

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

MUTUA UNIVERSAL

CIF:G08242463

C/Fray Luis Amigó nº:8.

50006 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Mutua Universal Mugenat

02 - Dirección - CP - Población

Central: Av. Tibidabo, 17-19, Barcelona - 08022,

Sede en Zaragoza: C. Fray Luis Amigó 8, Zaragoza - 50006

03 - Sector. Actividad

Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social

04 - Año comienzo actividad.

1907

05 - Número de personas empleadas

2.033 empleados y empleadas

06 - Persona contacto

Bárbara Reina (Directora de Responsabilidad Social Corporativa)

barbarareina@mutuauniversal.net

07 - E-mail persona contacto

barbarareina@mutuauniversal.net

08.- Página web

www.mutuauniversal.net

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)

- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**

- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

1.1, Información adicional

En Mutua Universal disponemos de un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Sostenibilidad que recoge los proyectos y acciones de RSC a llevar a cabo en los próximos años (tanto a corto, medio y largo plazo). Para su definición se han tenido en cuenta los temas globales y generales, así como los asuntos relevantes que han salido del análisis de materialidad. Las acciones planificadas en el Plan Director de RSC y Sostenibilidad se dividen en 4 ejes de compromiso de la Sostenibilidad y tienen impacto en los Grupos de Interés definidos. En 2024 se realiza un nuevo análisis de materialidad.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

2.1. Información adicional

En Mutua Universal entendemos la sostenibilidad desde nuestra contribución a la mejora de la salud y el bienestar de las personas, de la sociedad y del planeta a través de un comportamiento ético, transparente y responsable. A través de nuestras acciones en materia social, ambiental y de buen gobierno, contribuimos a fomentar el estado de bienestar y a avanzar hacia una economía y una sociedad más inclusiva, competitiva, productiva y saludable. Los retos económicos, sociales y ambientales se plasman a través de proyectos concretos dentro de la estrategia corporativa.

3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?

3.1. Información adicional.

Además del presupuesto asignado a nuestra dirección funcional, existe un presupuesto de Asistencia Social destinado a atender situaciones de especial necesidad de trabajadores protegidos por Mutua Universal (pacientes) que requieren ayuda para su reinserción socio-laboral (adaptación de la vivienda, material ortoprotésico, etc.). Asimismo, también se destinan recursos no-económicos a otras acciones que van más allá, como el impulso de programas de Voluntariado Corporativo (recogidas de alimentos, de juguetes y de tapones) o la sensibilización social y medioambiental a través de campañas internas.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

4.1. Información adicional

Mutua Universal, en 2020, hizo una revisión de sus Grupos de Interés, siendo éstos los siguientes: empresas asociadas y autónomos/as, asesorías, población protegida, administración pública y agentes sociales, órganos de gobierno y participación, sector de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, sociedad, proveedores/as y empleados/as.

5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

5.1. Información adicional

En el Plan Director de RSC y Sostenibilidad se han identificado los principales canales de diálogo (paneles, web e intranet, encuestas, reuniones, etc.) y la gestión de expectativas de cada uno de ellos. Internamente disponemos de diversos canales que favorecen la comunicación bidireccional con la plantilla. A nivel externo, llevamos a cabo encuestas de satisfacción con mutualistas y pacientes. Así como análisis de materialidad que nos permite conocer las expectativas de nuestros grupos de interés.

Gobierno de la organización

6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

6.1.. Información adicional.

El Código de Conducta de Mutua Universal recoge los valores y principios éticos con los que nos comprometemos con los diferentes Grupos de Interés y, en general, con la sociedad, como empresa responsable, comprometida con la prestación de servicios de calidad y socialmente sostenibles.

La entidad, además, dispone de un Protocolo de conflicto de intereses y un Manual de prevención de delitos, documentos que han sido revisados y actualizados en 2023 a raíz de modificaciones normativas y voluntarias.

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

7.1. Información adicional

En Mutua Universal disponemos del Canal de Integridad: Mediante la cumplimentación de un formulario se puede comunicar cualquier actuación que se haya observado y que pueda suponer un incumplimiento del Código de Conducta o el Manual de Prevención de Riesgos Penales.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

8.1 Información adicional

La cultura y objetivos de nuestra Entidad están a disposición de todas las personas en la web pública, intranet y memorias de sostenibilidad. Existen diferentes proyectos internos que tienen la finalidad de impulsar un cambio cultural internamente,

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

9.1. Información adicional

Además de la Memoria Anual e Informe de Sostenibilidad, Mutua Universal publica un informe anual de gobierno corporativo.

<https://www.mutuauniversal.net/es/sobre-mutua-universal/organizacion-y-gobierno/memoria-e-informe-anual/>

Plan de Responsabilidad Social

10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

10.1. Información adicional.

Mutua Universal dispone del Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 ¿Actuando en el presente, pensando en el futuro?, con el objetivo de dar respuesta a los nuevos retos, expectativas y necesidades de sus diferentes grupos de interés, contribuyendo activamente a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

En línea con la misión de Mutua Universal de velar por la salud, el Plan de RSC y Sostenibilidad 21-24 se estructura a partir de cuatro ejes de compromiso que ponen el foco en la salud de las personas, de la entidad, de la sociedad y del planeta.

11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

11.1. Información adicional.

El Plan Director de RSC de Mutua Universal está alineado con el Plan Estratégico de la Entidad.

Las líneas estratégicas del Plan de RSC y Sostenibilidad se han definido tras la elaboración de un análisis de materialidad que identifica los temas relevantes o prioritarios tanto para la entidad como para sus grupos de interés, que determinan la capacidad de generar valor social, ambiental y económico.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

12.1. Información adicional

En Mutua Universal realizamos encuestas de Calidad del Servicio Percibido y Satisfacción Percibida por los clientes.

Nuestras empresas asociadas, personas trabajadoras protegidas y adheridas y asesorías colaboradoras nos valoraron de forma muy satisfactoria en la encuesta de satisfacción del servicio realizada en 2022, donde Mutua Universal mejora los resultados obtenidos el año precedente con una puntuación del 8,54 de satisfacción global sobre 10. Mutua Universal monitoriza continuamente el grado de satisfacción de nuestros usuarios, usuarias y pacientes de forma continua, con una media aproximada de 400 encuestas al mes. Durante el año 2022 se ha obtenido un grado de satisfacción de 7,71, en línea con los resultados del año anterior.

Con respecto a la 'Encuesta de satisfacción de pacientes', que revelan un índice de satisfacción general percibida que roza la excelencia, alcanzamos una valoración global de 8,05 puntos sobre 10, la mejor valoración de la serie histórica desde que se realiza este estudio que evalúa los principales atributos relacionados con los servicios prestados en nuestros centros.

13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

13.1. Información adicional

Las mejoras se identifican a través de reuniones "ad hoc", encuestas de satisfacción, formularios disponibles en la web pública, etc.

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

14.1. Información adicional.

Como entidad colaboradora con la Seguridad Social, innovamos en productos y servicios en beneficio de la salud de las personas. Por tanto, planificamos y evaluamos los productos y servicios ofrecidos a nuestros clientes.

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

15.1. Información adicional.

Mutua Universal sigue un comportamiento ético, transparente y responsable que con el apoyo de la innovación permite alcanzar la excelencia en el servicio y la eficiencia en la gestión. Con el foco puesto en las personas, la Entidad apuesta por la transformación y los servicios digitales y el trabajo colaborativo para adaptarse a las necesidades de sus diferentes grupos de interés.

como servicio innovador disponemos de la Clínica Online que es un sistema avanzado de telemedicina implantado en todos los centros asistenciales de Mutua Universal que tiene como objetivo garantizar el acceso a la medicina especializada y hospitalaria de todas las personas asociadas de la entidad, independientemente de su ubicación geográfica. Tiene en cuenta el aspecto social y el ambiental, ya que evita traslados innecesarios de las personas.

16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

16.1. Información adicional.

Dentro de nuestros valores corporativos está el dar una prestación de servicio que supere la expectativa de clientes y usuarios.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

17.1. Información adicional.

La transparencia está presente en nuestro modelo de gestión y quehacer diario como otro valor corporativo.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

18.1. Información adicional

.Se llevan a cabo encuestas puntuales de valoración de la satisfacción de los empleados y empleadas respecto a temas diversos. Además disponemos de diversos canales de comunicación bidireccionales en donde la plantilla abiertamente puede dar su opinión respecto a cualquier tema.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?

19.1. Información adicional

En Mutua Universal disponemos de una Declaración de Respeto a la Persona y a su Diversidad, de un Código de conducta y de una Política integrada de calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y responsabilidad social corporativa que recoge los principios básicos a tener en cuenta en el conjunto de actividades y decisiones de la gestión empresarial de Mutua Universal. Disponemos también de un Plan de Igualdad con sus correspondientes líneas de trabajo y de un Plan de Diversidad interno.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.

En Mutua Universal disponemos de un Plan de Conciliación, basado en el modelo "Empresa Familiarmente Responsable " (EFR). Algunas de las actuaciones del Plan son:

- Fomento del permiso de paternidad
- Flexibilidad horaria
- Flexibilización de la jornada de trabajo en periodos de adaptación escolar.
- Reciclaje formativo para empleados/as.
- Guía Informativa sobre los beneficios de la maternidad y paternidad.
- Teletrabajo.

Formación y desarrollo profesional

21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

21.1. Información adicional.

El superior jerárquico analiza junto al empleado/a las necesidades formativas. Además, según las necesidades del sector y de la entidad, se adoptan planes de formación específicos para cada puesto de trabajo. La formación se puede hacer de manera presencial u online.

22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

22.1. Información adicional

Mutua Universal dispone de diversos planes de formación y de una Universidad Corporativa para potenciar el talento de la plantilla. En 2023 se han impartido 835 acciones formativas, con una media anual de 45 horas de formación.

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

23.1. Información adicional.

Mutua Universal somete su Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo a una Auditoría Legal Externa cada dos años, cumpliendo el requisito de frecuencia establecido para las empresas del Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención, por desarrollar trabajos con exposición a radiaciones ionizantes en zonas controladas (RD 783/2001, de 6 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre protección sanitaria contra radiaciones ionizantes. BOE núm. 178, de 26 de julio). En 2023 la Entidad se sometió a la auditoría Legal reglamentaria.

Adicionalmente, en 2024 se certifica con carácter anual el Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud y Responsabilidad Social Corporativa, en base a las normas ISO 9001:2015, ISO14001:2015, ISO 45001:2018 e IQNet SR10.

Se dispone de una Política Integrada de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo, Medioambiente y Responsabilidad Social Corporativa, firmada por Dirección Gerencia.

PROVEEDORES

Compras responsables

24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

24.1. Información adicional

En Mutua Universal estamos actualizando la Guía de contratación responsable, que introduce criterios éticos, sociales y medioambientales en las diversas fases del procedimiento de contratación.

Clasificación y evaluación de proveedores

25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

25.1. Información adicional

El lanzamiento de la Zona Privada para proveedores o proveedoras de servicios sanitarios de Mutua Universal ejemplifica las ventajas de centralizar todas las gestiones en una única plataforma. Este espacio permite a las empresas proveedoras realizar todos los trámites relacionados con pedidos, informes y facturas. A través de esta Zona Privada es posible recibir y hacer seguimiento de los pedidos o adjuntar telemáticamente toda la

documentación necesaria para su tramitación, entre otras funcionalidades. También permite consultar la información sobre las facturas, e integra un cuadro de mando personalizable con todos los datos referidos a las gestiones con Mutua Universal. En futuras revisiones de la Zona se analizará el punto de evaluación de proveedores de manera estructurada en este espacio.

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

26.1. Información adicional

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

27.1. Información adicional

Se dispone del nuevo portal del proveedor como un nuevo canal de comunicación y gestión con los proveedores de Mutua Universal. El Programa ARES nace en el marco del Plan Estratégico 18/20 y su principal objetivo es la digitalización del proceso de compras sanitarias, desde la selección de la prestación del servicio hasta la recepción de la factura para su contabilización.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

28.1. Información adicional.

Las acciones sociales que realizamos están orientadas a colaborar con ONGs o fundaciones del ámbito de la salud, mediante: el Voluntario Corporativo, Recogidas de alimentos, juguetes o tapones, difusión de iniciativas solidarias a través de la intranet, donaciones de materiales amortizados, etc.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

29.1. Información adicional.

Las acciones sociales están planificadas en el Plan Director de RSC y sostenibilidad, totalmente alineado con el Plan Estratégico de Mutua Universal. Nuestros proyectos sociales giran entorno al eje de la Salud, como Mutua que somos. Además, como empresa de servicios sanitarios, la función social está en nuestro ADN.

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

30.1. Información adicional

Todas las acciones sociales se comunican a través del Portal Universal (intranet), por mail y a través de carteles impresos en nuestros centros de trabajo. Ocasionalmente, se realiza un mailing a otros Grupos de Interés. También se publican noticias al respecto en la Web Pública y redes sociales.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

31.1. Información adicional

Actualmente, se difunden las buenas prácticas que llevamos a cabo en Mutua Universal a través de la propia intranet, página web de Mutua Universal y asistencia a jornadas y foros concretos y redacción de determinados artículos. Además existe un plan de comunicación y una gestión de rrss.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

32.1. Información adicional

En Mutua Universal disponemos de una política Medioambiental y un Sistema de Gestión Medioambiental certificado con la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015.

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

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Economía circular

34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

34.1. Información adicional

En Mutua Universal hacemos campañas de sensibilización interna recordando que reciclando evitamos que los productos y materiales se conviertan en residuos, transformándolos en otros completamente nuevos, alargando su vida útil y ayudando a la preservación de los recursos naturales del planeta. Es decir, pasamos de un modelo de economía lineal a un modelo de economía circular.

En Mutua Universal somos conscientes de la importancia de reducir, reutilizar y reciclar para la sostenibilidad y el cuidado de nuestro entorno. Contamos con un Sistema Integrado de Gestión que, entre sus numerosas funciones, vela por la correcta gestión de los residuos generados en nuestros centros de trabajo. Además, como parte de nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa fomentamos la reutilización de equipos, mobiliarios y materiales que ya no utilizamos a través del circuito de donaciones, (un procedimiento con un doble objetivo, realizar una gestión más sostenible de los recursos minimizando el volumen de residuos y colaborar con organizaciones sin ánimo de lucro) y la sensibilización ambiental tanto interna como externa.

Comunicación ambiental

35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

35.1. Información adicional.

Se publican todos los documentos en materia Medioambiental en la intranet. Se hacen campañas de sensibilización internas y externas del compromiso medioambiental de Mutua Universal.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

-

Valoración Global

37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Los puntos fuertes de Mutua Universal son la gestión del buen gobierno: El Compliance (Código de Conducta, Canal de Integridad, Sistema de Gestión de Riesgos, Política de Gestión de Riesgos, Auditoría Interna, etc.), el Compromiso Social (Ayuda Social, Innovación en beneficio de las personas, programa de acción social, etc.) y su apuesta por su compromiso medioambiental. Desde 2017 estamos trabajando en la sensibilización y comunicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Creemos que la mejor manera de impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible es integrar los principios de responsabilidad social corporativa en las decisiones y operaciones de nuestro día a día. Hemos identificado cuáles son los ODS en los que más impacto tiene nuestra actividad, para darles prioridad. Asimismo, hemos identificado cuáles de las acciones y programas que llevamos a cabo impulsan cada uno de los objetivos, y anualmente revisamos, evaluamos y comunicamos nuestros avances. Otro punto fuerte es que la Entidad lleva trabajando por la Sostenibilidad muchos años. Recientemente se lanzó el 5º plan de RSC interno.

Los criterios ASG o ESG, en inglés ¿Environmental, Social and Governance?, nos sirven de guía para evolucionar nuestras políticas y gestión, no solamente en base al impacto económico, sino persiguiendo también un impacto social y ambiental.???????

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Un área de mejora es la gestión de nuestro impacto ambiental y la evaluación de proveedores.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?