic amb la millora contínua de la satisfacció del mutualista, des del mes de juny de 2016 realitzem enquestes de satisfacció en continu per correu electrònic als nostres pacients/usuaris i a l'octubre de 2016 vam presentar el tercer panell a empreses i delegats de referència, per conèixer la seva opinió sobre l'evolució de diferents qüestions d'interès.

Els temes identificats s'han prioritzat atenent a l'impacte econòmic, ambiental i social de l'Entitat i al grau d'influència en les valoracions i decisions dels grups d'interès.

Per avaluar els aspectes rellevants a nivell intern, s'ha recopilat informació de les polítiques, programes, iniciatives i accions de valor responsable desenvolupades durant l'any 2016.

Les conclusions de l'estudi han permès definir com a temes materials els següents:

- | | |
|--|---|
| • Ètica i integritat en els negocis | • Qualitat de l'ocupació, benestar i conciliació |
| • Eficiència | • Satisfacció de client |
| • Desenvolupament econòmic | • Serveis adaptats a les necessitats dels clients |
| • Bon Govern | • Salut i Seguretat dels clients |
| • Innovació Tecnològica | • Privacitat dels clients |
| • Salut i seguretat laboral | • Comunicació amb clients |
| • Formació i Desenvolupament | • Programes d'acció social |
| • Diversitat i igualtat d'oportunitats | • Política Pública |

Validació

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

Publicació

Aquesta memòria es pot trobar a la pàgina web de l'Entitat, www.mutuauniversal.net. Els responsables de l'elaboració de la memòria han estat la Direcció Corporativa i la Direcció de Responsabilitat Social Corporativa, amb la col·laboració de l'empresa Ulled Asociados.

Contacte

Dades de contacte en aspectes relacionats con la responsabilitat social corporativa:
responsabilidad@mutuauniversal.net

La seva opinió és important

Aquesta Memòria Anual pretén ser un punt de suport per al diàleg, per la qual cosa li demanem que ens faci arribar la seva opinió, tant en relació amb els aspectes formals de la Memòria com en les àrees on podem millorar en matèria de Responsabilitat Social Corporativa:

<http://memoria.mutuauniversal.net/quiero-dar-mi-opinion/>

03. Taula d'indicadors GRI i informe de progrés Pacte Mundial

Continguts generals GRI standards

PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ		Pàgina	Omissions
102-1	Nom de l'organització	Portada	
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	Pàgs. 14-17	
102-3	Ubicació de la seu	Av. Tibidabo 17-19, Barcelona - 08022	
102-4	Ubicació de les operacions	Mutua Universal només opera dins del territori espanyol.	
102-5	Propietat i forma jurídica	Mutua Universal, Mugenat, Mútua Col·laboradora amb la Seguretat Social, núm. 10	
102-6	Mercats servits	Pàgs. 14-17	
102-7	Mida de l'organització	Pàgs. 14-17	
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	a) b) c) Veure taula en annexes a pàg. 107 d) e) f) No procedeix. L'organització no te treballadors que no siguin empleats.	
102-9	Cadena de subministrament	Mutua Universal està subjecta a la Llei de Contractes del Sector Públic.	
102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Pàgs. 4-11	
102-11	Principi o enfocament de precaució	L'activitat de l'organització no suposa un risc greu per a la salut pública o el medi ambient	
102-12	Iniciatives externes	Pàgs. 53-55 i 122-123	
102-13	Afiliació a a associacions	Grups de treball d'AMAT	
ESTRATÈGIA I ANÀLISI		Pàgina	Omissions
102-14	S'hi inclou una declaració del responsable principal de les decisions de l'organització (la persona que ocupi el càrrec de director executiu, president o similar) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i l'estratègia que té amb la intenció d'abordar aquesta qüestió.	Pàgs. 4-11	
102-15	Impactes, riscos i oportunitats principals	Pàgs. 4-11	

ÈTICA I INTEGRITAT		Pàgina	Omissions
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta.	Pàgs. 50-52	
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	El Comitè d'Auditoria impulsa l'aplicació del Codi de Conducta i el Manual de Prevenció de Riscos Penals, velant pel seu compliment i actuant com a òrgan de control. El Canal d'Integritat permet que els empleats comuniquin qualsevol actuació que hagin observat i que pugui suposar un incompliment del Codi de Conducta o el Manual de Prevenció de Riscos Penals.	
GOVERN		Pàgina	Omissions
102-18	Estructura de governança	Pàgs. 46-49 La Junta General és l'òrgan superior de la Mutua i la integren tots els empresaris associats i un representant dels treballadors dependents de la Mutua. La Junta Directiva és l'òrgan col·legiat a què correspon el govern directe de la Mutua. El Director Gerent exerceix la direcció executiva de la Mutua i és a qui correspon desenvolupar els objectius generals i la direcció ordinària de la Mutua. L'òrgan de participació institucional és la Comissió de Control i de Seguiment. La Comissió de Prestacions Especials és l'òrgan al qual correspon la concessió dels beneficis d'assistència social potestativa. (Art. 71 TRLGSS; Art. 85 RDL 8/2015)	
102-19	Delegació d'autoritat	La Junta Directiva es reuneix periòdicament amb el Director Gerent i el Comitè de Negoci, que ho traslladen a la resta de l'organització.	
102-20	Responsabilitat a escala executiva de temes econòmics, ambientals i socials	Existeixen directors executius amb responsabilitat directa sobre temes econòmics, ambientals i socials. Aquests directors executius reporten al Director Gerent i al Comitè de Negoci, els quals reten comptes a l'òrgan superior de govern.	
102-21	Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	Empleats, a través del representant dels treballadors en la Junta Directiva. Les empreses associades directament en la Junta General. La Administració Pública, a través de resolucions i oficis a la Junta Directiva i la Junta General. La resta de grups d'interès no pot establir comunicació directa amb el màxim òrgan de govern.	

	GOVERN	Pàgina	Omissions
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i dels seus comitès.	Pàgs. 46-49	
102-23	President del màxim òrgan de govern	El President de la Junta Directiva és Juan Echevarría Puig. No te càrrec executiu.	
102-24	Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	Pàgs. 46-49 Articles 26, 36 i 42 dels Estatuts de Mutua Universal. Art. 89 RDL 8/2015.	
102-25	Conflictes d'interessos	Conforme a la Llei 35/2014 i RDL 8/2015. Conforme a la Política de Compliment, els Òrgans de Govern de Mutua Universal es comprometen a proporcionar els recursos necessaris i permesos per donar suport al procés de gestió de compliment normatiu.	
102-26	Funció del màxim òrgan de govern en la selecció de propòsits, valors i estratègia	El Director Gerent exerceix la direcció executiva de la mútua i li correspon desenvolupar els objectius generals i la direcció ordinària de l'Entitat. Juntament amb l'equip directiu, s'encarrega de la definició de la Missió, la Visió i els Valors Corporatius i del Pla Estratègic, que contempla qüestions socials, econòmiques i ambientals (pàgs. 44-45). El Director Gerent aprova la Política de Qualitat, la Política de Seguretat i Salut en el Treball, la Política Mediambiental, la Política de Seguretat de la Informació. La Junta Directiva té al seu càrrec el govern directe de l'Entitat. Ha estat la impulsora de la Política de Gestió de Riscos i la Declaració de respecte a la persona i la seva diversitat. Una de les competències de la Junta General és l'examen i l'aprovació de la gestió de la Junta Directiva.	
102-27	Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	La Junta General es informada anualment de l'acompliment de l'Entitat en matèria econòmica, social i ambiental.	
102-28	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Intervenció General de la Seguretat Social	
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	D'acord amb els Estatuts de Mutua Universal i la legislació vigent, la Junta General delibera i decideix sobre els assumptes (econòmics, socials, ambientals o d'una altra índole) ressenyats en les convocatòries, però no s'encarrega de la identificació i la gestió d'aquests assumptes.	

	GOVERN	Pàgina	Omissions
102-30	Eficàcia dels processos de gestió del risc	El responsable del Sistema Intern de Gestió de Riscos és el Comitè d'Auditoria, òrgan delegat de la Junta Directiva. Dins dels processos del SIGR, es contempla una avaluació independent de la seva eficàcia i de les mesures de control existents.	
102-31	Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	La Junta General ordinària es reuneix com a mínim una vegada a l'any per conèixer els assumptes que l'incumbeixen (inclosos els temes econòmics, socials i ambientals). La Junta General Extraordinària es reuneix les vegades que els Estatuts requereixen, tant si ho acorda la Junta Directiva com si ho sol·licita la desena part dels Associats. La Junta Directiva es reuneix amb caràcter ordinari com a mínim una vegada per trimestre. Durant l'exercici 2016 es van realitzar un total d'11 reunions. El Mapa de Riscos Corporatiu es revisa anualment.	
102-32	Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	Pàg. 101	
102-33	Comunicació de preocupacions crítiques	El Director Gerent informa als membres de la Junta Directiva de totes las qüestions de rellevància per a l'organització en l'ordre del dia de les reunions de la Junta Directiva.	
102-34	Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	Els assumptes tractats i la seva naturalesa son tan nombrosos y diversos que es complicada la seva comptabilització	
102-35	Polítiques de remuneració	Ordre TIN/246/2010. RDL 451/2012. Portal de transparència	
102-36	Procés per determinar la remuneració	Conforme a la Llei 35/2014 i RDL 8/2015.	
102-37	Implicació dels grups d'interès en la remuneració	Conforme a la Llei 35/2014 i RDL 8/2015.	
102-38	Ràtio de compensació total anual		Informació no disponible.
102-39	Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual		No és procedent. Des del 2009, els salaris de Mutua Universal estan congelats, per la qual cosa no s'ha produït cap augment.

PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS		Pàgina	Omissions
102-40	Llista de grups d'interès	Pàg. 100	
102-41	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	Tots els empleats de Mutua Universal es troben sota el Conveni Col·lectiu d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'Accidents de Treball.	
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès	Pàg. 100	
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Pàg. 100	
102-44	Temes i preocupacions clau mencionats	Pàg. 100	
ASPECTES MATERIALS I COBERTURA		Pàgina	Omissions
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	Mutua Universal	
102-46	Definició dels continguts dels informes i les Cobertures del tema	Pàg. 100	
102-47	Llista de temes materials	Pàg. 100	
102-48	Reexpressió de la informació	Pàg. 99	
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	Pàg. 99	
102-50	Període objecte de l'informe	2016	
102-51	Data de l'últim informe	2015	
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	Anual	
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Pàg. 101	
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb els estàndards GRI	Pàg. 99	
102-55	Índex de continguts GRI	Pàg. 102	
102-56	Verificació externa	No és procedent. No es du a terme cap verificació externa	

TAULA 1.1 - EMPLEATS PER CONTRACTE LABORAL I SEXE				
TIPUS DE CONTRACTE	HOME	DONA	TOTAL GENERAL	
Indefinit	668	1130	1.798	99,7%
Temps complet	536	789	1.325	74%
Temps parcial	132	341	473	26%
Temporal	2	3	5	0,3%
Temps complet	1		1	20%
Temps parcial	1	3	4	80%
TOTAL	670	1133	1.803	

TAULA 1.2 - EMPLEATS PER CONTRACTE LABORAL I REGIÓ				
REGIÓ	INDEFINIT	TEMPORAL	TOTAL GENERAL	
Andalusia	169		169	9%
Aragó	30		30	2%
Astúries	33		33	2%
Illes balears	31		31	2%
Illes canàries	118		118	7%
Cantàbria	21	1	22	1%
Castella la manxa	46		46	3%
Castella i lleó	95		95	5%
Catalunya	729	2	731	41%
País basc	71		71	4%
Extremadura	15		15	1%
Galícia	91		91	5%
La Rioja	42		42	2%
Madrid	174		174	10%
Múrcia	11		11	1%
Navarra	36		36	2%
València	86	2	88	5%
TOTAL	1798	5	1.803	

Temes materials GRI estàndards

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	Pàgina	OMISSIONS	ABAST A TOTA L'ENTITAT
ACOMPLIMENT ECONÒMIC					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 68		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
GRI 201: ACOMPLIMENT ECONÒMIC	201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	Pàgs. 68-78		✓
	201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic		No és procedent. El canvi climàtic no es considera un risc important per a l'organització i, per tant, no es valoren les conseqüències que pugui tenir sobre l'activitat.	✓
	201-3	Obligacions del pla de beneficis definit i altres plans de jubilació	Com marca el conveni col·lectiu, Mutua Universal abona una compensació econòmica d'una mensualitat per cada 5 anys de serveis amb un màxim de 10 mensualitats als empleats que es jubilen a l'edat legal de jubilació. Mutua Universal fa partícip un pla de pensions a tots els empleats que tenen un any d'antiguitat amb caràcter estable a l'Entitat. Les aportacions anuals són el resultat d'aplicar els percentatges establerts en el reglament d'aquest Pla sobre el salari brut anual.		✓
	201-4	Assistència financera rebuda del govern	Mutua Universal no rep ajudes financeres de governs.		✓
	202-1	Ràtio del salari de categoria inicial estàndard per sexe en comparació amb el salari mínim local	El salari de conveni és superior al salari mínim interprofessional. La ràtio de salari mínim d'homes i dones és 1.		✓
GRI 202: PRESÈNCIA AL MERCAT	202-2	Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local	L'àmbit d'actuació de Mutua Universal es circumscriu a l'Estat espanyol i tots els contractes estan subjectes a la legislació espanyola.		✓

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	Pàgina	OMISSIONS	ABAST A TOTA L'ENTITAT
ÈTICA I INTEGRITAT EN ELS NEGOCIS					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs. 50-51		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
GRI 205: ANTI- CORRUPCIÓ	205-1	Operacions avaluades per riscos relacionats amb la corrupció	Tots els processos de serveis centrals estan avaluats (2%). Riscos relatius a Bon Govern Corporatiu i Riscos sobre el codi penal.		✓
	205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	La nostra Entitat, disposa d'una política de gestió de riscos i d'una Política de Compliment de la que tots els empleats i Òrgans de Govern en tenen coneixement. Al 2016 no s'han comunicat polítiques i procediments a tercers. Els Òrgans de Govern reben informació periòdica sobre anticorrupció. Els empleats disposen dins del seu itinerari formatiu de cursos de Prevenció de Riscos Penals que inclouen delictes de corrupció.		✓
	205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures que s'han pres	No s'han registrat incidents de corrupció.		✓
GRI 206: COMPETÈNCIA DESLLIEIAL	206-1	Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial, les pràctiques monopòliques i contra la lliure competència	Cap		✓
BON GOVERN					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 50		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	Pàgina	OMISSIONS	ABAST A TOTA L'ENTITAT
INNOVACIÓ TECNOLÒGICA					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Per a Mutua Universal, la innovació és un model de present i futur, capaç d'anticipar necessitats i donar-los resposta. La gestió de la innovació es dirigeix a: • Investigació i desenvolupament de tecnologies i tècniques pròpies. • Millora contínua de la nostra capacitat de resposta, flexibilitat i qualitat. Estem al servei de la qualitat assistencial, però també de la millora de la gestió i l'agilització de tràmits. Apliquem la innovació a la prevenció de la sinistralitat mitjançant serveis com el Laboratori d'Ergonomia.		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
EFICIÈNCIA					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	L'eficiència és un dels valors de Mutua Universal. Estem orientats a obtenir els millors resultats, optimitzant els recursos. Per a fer-ho, es busca: • Potenciar la gestió per processos • Optimitzar els processos clau • Eines per a la presa de decisions • Facilitar i desenvolupar la gestió del coneixement El Sistema de Gestió de Qualitat està certificat segons la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
PROGRAMES D'ACCIÓ SOCIAL					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Mutua Universal segueix una estratègia unificada d'acció social en l'àmbit de la salut per als territoris i estesa a la cadena de valor.		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	Pàgina	OMISSIONS	ABAST A TOTA L'ENTITAT
PROGRAMES D'ACCIÓ SOCIAL					
GRI 413: COMUNITATS LOCALS	413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Veure taula en annexes a la pàg. 121		✓
	413-2	Operacions amb impactes negatius significatius —reals o potencials— en les comunitats locals	No s'han registrat impactes negatius		✓
POLÍTICA PÚBLICA					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	La nostra contribució al procés polític públic es basa en la participació en iniciatives impulsades pel Ministeri o per organismes internacionals, a través de la nostra adhesió, participació en activitats i campanyes de sensibilització. L'entitat està compromesa amb: el Pacte Mundial de les Nacions Unides, els Objectius de Desenvolupament Sostenible, les iniciatives “Empreses per a una societat lliure de violència de gènere”, “Més dones, més empreses” i la Declaració de Luxemburg.		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA	415-1	Contribució a partits i/o representants polítics	No es realitzen aportacions a partits polítics o a institucions relacionades.		✓
SATISFACCIÓ DEL CLIENT					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	El nostre model de salut integral es basa en l'atenció de qualitat per part del personal intern per aconseguir la màxima satisfacció entre els mutualistes. Els nostres sistemes de gestió de qualitat (certificació ISO 9001:2008 en 113 centres) y les enquestes de satisfacció que realitzem anualment ens ajuden a millorar i conèixer les necessitats dels nostres associats.		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	Pàgina	OMISSIONS	ABAST A TOTA L'ENTITAT
SERVEIS ADAPTATS A LES NECESSITATS DELS CLIENTS					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs. 20, 28		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
SALUT I SEGURETAT DELS CLIENTS					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 80		✓
	103-2	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
GRI 416 - SALUT I SEGURETAT DELS CLIENTS	416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis		Información no disponible.	✓
	416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	No s'han registrat incidents.		✓
COMUNICACIÓ AMB CLIENTS					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 80 i 81		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	Pàgina	OMISSIONS	ABAST A TOTA L'ENTITAT
PRIVACITAT DELS CLIENTS					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 51		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
418: PRIVACITAT DEL CLIENT	418-1	Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client	No s'han registrat reclamacions. No s'han identificat casos de filtracions, robatoris o pèrdues de dades de clients.		✓
QUALITAT DEL TREBALL, BENESTAR I CONCILIACIÓ					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàgs. 52-54		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
GRI 401: TREBALL	401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	Veure taula en annexes a les pàgs. 116 i 117		✓
	401-2	Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	Els beneficis socials són els estipulats en el conveni col·lectiu i en el pacte de l'empresa. Alguns d'aquests beneficis s'apliquen només a empleats fixos a partir dels 12 mesos d'haver-se incorporat.		✓
	401-3	Permís parental	Hi ha hagut 59 maternitats i 13 paternitats. 49 dones s'han acollit a la lactància. 32 dones i 6 homes s'han acollit a una reducció de jornada per guarda legal. 15 dones i 8 homes s'han acollit a una excedència per guarda legal. 13 dones han redistribuït la seva jornada per guarda legal. 2 homes i 2 dones han prorrogat l'excedència per guarda legal i 3 dones s'han acollit a permís sense sou.		✓
GRI 402: RELACIONS TREBALLADOR - EMPRESA	402-1	Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	S'informa en temps i forma els empleats de Mutua Universal de qualsevol canvi d'organització i d'estructura pels canals de comunicació interns.		✓

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	Pàgina	OMISSIONS	ABAST A TOTA L'ENTITAT
SALUT I SEGURETAT LABORAL					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 53		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
GRI 403: SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL	403-1	Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat	La totalitat dels empleats està representada en comitès de salut i seguretat		✓
	403-2	Tipus d'accidents i taxes de freqüència d'accidents, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de morts per accident laboral o malaltia professional	a) Veure taula en annexes a la pàg. 118 c) L'organització segueix la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.	b) No és procedent. L'organització no controla treballadors o llocs de treball que no siguin els empleats.	✓
	403-3	Treballadors amb alta incidència o alt risc de malalties relacionades amb la seva activitat.	Cap		✓
	403-4	Temes de salut i seguretat tractats en acords formals amb sindicats	Mutua Universal compta amb un Comitè sindical específic per tractar temes de seguretat i salut. El 100% de les reunions i acords d'aquest comitè aborden temes de salut i seguretat.		✓
	DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS				
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 54		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
GRI 405: DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTU- NITATS	405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleats	Pàgs. 46-49 i veure taula en annexes a la pàg 120		✓
	405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones en comparació amb els homes	El salari base és l'estipulat en el Conveni Col·lectiu d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'Accidents de Treball.		✓

ESTÀNDARD GRI	CONTINGUT	DESCRIPCIÓ	Pàgina	OMISSIONS	ABAST A TOTA L'ENTITAT
FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT					
GRI 103: Enfocament de la gestió 2016	103-1	Explicació del tema material i de la seva Cobertura	Pàg. 99 i 100		✓
	103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Pàg. 52		✓
	103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	Pàg. 99 i 100		✓
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Veure taula en annexes a la pàg. 119		✓
	404-2	Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	Pàg. 25, 52		✓
	404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i el desenvolupament professional	17% de la plantilla. El percentatge restant no ha pogut rebre avaluació formal per motius tecnològics.		✓

ANNEXES

INDICADOR 401-1			
ROTACIÓ PER GÈNERE			
GÈNERE	ALTES	BAIXES	ÍNDEX DE ROTACIÓ
Home	34	40	5,5%
Dona	66	45	4,9%
TOTAL	100	85	5,15%
ROTACIÓ PER EDAT			
GRUP D'EDAT	ALTES	BAIXES	ÍNDEX DE ROTACIÓ
< 26 anys	5	1	42,9%
26 a 35 anys	46	16	14,6%
36 a 45 anys	32	36	4,5%
46 a 55 anys	13	19	3,4%
> 56 anys	4	13	2,4%
TOTAL	100	85	5,15%

INDICADOR 401-1			
ROTACIÓ PER REGIÓ			
GRUP D'EDAT	ALTES	BAIXES	ÍNDEX DE ROTACIÓ
ANDALUSIA	5	3	2,38%
ARAGÓ			
ASTÚRIES	1		1,54%
ILLES BALEARS		1	1,59%
ILLES CANÀRIES	12	10	9,40%
CANTÀBRIA	1		2,33%
CASTELLA LA MANXA	1	3	4,26%
CASTELLA I LLEÓ	9	7	8,51%
CATALUNYA	40	35	5,15%
PAÍS BASC	4	4	5,63%
EXTREMADURA		1	3,23%
GALÍCIA	5	4	4,97%
LA RIOJA	1		1,20%
MADRID	12	9	6,09%
MÚRCIA			
NAVARRA	1		1,41%
VALÈNCIA	8	8	9,09%
TOTAL	100	85	5,15%

INDICADOR 403-2		
Índex d'Incidència (Taxa de Freqüència d'Accidents) (Nombre d'accidents amb baixa respecte al nombre de treballadors)	Administratiu	531,91
	Sanitari	347,22
Índex de Freqüència General d'Accidents (Nombre d'accidents amb i sense baixa, per cada milió d'hores treballades)	Administratiu	23,4
	Sanitari	26,6
Índex de Freqüència d'Accidents (Nombre d'accidents amb <baixa, per cada milió d'hores treballades)	Administratiu	3,25
	Sanitari	2,35
Duració mitjana (Nombre de jornades perdudes a causa dels accidents amb baixa, respecte al nombre total de casos amb baixa)	Administratiu	47,6
	Sanitari	102,33
Índex de Freqüència de Malalties Professionals		0
Morts per accident laboral o malaltia professional		0
TAXA D'ABSENTISME LABORAL		
		4,60%
ITCC - AT		3,23%
Maternitat / Paternitat / Prot. Emb		0,99%
Permisos retribuïts		0,39%
TIPUS D'ACCIDENTS		
TIPUS	COL·LECTIU	CAUSES PRINCIPALS
Amb baixa	Administratiu	Atropellaments o cops amb vehicles (46%) Caigudes al mateix nivell (36%) Exposició a contaminants biològics (9%) Caigudes a un nivell diferent (9%)
	Sanitari	Atropellaments o cops amb vehicles (59%) Caigudes al mateix nivell (29%) Postures i moviments penosos o repetitius (6%) Cops contra objectes immòbils (6%)
Sense baixa	Administratiu	Atropellaments o cops amb vehicles (22%) Caigudes al mateix nivell (18%) Caigudes a un nivell diferent (16%)
	Sanitari	Exposició a contaminants biològics (24%) Caigudes al mateix nivell (20%) Atropellaments o cops amb vehicles (18%)

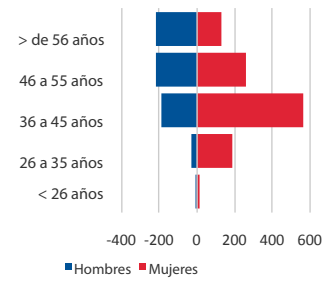
INDICADOR 404-1					
ÀREA		HORES TOTALS	% HOME	HORES HOME	% DONES HORES DONA
ÀREA ADMINISTRATIVA		2.951	25%	747	75%
	Presencial	2.550	22%	571	78%
	Virtual	401	28%	111	72%
ÀREA MUTUALISTES		7.690	65%	4.965	35%
	Presencial	3.064	60%	1.845	40%
	Virtual	4.626	66%	3.057	34%
ÀREA DE PREVENCIÓ		1.815	44%	799	56%
	Presencial	315	38%	119	62%
	Virtual	1.500	53%	800	47%
ÀREA GENERAL		19.808	35%	6.904	65%
	Presencial	6.436	36%	2.285	64%
	Virtual	13.372	35%	4.643	65%
ÀREA SANITÀRIA		34.792	30%	10.354	70%
	Presencial	5.074	28%	1.446	72%
	Virtual	29.718	30%	9.034	70%
TOTAL FORMACIÓ		80.949	38%	30.837	62%
FORMACIÓ INTERNA		67.056	38%	25.376	62%
	Presencial	17.439	37%	6.450	63%
	Virtual	49.617	38%	18.893	62%
FORMACIÓ EXTERNA		13.893	46%	6.429	54%
	Presencial	5.287	35%	1.876	65%
	Virtual	8.606	47%	4.055	53%
TOTAL FORMACIÓ		80.949	38%	30.837	62%
MITJANA D'HORES DE FORMACIÓ PER EMPLEAT					45
Homes					46
Dones					44

INDICADOR 405-1			
EMPLEATS PER CATEGORIA LABORAL I GÈNERE	M	F	Total
Administratiu	44%	56%	48%
Sanitari	29%	71%	47%
Prevenció	42%	58%	2%
Directiu	66%	34%	3%
TOTAL	37%	63%	100%

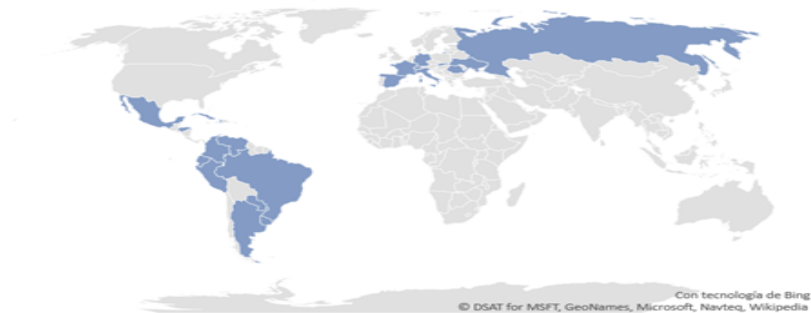
EMPLEATS PER CATEGORIA LABORAL I EDAT	< 26 anys	26 a 35 anys	36 a 45 anys	46 a 55 anys	> de 56 anys	Total
Administratiu		7%	42%	32%	19%	48%
Sanitari	2%	19%	41%	19%	19%	47%
Prevenció			53%	32%	16%	2%
Directiu		2%	25%	45%	28%	3%
TOTAL	1%	12%	42%	26%	19%	100%

ALTRES INDICADORS DE DIVERSITAT	
Empleats amb nacionalitat estrangera	583,2%
Estudiants MIR	30,2%
Empleats amb alguna discapacitat reconeguda	392,2%

Empleados por género y edad



22 nacionalidades presentes en Mutua Universal



INDICADOR 413-1					
ACCIÓ	ONG	BENEFICIS SOCIALS	MÈTODE DE TREBALL	CENTRES PARTICIPANTS	RESULTATS
Circuit de donacions de material amortitzat	16 entitats sense ànim de lucre, que inclouen: AFANOC, AFÀVILA, Amigos de Catij en Guinea Bissau, Asociación Soriana de Amigos del Pueblo Saharaui, ASPAYM, Asturias x África, Creu Roja, FAEMA, Fundabem, Fundación Cauce, Fundación Spínola, Iter Agere i PRONISA.	Ajuda a les persones que disposen de menys recursos.	Es reutilitzen els equips, mobiliaris i materials (amortitzats i donats de baixa prèviament) dels centres de Mutua Universal, per donar-los a organitzacions no lucratives	13 (10%)	Es van donar 225 unitats
Vendes de galetes en forma de roses solidàries el dia de Sant Jordi; i venda de galetes en forma de clavells el dia de Sant Isidre.	Fundació Theodora	Projecte amb artistes professionals que adapten els seus coneixements artístics al treball als hospitals amb l'objectiu de fer aquesta estada més humana per als nens.	Es van posar a la venda les galetes en forma de rosa i clavell, tant per a personal intern com extern. Els diners recaptats es van donar a l'ONG.	3 (2%)	Es va vendre un total de 987 galetes (487 per Sant Jordi i 500 per Sant Isidre), amb una recaptació d'un total de 987 €.
Campanya Aliments	Federació Espanyola de Bancs d'Aliments	Distribució d'aliments de manera gratuïta entre entitats benèfiques dedicades a l'assistència i la cura directa de persones necessitades.	Es van instal·lar punts de recollida d'aliments en 88 centres de Mutua, i es van fer partícips empleats de Mutua Universal i particulars i/o pacients.	82 (62%)	Es van donar 3.458 kg d'aliments.
Recollida solidària de materials per a les colònies d'estiu	Fundació Pere Tarrés	Facilitar l'assistència a colònies d'estiu a nens en risc d'exclusió social.	Els empleats van aportar cremes solars, tractament antipolls, termòmetres, pomada per a cops, repel·lent antimosquits, sabó corporal, pomada per a cremades, motxilles i sacs de dormir.	2 (2%)	Es van donar 3 caixes amb més de 100 articles.
Recollida de joguines	26 entitats sense ànim de lucre, que inclouen: ALTAMAR, Asociación San Vicente de Paul, Banco de Juguetes, Càritas, Casa de Galicia, Centro de Mujeres Maltratadas, Creu Roja, Joguines sense fronteres, Ningún niño sin cenar, OZANAM i Refugio Majorero.	Donació de les joguines per tornar la il·lusió als nens en risc d'exclusió social.	Es van instal·lar punts de recollida d'aliments en 88 centres de Mutua, i es van fer partícips empleats de Mutua Universal i particulars i/o pacients.	96 (73%)	Es van donar 5.494 joguines.
Barcelona Magic Line	Fundació Sant Joan de Déu	Fins socials de la fundació: la lluita per millorar la vida de persones sense sostre i en situació de dependència, la infància hospitalitzada, la cooperació internacional, la investigació biomèdica i les emergències socials.	Es van posar a la venda entre els empleats d'alguns centres de Mutua Universal unes caixetes amb xocolatines solidàries.	12 (9%)	L'equip corporatiu estava format per 22 empleats i es van recaptar 1.020 €.

Informe de progrés Pacte Mundial

El 27 de desembre de 2005, i com a conseqüència del procés iniciat a l'Entitat per impulsar la seva responsabilitat i fer-la valer, Mutua Universal es va adherir al Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact), un compromís amb 10 principis que han estat el marc de referència de l'Estratègia de Responsabilitat Social Corporativa.

El desembre de 2016 es va publicar l'Informe de Progrés del Pacte Mundial de les Nacions Unides i es va redactar una carta de renovació als 10 principis del Pacte Mundial, signada pel President de Mutua Universal.

PRINCIPIIS DEL PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES I INDICADORS GRI

	Apartat de la memòria	Indicadors GRI
Principi núm 1. Les empreses han de respectar i donar suport a la protecció dels drets humans proclamats en l'àmbit internacional	Transparència i bon govern: compliment normatiu Funció social: compromisos públics	202-1, 205-2, 401-1, 402-1, 403-1, 413-1
Principi núm 2. Les empreses han d'assegurar-se de no ser còmplices en abusos als drets humans	Transparència i bon govern: compliment normatiu	413-1
Principi núm 3. Les empreses han de respectar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva	Gestió del talent: igualtat i diversitat	102-41, 402-1
Principi núm 4. Les empreses han d'eliminar totes les formes de treball forçat o obligatori	Gestió del talent: igualtat i diversitat	202-1, 405-1
Principi núm 5. Les empreses han d'abolir de manera efectiva el treball infantil	Gestió del talent: igualtat i diversitat	405-1
Principi núm 6. Les empreses han d'eliminar la discriminació a la feina i en l'ocupació	Gestió del talent: igualtat i diversitat	202-1, 401-2, 405-1, 405-2
Principi núm 7. Les empreses han de donar suport als mètodes preventius relacionats amb problemes ambientals	Salut: compromís amb l'eficiència energètica	
Principi núm 8. Les empreses han d'adoptar iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental	Salut: compromís amb l'eficiència energètica	
Principi núm 9. Les empreses han de fomentar el desenvolupament i la difusió de tecnologies inofensives per al medi ambient	Salut: compromís amb l'eficiència energètica	
Principi núm 10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, que inclouen l'extorsió i el suborn	Transparència i bon govern: compliment normatiu	205-1, 205-2, 415-1

Compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible

La pobresa, la desigualtat, la falta d'aigua, la salut, l'habitatge, l'energia o el canvi climàtic són alguns dels grans reptes als quals s'enfronta la humanitat. Per donar-los resposta, els estats membres de l'ONU van signar l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible al setembre del 2015. S'hi defineixen 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), i s'insta els governs, el sector privat i la societat civil a complir un conjunt de metes específiques amb l'objectiu d'eradicar la pobresa, assegurar la prosperitat i protegir el planeta.

A Mutua Universal seguim un comportament responsable que cuida de les persones, les empreses i l'entorn. Aquestes són algunes de les iniciatives que hem emprès i amb les quals contribuïm a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible.

	1. ERRADICACIÓ DE LA POBRESA Condicions laborals dignes Inclusió laboral de persones en vulnerabilitat Ajuda social a persones en vulnerabilitat Sensibilització, accions de voluntariat i col·laboració amb ONG
	2. LLUITA CONTRA LA FAM Recomanacions per a una alimentació sana i nutritiva Recollida i donació d'aliments
	3. SALUD Y BIENESTAR Contribució a la sostenibilitat del Sistema de Salut Atenció sanitària als treballadors adherits i protegits Programes de prevenció en les empreses Empresa Saludable Política de seguretat i salut laboral Programa de salut corporativa Benestar Universal +Salut+Vida Sensibilització, accions de voluntariat i col·laboració amb ONG
	4. EDUCACIÓ DE CALIDAT Plans de formació i Universitat Corporativa Formació en l'empresa en matèria de Sostenibilitat Contractació d'estudiants en pràctiques Convenis amb Universitats
	5. IGUALTAT DE GÈNERE Pla i mesures d'igualtat Pla i mesures de conciliació Compromís i sensibilització contra la violència de gènere
	6. AIGUA POTABLE I SANEJAMENT Gestió sostenible de l'aigua Sensibilització ambiental
	7. ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMINANT Mesures d'eficiència energètica Ajuda especial per situació de pobresa energètica a treballadors accidentats
	8. OCUPACIÓ DIGNA I CREIXEMENT ECONÒMIC Gestió integral de l'absentisme en l'empresa i competitivitat Programa de reinserció sociolaboral Ocupació i condicions laborals dignes Diversitat i igualtat d'oportunitats de desenvolupament professional

	9. IINDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURES Innovació al servei de la salut Premis Innovació i Salut Recerca en salut
	10. REDUCCIÓ DE LA DESIGUALTAT Política d'igualtat Declaració de respecte a la persona i a la diversitat Adhesió al xàrter de la Diversitat Ajuda social Guia de contractació responsable
	11. CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES Accessibilitat dels centres assistencials Eficiència energètica
	12. PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES Guia de contractació responsable Política de Qualitat Ús eficient dels recursos Gestió de residus Circuit de Donacions Memòria de Sostenibilitat
	13. ACCIÓ PEL CLIMA Sistema de gestió ambiental certificat Política de Medi ambient Eficiència energètica Sensibilització ambiental
	14. VIDA SUBMARINA
	15. VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES
	16. PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SOLIDÀRIES Codi de Conducta Canal d'Integritat Gestió de Riscos i Compliance Manual de prevenció de Riscos Penals Resolució de conflictes per APT i AS Compromís amb l'eradicació de la violència de gènere
	17. ALIANCES PER ALS OBJECTIUS MUNDIALS Compromís i difusió dels ODS Compromís amb els Deu Principis del Pacte Mundial Col·laboració amb ONG

JULIOL 2017

MEMÒRIA ANUAL 2016
Mutua Universal, Mugenat,
Mútua Col·laboradora amb la Seguretat
Social, núm. 10

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

