



MEMORIA 2015

DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



NOTA: por razones de claridad y economía lingüística en esta memoria se ha utilizado el masculino genérico; no obstante, las menciones a trabajadores, médicos, autónomos, etc. han de entenderse referidas también a las mujeres trabajadoras, médicas, autónomas, etc.

Presentación del presidente

1. Elaboración de la memoria y materialidad

UNIÓN DE MUTUAS

2. Perfil de la organización
3. Misión, visión y estrategia
4. Política de RSC

GESTIÓN 2015

5. Gestión económica
6. Gestión medioambiental
7. Población protegida y empresas mutualistas
8. Asesorías
9. Proveedores
10. Alianzas, partners y colaboradores
11. Equipo humano
12. Derechos humanos
13. Unión de Mutuas y la sociedad
14. De 2015 a 2016: perspectivas de futuro

ANEXOS

15. Índice de contenido GRI
16. Cuentas anuales



Presentación del presidente

G4-1, G4-2, G4-9, G4-EC1



José María Gozalbo Moreno
Presidente de Unión de Mutuas

Un año más, es un placer para mí presentar a todos nuestros grupos de interés la última memoria de responsabilidad social de Unión de Mutuas, que ofrece un resumen de los resultados y los hitos alcanzados en la gestión desarrollada en 2015.

2015 fue un año, en el aspecto económico, positivo, y los datos confirman la solvencia de la organización y la eficiencia en la gestión realizada.

Las cuotas recaudadas en el ejercicio ascendieron a 188.927.413,95 euros, con un incremento del 4,57% que obedece al aumento de la población protegida: 247.227 trabajadores protegidos por contingencias profesionales y 256.050 por contingencias comunes.

Los ingresos totales procedentes de la gestión de la Seguridad Social fueron 204.520.520,49 euros y los del patrimonio propio o histórico ascendieron a 277.237,60 euros, siendo el valor económico directo generado de 204.797.758,09 euros.

Se incrementaron los importes de las prestaciones sociales y los gastos de funcionamiento como consecuencia, fundamentalmente, del aumento de la población protegida. Disminuyó, por el contrario, la provisión para contingencias en tramitación y el gasto en transferencias y subvenciones por haber un menor número de capitales coste derivados de incapacidades. Y, como en el ejercicio anterior, hubo un descenso considerable en las cuotas morosas, con la consiguiente disminución de la dotación de la correspondiente provisión.

Como resultado de la eficiencia en la gestión realizada, se consiguió un resultado positivo a distribuir de 18.391.835,11 de euros. El importe a ingresar en el Banco de España, de acuerdo con la legislación vigente es de 14.492.955,50 euros; de ellos, 9.470.373,90 euros se destinan al Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad, 2.226.103,72 euros al Fondo de Reserva de la Seguridad Social y 2.796.477,88 a la Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad.

Presentación del presidente

G4-13

Al cierre del ejercicio, el patrimonio neto era de 98.565.206,36 euros en el patrimonio de la Seguridad Social y de 3.141.808,75 euros en el patrimonio propio, disminuyendo con respecto a 2014 por los cambios normativos del ejercicio.

En 2015, después de casi nueve años de la segregación del servicio de prevención ajeno y la constitución de Unimat Prevención, Sociedad de Prevención S.L.U., y dando cumplimiento a la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, Unión de Mutuas formalizó la venta de Unimat Prevención. Cerramos así un capítulo importante en la historia de la Mutua que, no obstante, sigue dedicando a la prevención de riesgos laborales toda la atención que esta merece, dentro de los límites marcados por la ley.

Por otro lado, un año más, tengo que decir que, avanzando en el camino de la mejora continua emprendido por Unión de Mutuas hace ya tiempo, en el servicio que prestamos a nuestras empresas mutualistas, trabajadores protegidos y trabajadores adheridos, seguimos incorporando las mejoras previstas en el plan estratégico, cumpliendo objetivos y satisfaciendo al máximo las necesidades y expectativas legítimas de unas y otros.

Las empresas mutualistas y población protegida han sabido valorar nuestra gestión ya que, en general, los resultados han sido muy positivos: un 92,59% de satisfacción entre las empresas; un 94,97% entre los trabajadores accidentados; un 99,74% entre los hospitalizados; y un 92,41% entre los perceptores de prestaciones. Como excepción, la satisfacción de los trabajadores autónomos bajó en 2015, situándose en el 76,81%.

A la satisfacción general con la Mutua ha contribuido, sin duda, el *Plan de acción para la mejora de la seguridad del paciente*, un plan que entendemos como un compromiso y también una obligación para con nuestros pacientes, con las empresas mutualistas y con nosotros mismos; un compromiso de futuro que pretende proyectar nuevas líneas de actuación que converjan en una atención más segura y de más calidad.

Presentación del presidente

El plan mencionado se inscribe en el marco del sistema de gestión de riesgos adoptado por Unión de Mutuas, que sigue la UNE 179003:2013, en la que está certificada. A esta certificación, renovada en 2015, hay que añadir la renovación de los restantes certificados de nuestro sistema de gestión: de calidad, medioambiente, innovación, responsabilidad social corporativa y accesibilidad. En el ejercicio 2015, además, pasamos una nueva evaluación del modelo de gestión de la excelencia EFQM, con el que en 2012 alcanzamos el sello +500, superando la puntuación obtenida en aquel año.

Pero, si he de destacar algún hito en 2015 en lo que a gestión se refiere, este es la obtención de la certificación por AENOR del sistema de gestión de riesgos para la prevención de delitos en las organizaciones. Y no solo porque Unión de Mutuas fue la tercera empresa en conseguir esta certificación en el ámbito nacional sino, y sobre todo, porque la implantación de este sistema constituye un paso más en el camino de la mejora continua de la Mutua y en su responsabilidad social corporativa. No me cabe duda de que la adopción de este modelo, que pretende prevenir y evitar la comisión de delitos penales, afianza el buen gobierno y la transparencia de que ha hecho siempre gala Unión de Mutuas; esperamos, además, que nos sirva para trasladar al entramado empresarial la necesidad de adoptar medidas drásticas y efectivas en la evitación de conductas ilícitas en la actividad económica.

En 2015 incorporamos mejoras en algunos centros, en su accesibilidad, con el fin de facilitar el acceso a los mismos a personas con alguna discapacidad o con movilidad reducida. Como resultado del plan establecido para ello, ampliamos el número de centros con distintivo DIGA de accesibilidad hasta un total de dieciséis. Estas mejoras obedecen a la sensibilidad que ha mostrado siempre Unión de Mutuas en relación con la diversidad, sensibilidad que también se manifiesta, por ejemplo, en la *Guía para el trato a personas con discapacidad en Unión de Mutuas*, publicada a fines de 2015. Otras mejoras se refieren a productos innovadores como Fisiomutua+, una aplicación que facilita la rehabilitación domiciliaria.

Presentación del presidente

Además, el interés por las personas, que es un valor en Unión de Mutuas, nos llevó un año más a prestar una especial atención a nuestro equipo humano, factor clave en los buenos resultados del ejercicio. Por ello seguimos con el plan de igualdad, el plan de formación... y con diversas acciones desarrolladas en el marco del modelo de Empresa Saludable de AENOR, orientado a proporcionar un completo estado de bienestar a las personas, en sintonía con el concepto de salud de la Organización Mundial de la Salud.

En 2015 destaca también la conclusión del estudio sobre materialidad emprendido en 2014 para profundizar en el conocimiento de nuestros grupos de interés. Este estudio acabó con una serie de *focus groups* que resultaron muy interesantes para conocer la opinión de diferentes grupos de interés, en distintas reuniones, muy bien valoradas por quienes participaron en ellas.

Si a lo anterior sumamos la mejora en la situación económica general del país, iniciada en 2014, y la publicación a fines de ese año de la nueva ley de mutuas, concluyo, como el ejercicio pasado, manifestando mi optimismo y confianza en que, entre todos cuantos formamos Unión de Mutuas -los propios trabajadores de la Mutua, pero también mutualistas, trabajadores protegidos y trabajadores autónomos-, podamos contribuir a la construcción de un futuro mejor, de una forma responsable y sostenible orientada a la sostenibilidad de la Seguridad Social.



José María Gozalbo Moreno
Presidente de Unión de Mutuas

1. Elaboración de la memoria y materialidad

G4-18, G4-20, G4-21, G4-32

Esta memoria, correspondiente al ejercicio 2015, es la primera de Unión de Mutuas elaborada *de conformidad* con la versión G4 del GRI, en la opción *exhaustiva*.

Para la elaboración de la memoria se han tenido en cuenta los principios para la definición del contenido y para determinar la calidad de la memoria que marca el GRI.

Principios del GRI para la definición del contenido

Participación de los grupos de interés. El apartado sobre la misión, visión y estrategia de Unión de Mutuas se ocupa de sus grupos de interés y las relaciones existentes con cada uno de ellos. En el apartado sobre la elaboración de esta memoria se explica la forma en que ha atendido la Mutua a sus expectativas e intereses.

Contexto de sostenibilidad. La memoria presenta el desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad, explicando el modo en que contribuye o intenta contribuir a ella.

Materialidad. Esta memoria aborda todos los aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que influyen de modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Exhaustividad. En el apartado sobre la elaboración de esta memoria se encuentra una relación de los aspectos materiales y su cobertura (interna o externa) que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales de la actividad realizada por Unión de Mutuas. En dicha relación se indican los apartados de la memoria donde se encuentra información sobre estos aspectos.

Principios del GRI para determinar la calidad de la memoria

Equilibrio. La memoria refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de Unión de Mutuas.

Comparabilidad. La información se presenta de manera que se puede analizar la evolución del desempeño de la organización y de esta con respecto al de otras organizaciones.

Precisión. La información es lo suficientemente precisa y pormenorizada como para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización.

Puntualidad. La memoria se presenta con arreglo a un calendario regular: como todos los años, abarca la gestión realizada en el ejercicio anterior, en este caso, 2015.

Claridad. Se ha procurado que la información ofrecida resulte clara y fácilmente comprensible.

Fiabilidad. Los datos contenidos en esta memoria han sido objeto de varias auditorías: las que se mencionan en ella y que afectan a aspectos puntuales y los datos mismos de esta memoria, que son sometidos a auditoría en su conjunto. En el índice de contenido GRI, pues, todos los indicadores han sido auditados en la auditoría de la memoria y adicionalmente, y con carácter previo, en su caso, en auditorías anteriores (contables, de gestión medioambiental, gestión de la I+D+i...).

1. Elaboración de la memoria y materialidad

G4-18, G4-26, G4-27, G4-48

La memoria se ha elaborado con la participación y la información facilitada por la cadena de liderazgo de la organización y profesionales clave para el análisis de algunos aspectos concretos. Los datos se encuentran en las aplicaciones informáticas de la organización, en particular en Cosmos, herramienta en la que se introducen los planes de los distintos procesos y sus indicadores. La coordinación de la memoria corresponde al Proceso de Gestión de la Innovación y Mejora, del que depende la gestión de la responsabilidad social corporativa. Después de su elaboración se remite a miembros del Comité de Dirección para su validación.

Se han tenido también en cuenta las opiniones de quienes respondieron al cuestionario sobre la memoria del ejercicio anterior, 112 personas en total, todas ellas de Unión de Mutuas. Una de las sugerencias aportadas fue trasladar la explicación sobre la elaboración de la memoria al principio de esta y, por primera vez, así se ha hecho.

Análisis de materialidad

Como se explicó en la anterior memoria, en 2014 se puso en marcha, en colaboración con el Grupo GERSE de la Universitat Jaume I, el proyecto “Identificación y jerarquización de los grupos de interés de Unión de Mutuas desde la perspectiva de la ética y la responsabilidad social”. El proyecto tenía por objeto profundizar en el conocimiento de los grupos de interés para conocer mejor sus expectativas legítimas y decidir qué respuesta darles desde la Mutua, y, además, promover entre ellos una perspectiva ética y socialmente responsable en el ámbito de actuación de Unión de Mutuas.

El proyecto se desarrolló en tres fases, en las que participaron los líderes de proceso y otras personas de la cadena de liderazgo: identificación, clasificación y

jerarquización. Para esta última se tuvo en cuenta el grado de influencia de cada grupo de interés en el desempeño económico, medioambiental y social de Unión de Mutuas y la forma en que se veía afectado cada grupo por las decisiones de esta.

El resultado se resumió en unas matrices de relevancia y materialidad que constituyeron el punto de partida de un nuevo proyecto: “Materialidad de los impactos en materia de RSC de Unión de Mutuas: identificación y jerarquización”, realizado también con el Equipo GERSE y con la participación de la cadena de liderazgo de la Mutua. Este nuevo proyecto pretendía profundizar en aspectos destacados para la realización de una memoria GRI con arreglo a la nueva versión G4 que, además, servirían para la elaboración de planes estratégicos.

Concluido el análisis de la importancia de los impactos en materia de RSC por parte de los integrantes de la cadena de liderazgo que participaron en el proyecto, se llevó a cabo un análisis comparativo del sector de mutuas y de otras empresas afines (hospitales y compañías de seguros médicos) y se preparó un calendario de reuniones con diferentes *focus groups* con el fin de conocer la opinión del mayor número posible de grupos de interés de Unión de Mutuas.

Las reuniones se celebraron en 2015 con los siguientes grupos: equipo humano; órganos de gobierno, participación y asesores; alianzas, partners y colaboradores; clientes; asesorías; proveedores; y sociedad, comunidad y medioambiente.

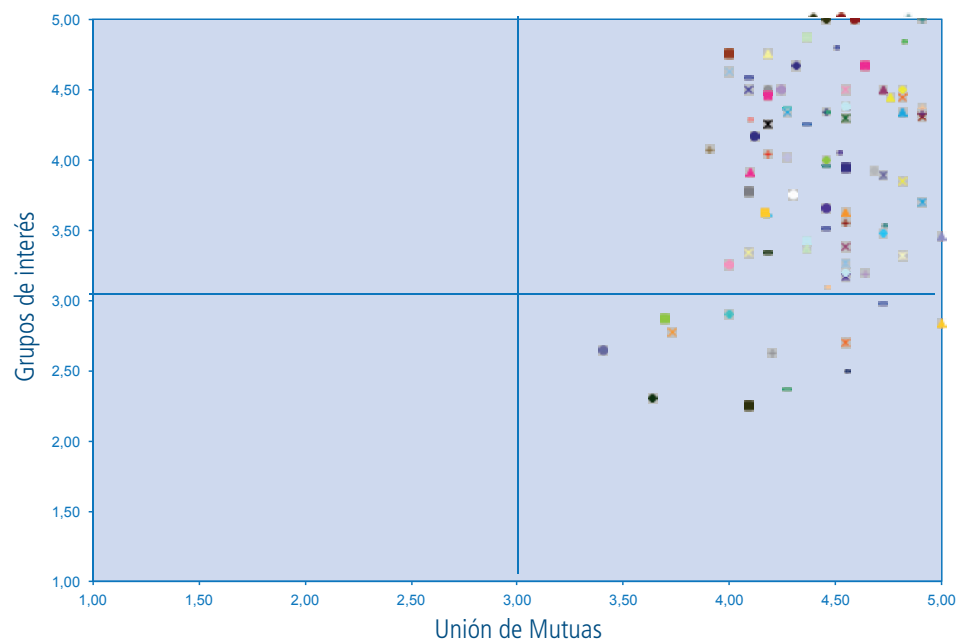
De estas reuniones resultaron algunos nuevos ítems, que se añadieron a los existentes, resultando una matriz de materialidad global con 84 ítems.

Excluyendo aquellos que recibieron una puntuación inferior a 3 puntos (en una escala del 1 al 5), el resultado es el de la tabla, en que los aspectos materiales podrían agruparse en cuatro grandes bloques: uno relativo al buen gobierno de la organización, sostenibilidad y eficiencia, comportamiento ético y diálogo con



1. Elaboración de la memoria y materialidad

Matriz de materialidad



los grupos de interés; otro de temas relativos a la prestación de servicios y calidad de los mismos, innovación y mejora, y satisfacción de los grupos de interés; otro integrado por los temas de interés para el equipo humano; y un último grupo de impactos relacionados con la sociedad y el medioambiente.

En la memoria se informa de todos estos temas de interés, así como de los temas incluidos en el índice de contenido GRI¹.

¹ Los indicadores GRI se identifican con una letra G y un 4 inicial, seguidos de un número o combinación de letras y número. Al final de la memoria se incluye como anexo la tabla de indicadores completa, con la indicación del contenido de cada uno y dónde se localiza. En la memoria, los indicadores figuran al principio del apartado en el que se encuentra la información relativa a los mismos.

Cuadro resumen del proyecto para la determinación de la materialidad

| FASES | OBJETIVOS | ACTIVIDADES |
|--|--|---|
| FASE I Identificación y jerarquización de los grupos de interés | Identificación | Identificar los atributos de los grupos de interés de Unión de Mutuas desde la perspectiva de la ética y la responsabilidad social. |
| | Clasificación | Clasificar los grupos de interés teniendo en cuenta los impactos de Unión de Mutuas sobre ellos y la influencia y relevancia de los grupos de interés en Unión de Mutuas. |
| | Jerarquización | Jerarquizar los grupos de interés basándose en los impactos de Unión de Mutuas sobre ellos y los de los grupos de interés sobre Unión de Mutuas. |
| FASE II Materialidad | Benchmarking | Identificar intereses/impactos materiales detectados por otras mutuas españolas, más una pequeña muestra de otros sectores relacionados. |
| | Valoración interna | Valorar los intereses de los grupos de interés por parte de los líderes de proceso y el Comité de Dirección. |
| FASE III Diálogo | Definición y configuración de los <i>focus groups</i> con grupos de Interés de Unión de Mutuas | Preseleccionar a los participantes y elaborar la guía de desarrollo de los <i>focus groups</i> . |
| | Desarrollo de los diferentes <i>focus groups</i> | Realizar los diferentes <i>focus groups</i> para que cada uno de ellos evalúe cuantitativamente los impactos materiales definidos por Unión de Mutuas en materia de ética y responsabilidad social, así como para detectar nuevos impactos relevantes para los grupos de interés. |
| | Revisión de la materialidad | Definir la matriz de materialidad de los impactos de Unión de Mutuas en materia de ética y responsabilidad social que contemple tanto la visión de la organización como de los grupos de interés. |

1. Elaboración de la memoria y materialidad

G4-19, G4-20, G4-21

| TEMAS DE INTERÉS (IMPACTOS) | INFORMACIÓN RELACIONADA | SECCIÓN MEMORIA ANUAL | GRUPOS DE INTERÉS (GI) | COB. |
|--|--|--|--|-------|
| Sostenibilidad | Perspectivas de futuro | Presentación del presidente / De 2015 a 2016 | Todos | D y F |
| Eficiencia | Cuenta de resultados: diferencia entre ingresos y gastos | Gestión económica | Órganos de gobierno y Administración Pública | D y F |
| Aumento de la población protegida | Empresas asociadas y población protegida | Población protegida y empresas mutualistas | Exclusivo de algunos GI | D y F |
| Disponibilidad presupuestaria | Análisis presupuestario | Gestión económica | Órganos de gobierno | D y F |
| Buen gobierno | Principios y valores éticos | Política de RSC | Todos | D y F |
| Cumplimiento del plan estratégico | Perspectivas de futuro | De 2015 a 2016 | Órganos de gobierno | D y F |
| Transparencia | Principios y valores éticos / Una mutua responsable | Política de RSC | Todos | D y F |
| Representatividad en los órganos de gobierno de Unión de Mutuas | Órganos de gobierno y participación | Perfil de la organización | Sociedad | D |
| Autonomía y control en la gestión de Unión de Mutuas | Principios y valores éticos | Política de RSC | Órganos de gobierno | D |
| Comportamiento ético | Principios y valores éticos | Política de RSC | Todos | D y F |
| Gestión responsable (económica, social y medioambiental) | Una mutua responsable | Política de RSC | Todos | D y F |
| Igualdad | Igualdad | Principios y valores éticos / Equipo humano | Todos | D y F |
| Cumplimiento con los instrumentos de la responsabilidad social corporativa | Memoria RSC | Sobre la memoria RSC | Exclusivo de algunos GI | D y F |
| Pago de retribuciones en tiempo y forma | Retribuciones y beneficios sociales | Equipo humano | Equipo humano | D |
| Información, comunicación y diálogo | Información, comunicación y diálogo | Misión, visión y estrategia (grupos de interés) / Población protegida y empresas mutualistas / Unión de Mutuas y la sociedad | Todos | D y F |
| Trato personalizado en la interlocución | Canales de comunicación con grupos de interés | Unión de Mutuas (grupos de interés) | Todos | D y F |
| Difusión de la cultura de Unión de Mutuas (innovación, RSC, etc.) | Comunicación e información | Población protegida y empresas mutualistas / Unión de Mutuas y la sociedad | Todos | D y F |
| Establecer colaboraciones | HIL, mutuas con convenio | Alianzas, partners y colaboradores | Alianzas, partners y colaboradores | D y F |
| Participación institucional | Comunicación con los grupos de interés | Misión, visión y estrategia (grupos de interés) | Todos | D y F |

COB: cobertura. D: dentro de Unión de Mutuas. F: fuera de Unión de Mutuas.

1. Elaboración de la memoria y materialidad

G4-19, G4-20, G4-21

| | | | | |
|---|---|--|------------------------------------|-------|
| Prestación de servicios asistenciales de calidad | Asistencia sanitaria, servicios del ITUM, contingencias comunes, asistencia social, calidad en los servicios, encuestas de satisfacción | Población protegida y empresas mutualistas | Todos | D y F |
| Gestión de prestaciones económicas ágiles y eficaces | Calidad en los servicios, encuestas de satisfacción | Población protegida y empresas mutualistas | Clientes | D y F |
| Seguridad de datos | Calidad en los servicios | Población protegida y empresas mutualistas | Todos | D y F |
| Confidencialidad de la información | Calidad en los servicios | Población protegida y empresas mutualistas | Todos | D y F |
| Fomento de la prevención de riesgos laborales | Prevención con cargo a cuotas | Población protegida y empresas mutualistas | Administración Pública y clientes | D y F |
| Reducción de la siniestralidad | Datos epidemiológicos | Población protegida y empresas mutualistas | Todos | D y F |
| Satisfacción de los grupos de interés | Encuestas de satisfacción | Población protegida y empresas mutualistas / Asesorías / Equipo humano / Unión de Mutuas y la sociedad | Todos | D y F |
| Actuar como modelo de referencia en la gestión de los servicios | Camino hacia la excelencia | Política de RSC | Todos | D y F |
| Reputación corporativa y confianza | Camino hacia la excelencia, encuestas de satisfacción | Política de RSC / Población protegida y empresas mutualistas / Asesorías | Exclusivo de algunos GI | D y F |
| Reducción de costes en las empresas | Prevención con cargo a cuotas, incentivos a la disminución y prevención de la siniestralidad, I+D+i | Población protegida y empresas mutualistas | Clientes (empresas mutualistas) | D y F |
| Búsqueda de consensos | HIL, mutuas con convenio | Alianzas, partners y colaboradores | Alianzas, partners y colaboradores | D y F |
| Contribución a la innovación y mejora de la organización | Camino hacia la excelencia | Política de RSC | Todos | D |
| Anticipación a los intereses de los grupos de interés | Listado de aspectos materiales | Sobre la memoria RSC | Todos | D y F |
| Aprendizaje de terceros | I+D+i | Población protegida y empresas mutualistas | Exclusivo de algunos GI | D |
| Implantación de nuevas tecnologías en la gestión | I+D+i | Población protegida y empresas mutualistas | Exclusivo de algunos GI | D y F |
| Desarrollo de productos y servicios | I+D+i | Población protegida y empresas mutualistas | Exclusivo de algunos GI | D y F |

COB: cobertura.

D: dentro de Unión de Mutuas.

F: fuera de Unión de Mutuas.



1. Elaboración de la memoria y materialidad

G4-19, G4-20, G4-21

| | | | | |
|---|---|---|------------------------|-------|
| Desarrollo profesional | Formación | Equipo humano | Equipo humano | D |
| Gestión del desempeño de los puestos de trabajo | Evaluación del desempeño | Equipo humano | Equipo humano | D |
| Trabajo en equipo | Equipos de mejora | Equipo humano | Equipo humano | D |
| Cultura corporativa y comunicación interna | Comunicación, información y participación, encuestas de opinión | Equipo humano | Equipo humano | D |
| Condiciones de trabajo | Salud y seguridad en el trabajo | Equipo humano | Equipo humano | D |
| Conciliación de vida familiar y laboral | Retribuciones y beneficios sociales | Equipo humano | Equipo humano | D |
| Estabilidad en el empleo | Empleo | Equipo humano | Equipo humano | D |
| Personas satisfechas e implicadas | Comunicación, información y participación, encuestas de opinión | Equipo humano | Equipo humano | D |
| Reconocimiento al equipo humano | Permisos | Equipo humano | Equipo humano | D |
| Compromiso social | Jornadas y colaboraciones, solidaridad | Unión de Mutuas y la sociedad | Sociedad | D y F |
| Implicación de Unión de Mutuas a nivel local | Solidaridad | Unión de Mutuas y la sociedad | Sociedad | D y F |
| Promoción de la RSC | Una mutua responsable | Política de RSC / Unión de Mutuas y la sociedad | Sociedad | D y F |
| Diseño de entornos y servicios accesibles | Camino hacia la excelencia | Política de RSC | Todos | D y F |
| Readaptación profesional de trabajadores protegidos | Asistencia social | Población protegida y empresas mutualistas | Clientes | F |
| Fomento de la salud pública | Jornadas y colaboraciones, solidaridad | Equipo humano / Unión de Mutuas y la sociedad | Administración Pública | F |
| Gestión de residuos | Residuos | Gestión medioambiental | Sociedad | D y F |

COB: cobertura.

D: dentro de Unión de Mutuas.

F: fuera de Unión de Mutuas.

1. Elaboración de la memoria y materialidad

G4-22, G4-23, G4-32, G4-33

En relación con la información que afecta e interesa a diferentes grupos de interés de Unión de Mutuas, hay que destacar que esta memoria facilita información del Hospital Intermutual de Levante por primera vez e incluye más información sobre los proveedores y el grupo de alianzas, partners y colaboradores. La información que más directamente interesa a la Administración es la que se refiere a los aspectos económicos de la gestión y el apartado dedicado a empresas mutualistas y población protegida.

La memoria incorpora enfoques de gestión en relación con el desempeño económico, medioambiental y social, este último en las cuatro subcategorías del GRI: prácticas laborales y trabajo digno; derechos humanos; sociedad, y responsabilidad sobre productos (en el caso de la Mutua, servicios).

En las comparaciones, siempre que es posible se comparan los datos de 2015 con los de los dos años anteriores, salvo en lo que se refiere a los datos contables,

que se comparan con los del ejercicio anterior, y las encuestas de satisfacción, que se comparan con las dos anteriores.

Las cuentas anuales se presentan con arreglo a lo que exige el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Cuando hay algún cambio en la forma de facilitar la información en relación con la memoria anterior se indica en el texto.

Tras ser auditada por AENOR y una vez comprobado por el GRI que es una memoria elaborada de conformidad con la versión G4, en su opción exhaustiva, la *Memoria de responsabilidad social corporativa 2015 de Unión de Mutuas* se difunde, junto con el cuestionario para recabar opiniones de sus lectores, mediante circular, el boletín *UM Digital* y la intranet corporativa *Ágora*, en el ámbito interno, y mediante correo electrónico y la página web www.uniondemutuas.es en el ámbito externo.

1. Elaboración de la memoria y materialidad

64-33

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 021/16

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

UNION DE MUTUAS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 267

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2015**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Exhaustiva** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 8 de julio de 2016, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas el contrato UNIÓN DE MUTUAS/AENOR de fecha 1 de junio de 2015 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a UNIÓN DE MUTUAS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 267, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 12 de julio de 2016


AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación
Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR



Unión de Mutuas

2. Perfil de la organización

Qué es Unión de Mutuas

Órganos de gobierno y participación

El Comité de Ética

Organización territorial y funcional

3. Misión, visión y estrategia

Misión y visión

Grupos de interés

Estrategia y gestión

4. Política de RSC

Principios y valores éticos

Una mutua responsable

Una mutua de calidad

1. Perfil de la organización

G4-3, G4-4, G4-7

QUÉ ES UNIÓN DE MUTUAS

Unión de Mutuas, mutua colaboradora con la Seguridad Social n.º 267, es una asociación empresarial, sin ánimo de lucro, que cuenta con autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social para el ejercicio de sus actividades y está sometida a su dirección y tutela. Goza de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para adquirir, gravar o enajenar bienes y realizar toda clase de actos y contratos, y actúa con la responsabilidad mancomunada de los empresarios asociados.

Unión de Mutuas es fruto de un proceso de fusiones que comenzó en 1990 y acabó en 2004. En el camino ha sumado experiencias diversas que han redundado en beneficio de sus mutualistas, con las mejoras aportadas a los servicios que les presta.

Servicios que presta Unión de Mutuas

CP

Gestión de las prestaciones asistenciales y económicas derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del personal al servicio de sus empresas asociadas y de los trabajadores autónomos adheridos.

CATA

Cobertura de las prestaciones económicas por cese de actividad de trabajadores autónomos.

ITCC

Control y seguimiento de las bajas por incapacidad temporal por contingencias comunes y prestaciones económicas en caso de incapacidad temporal por contingencias comunes.

CUME

Cobertura de las prestaciones económicas por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

REL

Cobertura de las prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural.

PRL

Actividades preventivas conforme a la legislación vigente.

2. Perfil de la organización

64-16

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social:

- * Maneja fondos públicos y sus excedentes no constituyen beneficios a repartir, revirtiendo a la Seguridad Social.
- * Goza de exención tributaria, en los términos legalmente establecidos.
- * Está sujeta, entre otras normas, a lo dispuesto en la Ley General de la Seguridad Social, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre; el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad, aprobado por Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre (y sus disposiciones de aplicación y desarrollo); y la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, la cual cambió la denominación de las mutuas por *mutuas colaboradoras con la Seguridad Social*. Debe, así mismo, respetar lo dispuesto en sus propios estatutos.
- * Su contabilidad se rige por el *Plan General de Contabilidad de la Seguridad Social*; sus presupuestos anuales están integrados en el Presupuesto de la Seguridad Social, y debe rendir cuentas de su gestión ante el Tribunal de Cuentas.
- * Además de la tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, su actividad está sometida al control financiero por la Intervención General de la Seguridad Social; al control del cumplimiento de la normativa de la Seguridad Social por la Inspección de Trabajo; y al control del cumplimiento de la normativa en materia de sanidad por la Inspección de los Servicios Sanitarios.
- * Como todas las mutuas colaboradoras de la Seguridad Social, Unión de Mutuas está integrada en AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo), una entidad sin ánimo de lucro creada en 1986 por las propias mutuas como herramienta de participación empresarial para la colaboración en la gestión de la Seguridad Social.
En la Asamblea General de AMAT, Unión de Mutuas es representada por su presidente; su director gerente, junto con los demás gerentes de mutuas, forma el órgano colegiado de gestión directa de AMAT, la Junta de Gobierno.

2. Perfil de la organización

G4-34, G4-37, G4-38, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-44, G4-49, G4-LA12

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN

- * Los órganos de gobierno y participación de Unión de Mutuas se rigen por lo dispuesto en Ley General de la Seguridad Social (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015) y en la Ley 35/2014, antes citadas, y en sus propios estatutos.
- * La Junta General y la Junta Directiva son los órganos colegiados de gobierno de la Mutua; la Comisión de Control y Seguimiento es, de acuerdo con la ley, el único órgano colegiado de participación institucional y la Comisión de Prestaciones Especiales es el órgano al que corresponde la concesión de beneficios de asistencia social.
- * Todos estos órganos, además, respetan los principios y valores del *Código Ético* de la organización, en especial en lo relativo al principio de confianza y a los valores de transparencia y responsabilidad, así como las normas del *Código de Conducta*.

De los grupos de interés de Unión de Mutuas, pueden comunicarse con sus órganos de gobierno el equipo humano, a través del representante de los trabajadores en la Junta Directiva; los clientes, en la Junta General; y la Administración Pública, a través de resoluciones y oficios a la Junta Directiva y la Junta General. El resto de grupos de interés no puede establecer comunicación directa con los órganos de gobierno.



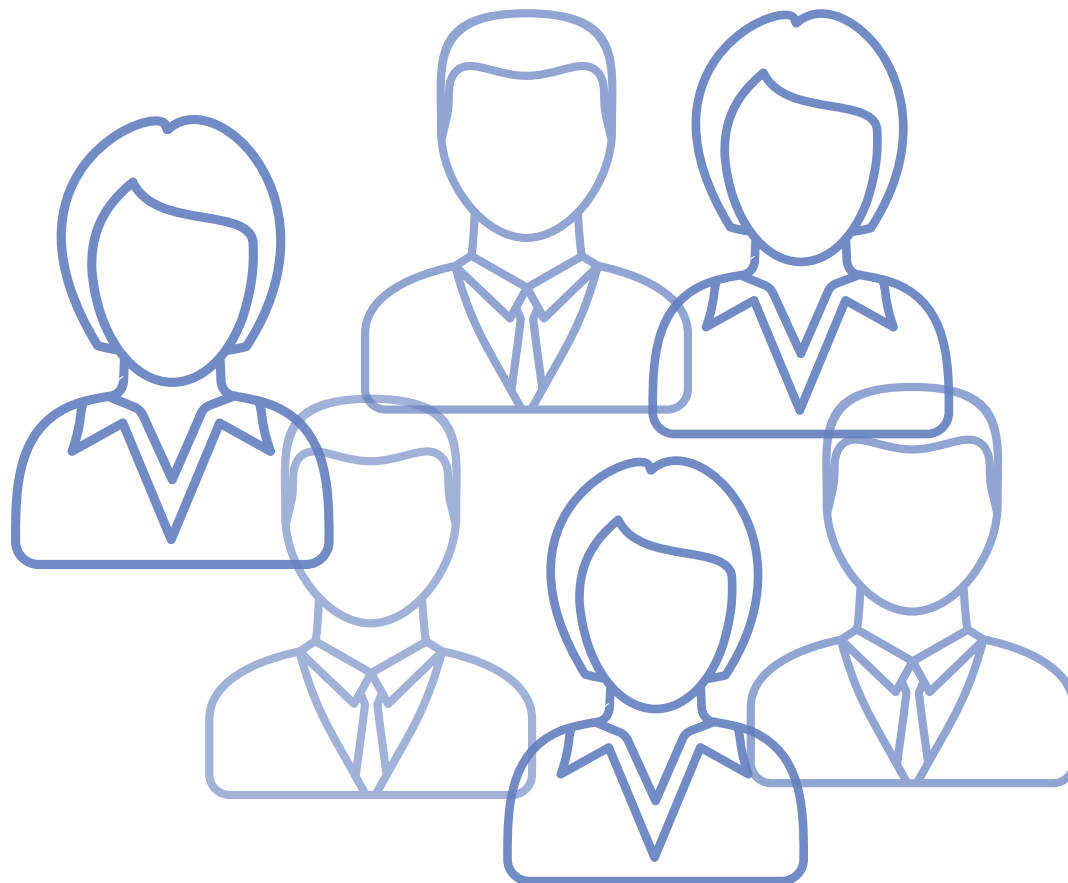
LEYES- ESTATUTOS DE UNIÓN DE MUTUAS

2. Perfil de la organización

JUNTA GENERAL

Es el órgano superior de gobierno de Unión de Mutuas. Está formada por los empresarios asociados (con derecho a voto siempre que estén al corriente de sus obligaciones sociales) y un representante de los trabajadores de la organización. La Junta General ha de reunirse una vez al año, al menos, en sesión ordinaria para aprobar los resultados económicos de la entidad, y se puede reunir en sesión extraordinaria cuantas veces lo estime necesario. Figuran entre sus competencias aprobar los anteproyectos de presupuestos y las cuentas anuales; aprobar o reformar los estatutos; la fusión, absorción o disolución de la entidad; la designación y remoción de los miembros de la Junta Directiva, y la aprobación de la gestión de esta.

En 2015 la Junta General celebró una reunión ordinaria en el mes de julio.



2. Perfil de la organización

G4-DMA, G4-14, G4-35, G4-36, G4-45, G4-46, G4-47, G4-51, G4-52, G4-53, G4-58

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva se compone de un número de asociados mutualistas limitado por ley a un máximo de veinte. Cuenta con un presidente (que lo es también de las Juntas Generales), un vicepresidente, un secretario, un tesorero y varios vocales, entre estos un representante del personal de la Mutua. Los cargos directivos son nombrados por la Junta General, por un periodo de seis años, renovándose parcialmente cada tres. El cargo de miembro de la Junta Directiva requiere únicamente la condición de empresario asociado, o la de representante legal de los de carácter colectivo y la de estar en la plenitud de los derechos de asociado. El cargo es honorífico, gratuito y puede ser reelegido indefinidamente. La Junta Directiva de Unión de Mutuas es la única del sector que cuenta con representantes sindicales, de UGT y CC.OO.

La Junta Directiva se ocupa del gobierno directo e inmediato de la organización. Entre otras funciones, asume las facultades de dirección y administración necesarias para el cumplimiento de sus fines; se encarga de la convocatoria de la Junta General y de la ejecución de los acuerdos que esta adopte, y del nombramiento del director gerente.

La junta suele celebrar un mínimo de seis reuniones ordinarias al año. En 2015 se reunió en nueve ocasiones.

Ha de tenerse en cuenta que Unión de Mutuas, como mutua colaboradora con la Seguridad Social, debe respetar lo establecido en las leyes y actúa de acuerdo con las directrices del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Es este el que, una vez aprobado por la Junta Directiva, aprueba el nombramiento del director gerente y el nombramiento de los restantes miembros de este órgano, y es el ministerio, de

acuerdo con lo estipulado en las leyes, y, en los casos establecidos en ellas, en los estatutos, el que marca los requisitos que deben cumplir los miembros de la Junta Directiva, incompatibilidades, sus funciones, retribuciones, etc.

En Unión de Mutuas, su Junta Directiva es informada por el director gerente de la gestión realizada y aporta la sensibilidad y el conocimiento que tienen sus miembros, tanto de las empresas como de las organizaciones que representan. La Junta Directiva es informada de cuantas actividades, hechos y cambios relevantes tienen lugar en la organización: en la definición de su misión, visión, principios y valores, la actualización de su política, la adopción de un nuevo modelo de gestión, la publicación de la memoria de RSC... pero, sobre todo, es informada de los resultados de la actividad que, de acuerdo con la ley, ha de llevar a cabo y de la forma en que contribuye a la sostenibilidad de la Seguridad Social mediante su colaboración en la gestión de las prestaciones que le corresponden.

Entre las cuestiones de las que es informada la Junta Directiva están las relacionadas con los distintos órganos y equipos de trabajo que se ocupan de minimizar los riesgos derivados de la gestión en Unión de Mutuas en aras de la efectiva realización del principio de precaución: cuestiones éticas y relativas a la responsabilidad social, de las que se ocupa el Comité de Ética; riesgos penales, que corresponden a la Comisión de Prevención de Delitos; aspectos asistenciales, que son de la competencia de la Comisión de Seguridad de Pacientes; y cuestiones medioambientales, de las que se encarga el Proceso de Innovación y Mejora, del que depende el plan de gestión medioambiental (PGMA).

La Comisión de Prevención de Delitos, creada en el marco del sistema de

2. Perfil de la organización

G4-DMA

gestión de riesgos para la prevención de delitos en las organizaciones y que se rige por su propio reglamento, tiene por objeto el control del establecimiento, implementación y mantenimiento en la Mutua de dicho sistema. Está integrada por el director gerente, el líder del Proceso de Gestión Jurídica, el técnico del sistema, y dos profesionales independientes de reconocido prestigio. Dispone de

una cuenta de correo electrónico, accesible a través de la página web de Unión de Mutuas, a la que puede dirigirse cualquier persona para la notificación de sucesos, incidencias o denuncias.

De los demás órganos y del PGMA se trata en otras partes de esta memoria.

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Presidente

José María Gozalbo Moreno (22/07/15⁶)
AGRÍCOLAS GOZALBO Y MARTÍNEZ S.A.

Vicepresidente

Antonio Bauxauli Planells (07/07/10⁷)
FEVAMA

Secretario

José Martínez Palau (07/07/10⁸)
OBRAS INTEGRALES NULES S.L.U.

Tesorero

Javier Ordóñez Mundo (10/07/13⁴)
RADIADORES ORDÓÑEZ S.A.

Representante de los trabajadores

Manuel Vidal Sebastiá (06/05/10²)

Director gerente

Juan Enrique Blasco Sánchiz (31/12/14⁵)

Vocales

Carlos Alguacil Gil (22/07/15¹¹)
PROYECTO FUTURO 4 S.L.

José Vicente González Pérez . (02/07/14¹⁰)
G.H. ELECTROTERMIA S.A.

Juan José Ortega Sánchez (04/07/12³)
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES

Consuelo Jarabo Latorre (04/07/12³)
COMISIONES OBRERAS

Juan Orts Herranz (02/07/14¹⁰)
CRISTALUZ S.A.

José Roca Vallés (06/07/11¹)
CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE
CASTELLÓN

Alejandro Soliveres Montañés (02/07/14¹⁰)
FEDERACIÓN EMPRESARIAL METALÚRGICA
VALENCIANA

María José Oltra Mestre (06/07/11¹)
UNIVERSITAT JAUME I

Rafael Zarzoso Vicente (22/07/15⁶)
CONSTRUCCIONES RAFAEL ZARZOSO S.L.

Gemma Escrig Gil (06/07/11¹)
FUNDACIÓN ISONOMÍA

Alberto Blasco Monfort (02/07/14⁹)
BAGU S.L.

Jordi Orozco Martí (07/07/10⁸)
COMERCIAL ESCOLÁ S.L.

Gerard García-Ayats Piqué . (07/07/10⁸)
TERMBUS S.L.

Isidro Zarzoso Bonet (02/07/14⁹)
ASCER

■ Miembros no independientes de la Junta Directiva.

■ Miembros independientes de la Junta Directiva.

- 1 *Nombramientos con fecha de efectos 06/07/11.*
- 2 *Cargo ratificado por la Junta General Extraordinaria en 06/05/10.*
- 3 *Cargos reelegidos por la Junta General en 04/07/12.*
- 4 *Cargo reelegido por la Junta General en 10/07/13.*
- 5 *Cargos reelegidos por la Junta General en 31/12/14.*
- 6 *Cargos reelegidos por la Junta General en 22/07/15.*
- 7 *Cargo ratificado por la Junta General en 07/07/2010.*
- 8 *Cargos ratificados por la Junta General en 10/07/13.*
- 9 *Cargos ratificados por la Junta General en 02/07/14.*
- 10 *Nombramientos con fecha de efectos 02/07/14.*
- 11 *Cargo ratificado por la Junta General en 22/07/15.*

2. Perfil de la organización

COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Es el órgano de participación institucional de empresarios y trabajadores en el control y seguimiento de la gestión de colaboración con la Seguridad Social de Unión de Mutuas. Entre sus competencias se encuentra participar en la elaboración del anteproyecto de presupuestos de la Mutua e informar el proyecto de memoria anual antes de que sea remitido a la Junta General. La mitad de sus miembros son representantes de los trabajadores protegidos, elegidos a través de las organizaciones sindicales más representativas; la otra mitad, representantes de las empresas asociadas, elegidos a través de las más destacadas organizaciones empresariales del ámbito de actuación de Unión de Mutuas. Su presidente es el de la Junta Directiva.

MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Presidente

José María Gozalbo Moreno

Vocales

CEOE – Rafael Montero Gomis; Germán Bellés Pereda; Fernando Romero Bru; Rafael Montero Cuesta

UGT – Carmen García Cortés; Constantino Calero Vaquerizo; Ferrán Ortiz Gómez
CC. OO. – Albert Fernández Barberá; Manel Nieto Morcillo

Secretario

Juan Enrique Blasco Sánchiz

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

Se ocupa de la concesión de beneficios de carácter social distintos de las prestaciones reglamentariamente establecidas a favor de los trabajadores protegidos o adheridos que hayan sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional y se encuentren en especial estado o situación de necesidad, así como a sus derechohabientes. Al igual que la Comisión de Control y Seguimiento, la Comisión de Prestaciones Especiales tiene una composición paritaria entre representantes de los trabajadores de las empresas asociadas a la Mutua y representantes de esta última.

En diciembre de 2015, algunos miembros de esta comisión se dieron de baja y otros nuevos ocuparon su lugar.

MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

Representantes de los empresarios asociados

Modesto Jaime Galindo

Ibán Montañés Foix

Representantes sindicales

Ignacio Pacios Garnelo, UGT País Valencià

José Almela Escobedo, UGT País Valencià

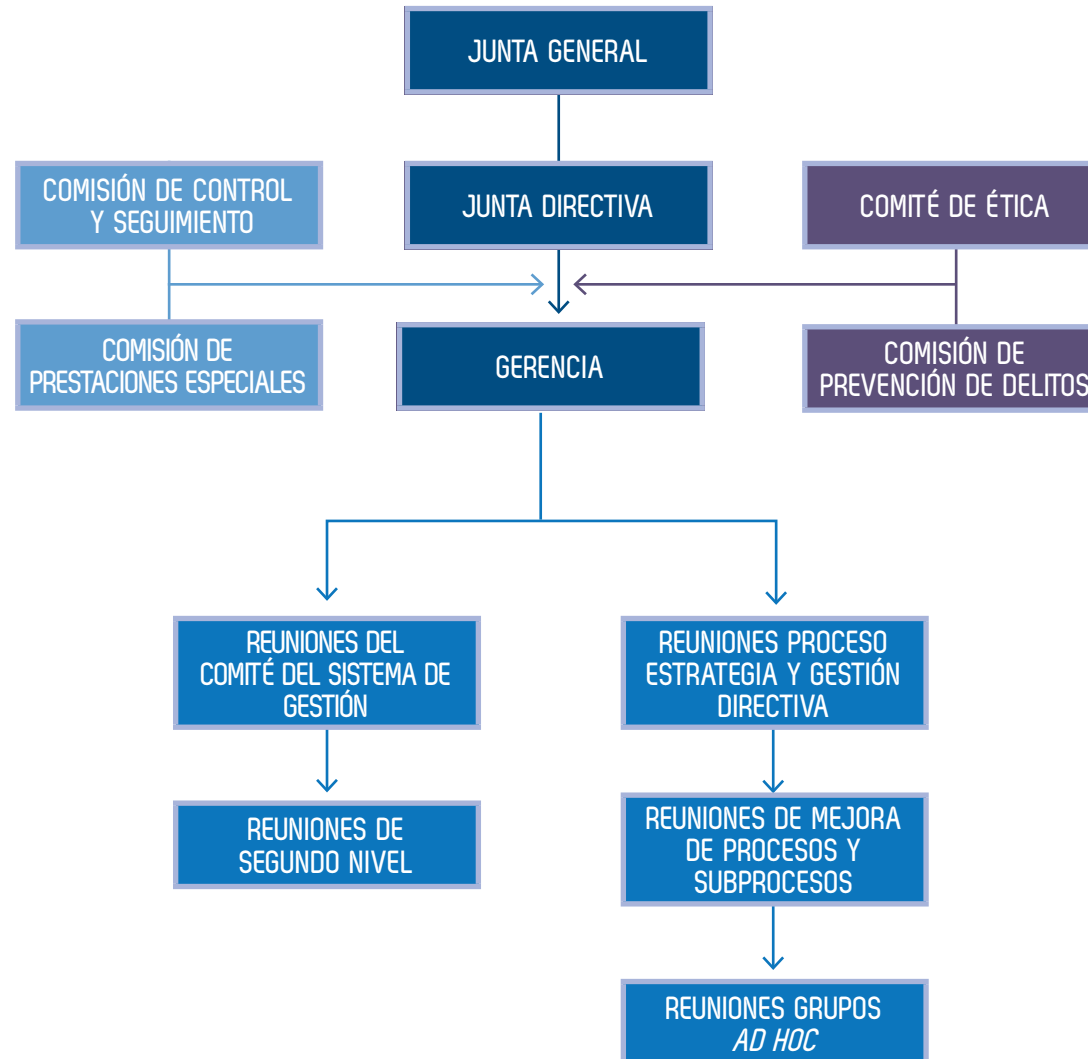
Miguel Soler Mir, CC. OO. País Valencià

Secretario

Enrique Bou Alicart

2. Perfil de la organización

SISTEMA DE DIRECCIÓN



2. Perfil de la organización

G4-57, G4-58

EL COMITÉ DE ÉTICA

En 2003 se formó el primer Comité de Ética de la Mutua, tras la publicación del Código Ético y cumpliendo lo establecido en el *I Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa (2003-2006)*. En 2012 se constituyó un segundo Comité de Ética, como órgano asesor de la Junta Directiva y de los profesionales de la Mutua en la toma de decisiones éticas, y como un instrumento básico para el seguimiento del *Código Ético* y del *Código de Conducta*.

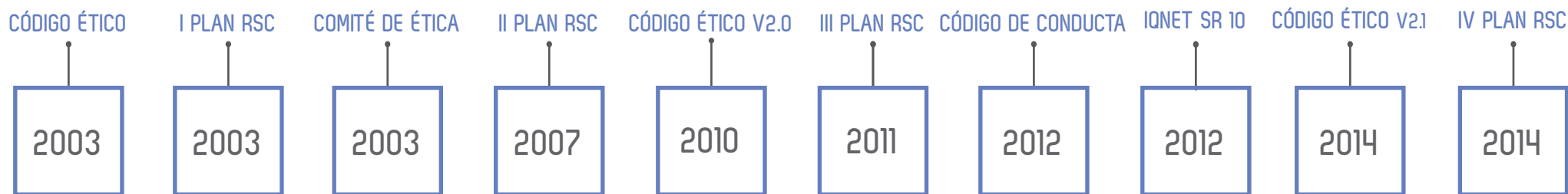
Los miembros del Comité de Ética, de acuerdo con su reglamento, son designados por la Junta Directiva por un plazo de dos años prorrogable, respetando el equilibrio de mujeres y hombres a que se refiere la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Son todos ellos personas ajenas a Unión de Mutuas, salvo el director gerente. Su presidente es Domingo García Marzá, catedrático de Ética en la Universitat Jaume

I, que colaboró con Unión de Mutuas en la elaboración del primer *Código Ético* y en el primer Comité de Ética, y es autor de libros como *La empresa socialmente responsable, Ética y empresa* y *La apuesta ética en las organizaciones sanitarias*.

El Comité de Ética se ocupa del asesoramiento y supervisión de las cuestiones éticas de Unión de Mutuas y, además, puede proponer soluciones y mediar en caso de conflictos de valores, pero no posee facultades decisorias.

Cualquier persona que detecte un posible incumplimiento del *Código de Conducta* puede dirigirse al Comité de Ética a través de la cuenta de correo electrónico que figura en este.

En 2015 se reunió en dos ocasiones.



2. Perfil de la organización

G4-5, G4-6, G4-8, G4-9

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y FUNCIONAL

La Mutua tiene 31 centros propios, incluyendo entre ellos un hospital, el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas (ITUM), además de participar en un hospital mancomunado: el Hospital Intermutual de Levante (HIL), del que se aporta información en el apartado de alianzas, partners y colaboradores.

La mayor parte de sus centros están ubicados en la Comunidad Valenciana; su domicilio social se encuentra en Segorbe y su sede administrativa y de gestión está situada en Castellón.

Los centros asistenciales de Unión de Mutuas están equipados para atender urgencias y primeras visitas, radiodiagnóstico, traumatología, rehabilitación y fisioterapia, y para realizar el control y seguimiento de la incapacidad temporal por contingencias comunes. La Mutua cuenta, además, con unidades médicas especializadas como la Unidad de Ondas de Choque, la Unidad de Valoración, el Sistema MedX, la Unidad Cardiorrespiratoria, la Unidad de Diagnóstico por la Imagen y la Unidad de Apnea del Sueño, situadas en diferentes centros, y con unidades que dependen del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del ITUM como las de Raquis, Artroscopia, Rodilla, Hombro, Mano y Fracturas de Huesos Largos.

Territorialmente, Unión de Mutuas se estructura en cuatro direcciones:

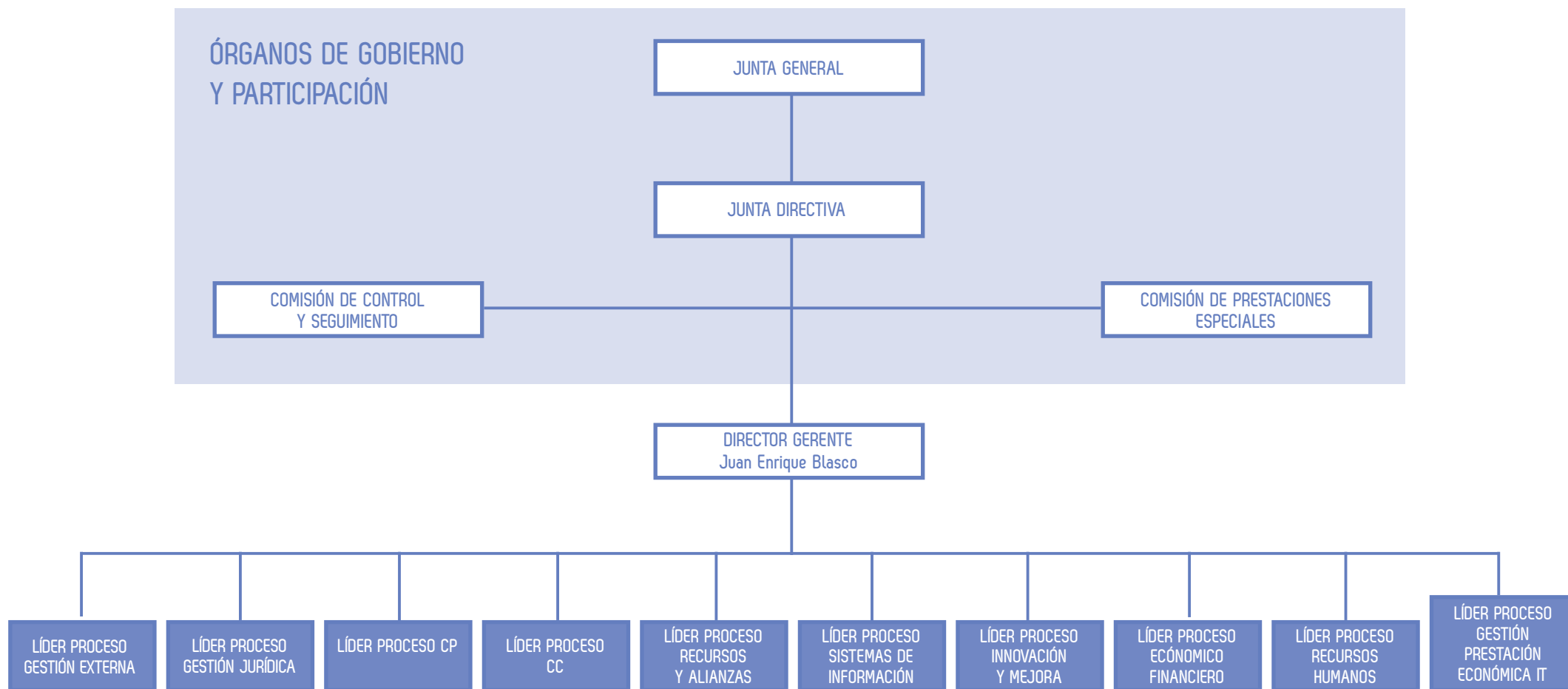
- * Castellón y provincia.
- * Valencia, Alicante y Murcia.
- * Cataluña y Baleares.
- * Y la dirección de la que dependen los servicios de Madrid, Jerez de la Frontera, A Coruña, Pamplona, Ciudad Rodrigo y Ciudad Real.

Para que su población protegida pueda disponer de una amplia red asistencial, Unión de Mutuas ha firmado, además, convenios de colaboración con otros centros. El ámbito de actuación de la organización, por tanto, cubre el territorio nacional. En la página web de la Mutua se encuentra el mapa asistencial, con toda la información relativa a los centros de Unión de Mutuas, el HIL, centros de otras mutuas con las que existe convenio de colaboración y centros concertados con los que se ha firmado un convenio de colaboración. La web también dispone de una herramienta para la consulta del mapa asistencial a través de dispositivos móviles, accesible en el “mapa asistencial en tu móvil”.

La gestión en la Mutua es de tipo matricial, por lo que la gestión por procesos a la que se alude más adelante es compatible con un organigrama jerárquico. El organigrama es el que se muestra en la figura.

2. Perfil de la organización

ORGANIGRAMA JERÁRQUICO DE UNIÓN DE MUTUAS



CP: Contingencias Profesionales. CC: Contingencias Comunes. IT: Incapacidad Temporal.

2. Perfil de la organización

RED DE CENTROS

> ALCOY

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Juan Gil Albert, 1
Tel.: 965 525 502. Fax: 965 522 207
centro.alcoi@uniondemutuas.es

> L'ALCORA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Dr. Federico Michavila Paús, 3
Tel.: 964 360 062. Fax: 964 386 840
centro.alcora@uniondemutuas.es

> BARCELONA

CENTRO ASISTENCIAL

Av. Josep Tarradellas, 110-112
Tel.: 933 630 600. Fax: 933 221 015
centro.tarradellas@uniondemutuas.es

> BARCELONA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Bilbao, 89
Tel.: 933 073 500. Fax: 932 660 494
centro.poblenou@uniondemutuas.es

> BENICARLÓ

CENTRO ASISTENCIAL

Pol. Ind. El Collet, Parc. 317 bj.
Tel.: 964 473 446. Fax: 964 461 713
centro.benicarlo@uniondemutuas.es

> BENIPARRELL

CENTRO ASISTENCIAL

Av. de Llevant, 61
Tel.: 961 203 362. Fax: 961 203 282
centro.beniparrell@uniondemutuas.es

> BURRIANA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Roma n.º 2, carretera del Grao
Tel.: 964 511 838. Fax: 964 518 701
centro.burriana@uniondemutuas.es

> CASTELLÓN

SEDE CENTRAL

Av. del Lledó, 69
Tel.: 964 238 111. Fax: 964 222 309
centro.castellon@uniondemutuas.es

> CASTELLÓN

INSTITUTO DE TRAUMATOLOGÍA

Av. del Lledó, 67 / Juan de Herrera, 27
Tel.: 964 231 212. Fax: 964 230 624
itum@uniondemutuas.es

> CHESTE

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Chiva, 19-19 bis
Tel.: 962 510 154. Fax: 962 512 814
centro.cheste@uniondemutuas.es

> CIUDAD REAL

CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE IBERMUTUAMUR

C/ Severo Ochoa, 14-bj.
Tel.: 926 273 321. Fax: 926 213 984
centro.ciudadreal@uniondemutuas.es

> CIUDAD RODRIGO

CENTRO ADMINISTRATIVO

Av. de Salamanca, 104-108
Tel.: 923 480 110. Fax: 923 462 875
centro.ciudadrodrigo@uniondemutuas.es

> A CORUÑA

CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE MUTUA GALLEGA

Av. de Rubine, 20
Tel.: 981 253 750. Fax: 981 253 595
centro.coruna@uniondemutuas.es

> GANDIA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Perú, 27
Tel.: 962 861 055. Fax: 962 870 203
centro.gandia@uniondemutuas.es

> GIRONA

CENTRO ADMINISTRATIVO

C/ Miquel Blay, 2 bj.
Tel.: 972 222 717. Fax: 972 223 198
centro.girona@uniondemutuas.es

> L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Barón de Maldà, 7
Tel.: 933 370 020. Fax: 933 370 286
centro.hospitalet@uniondemutuas.es

> JEREZ DE LA FRONTERA

CENTRO ASISTENCIAL

P. Empresarial, Av. Ilustración, 14, local 1
Tel.: 956 181 461. Fax: 956 181 474
centro.jerez@uniondemutuas.es

> LLÍRIA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Alcublas, 10
Tel.: 962 791 771. Fax: 962 793 435
centro.lliria@uniondemutuas.es

2. Perfil de la organización

- > **MADRID**
CENTRO ASISTENCIAL
Av. Pablo Iglesias, 20
Tel.: 915 344 182. Fax: 915 353 933
centro.madrid@uniondemutuas.es
- > **MANISES**
CENTRO ASISTENCIAL
Av. dels Arcs, 1
Tel.: 961 533 561. Fax: 961 521 597
centro.manises@uniondemutuas.es
- > **MASSAMAGRELL**
CENTRO ASISTENCIAL
Pza. de la Noria, 6
Tel.: 961 440 565. Fax: 961 441 365
centro.massamagrell@uniondemutuas.es
- > **MURCIA (ESPINARDO)**
CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE IBERMUTUAMUR
C/ Antonio Rocamora, 4
Tel.: 968 202 926. Fax: 968 245 213
- > **NULES**
CENTRO ASISTENCIAL
Av. L'Europa, 2
Tel.: 964 671 550. Fax: 964 670 005
centro.nules@uniondemutuas.es
- > **ONDA**
CENTRO ASISTENCIAL
Av. País Valencià, 13
Tel.: 964 602 212. Fax: 964 603 707
centro.onda@uniondemutuas.es
- > **PALMA DE MALLORCA**
CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE IBERMUTUAMUR
C/ Blanquerna esq. Av. Conde de Sallent, 8-2
Tel.: 971 751 532. 971 725 940
Fax: 971 756 766
- > **PAMPLONA**
CENTRO ASISTENCIAL
C/ Paulino Caballero, 21
Tel.: 948 230 466. Fax: 948 152 787
centro.pamplona@uniondemutuas.es
- > **PATERNA**
CENTRO ASISTENCIAL
València Parc Tecnològic, Ronda Isaac Peral, 21
Tel.: 961 366 648. Fax: 961 366 654
partec@uniondemutuas.es
- > **SAGUNTO**
CENTRO ASISTENCIAL
C/ Lliria, 70
Tel.: 962 661 566. Fax: 962 650 742
centro.sagunto@uniondemutuas.es
- > **SEGORBE**
CENTRO ASISTENCIAL
Pza. General Giménez Salas, 2
Tel.: 964 710 629. Fax: 964 712 213
centro.segorbe@uniondemutuas.es
- > **TORRENT**
CENTRO ASISTENCIAL
C/ Músico Mariano Puig Yago, 33
Tel.: 961 559 204. Fax: 961 563 849
centro.torrent@uniondemutuas.es
- > **VALENCIA**
CENTRO ASISTENCIAL
C/ Artes Gráficas, 2
Tel.: 963 625 461. Fax: 963 932 182
centro.valencia@uniondemutuas.es
- > **LA VALL D'UIXÓ**
CENTRO ASISTENCIAL
C/ Illa de Cabrera, 11 (Pol. Ind. La Travessa)
Tel.: 964 661 039. Fax: 964 661 029
centro.vallduixo@uniondemutuas.es
- > **VILA-REAL**
CENTRO ASISTENCIAL
Carrer Ermita, 269
Tel.: 964 520 618. Fax: 964 535 569
centro.vilareal@uniondemutuas.es
- > **VINARÒS**
CENTRO ASISTENCIAL
C/ San Francisco, 67
Tel.: 964 450 884. Fax: 964 450 843
centro.vinaros@uniondemutuas.es
- > **XÀTIVA**
CENTRO ASISTENCIAL
C/ Cavaller Ximén de Tovia, 4
Tel.: 962 283 405. Fax: 962 277 199
centro.xativa@uniondemutuas.es
- > **SAN ANTONIO DE BENAGÉBER**
HOSPITAL MANCOMUNADO
Hospital Intermutual de Levante
Autovía Valencia a Ademuz km 11,7 (salida 10)
Tel.: 961 350 250. Fax: 961 350 034

3. Misión, visión y estrategia

G4-56

MISIÓN Y VISIÓN

En 2002 se definieron por primera vez la misión y visión de Unión de Mutuas. Desde entonces, al revisar el plan estratégico vigente en el momento, se han ido revisando también cada año y, en su caso, modificando, misión y visión. La misión y visión del año correspondiente a esta memoria son las siguientes:

| MISIÓN | VISIÓN |
|---|---|
| <p>UNIÓN DE MUTUAS, mutua colaboradora con la Seguridad Social n.º 267, es una asociación de empresas, sin ánimo de lucro, que colabora en la gestión de la Seguridad Social conforme a lo establecido en la legislación vigente, prestando sus servicios a sus empresas asociadas, trabajadores por cuenta propia adheridos y trabajadores por cuenta ajena protegidos.</p> <p>Todo ello basado en un modelo de gestión de la excelencia, contribuyendo de esta manera a un mayor bienestar social, en términos de sostenibilidad.</p> | <p>Ser una mutua eficiente que contribuya a la sostenibilidad del Sistema de la Seguridad Social, socialmente responsable en la gestión, referente en la excelencia e innovación de los servicios, y reconocida por la satisfacción de las expectativas legítimas de todos sus grupos de interés.</p> |

3. Misión, visión y estrategia

G4-24, G4-25

GRUPOS DE INTERÉS

El conocimiento de las necesidades y expectativas legítimas de sus grupos de interés es clave para Unión de Mutuas, como puede deducirse del hecho de que, conforme a su visión, quiere ser “reconocida por la satisfacción de las expectativas legítimas de todos sus grupos de interés”.

En 2012, Unión de Mutuas había revisado sus grupos de interés, ampliando su número y estudiando para cada uno de ellos sus necesidades y expectativas, las oportunidades y riesgos que representan para la organización y los que esta, a su vez, representa para cada grupo de interés.

Los grupos de interés quedaron incorporados al *Manual del Sistema de Gestión de Unión de Mutuas* y en la *Instrucción I026-02 Grupos de interés* quedó definida la sistemática para su identificación y jerarquización, así como los canales de comunicación existentes para relacionarse con cada grupo.

En 2014, Unión de Mutuas abordó un proyecto, concluido en 2015, para profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. En el apartado dedicado a la elaboración de esta memoria se informa con más detalle de dicho proyecto.

GRUPOS DE INTERÉS DE UNIÓN DE MUTUAS

| |
|---|
| Órganos de gobierno y participación, y asesores |
| Equipo humano |
| Clientes ¹ |
| Asesorías |
| Proveedores |
| Administraciones Públicas |
| Alianzas, partners y colaboradores |
| Sector de mutuas |
| Sociedad, comunidad, y medioambiente ² |

1 Son clientes las empresas asociadas, los trabajadores protegidos, los trabajadores autónomos adheridos y otros usuarios. Entre estos últimos se encuentran los beneficiarios de prestaciones sociales concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales y los trabajadores protegidos y trabajadores autónomos adheridos a otras mutuas y atendidos en centros de Unión de Mutuas.

2 En este grupo se integran, entre otros, los sindicatos, los medios de comunicación, las asociaciones sin ánimo de lucro, organizaciones como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, universidades y foros de responsabilidad social de los que Unión de Mutuas forma parte.

3. Misión, visión y estrategia

RELACIONES UNIÓN DE MUTUAS - GRUPOS DE INTERÉS

| ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN, Y ASESORES | CLIENTES |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> * Gobierno de la organización. * Eficacia y eficiencia en la gestión. * Transparencia informativa. * Derechos de voto y representación. | <p>Empresas asociadas / trabajadores por cuenta propia adheridos</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cobro de las cuotas legalmente establecidas para la cobertura de las contingencias profesionales y comunes. * Gestión de la incapacidad temporal, con una atención rápida y personalizada a los trabajadores, agilizando la duración de los procesos y reduciendo el coste del absentismo. * Fomento de la prevención de riesgos laborales y apoyo para la integración de la prevención en la empresa. * Servicios accesibles a través de Mutua On Line, en www.uniondemutuas.es. |
| EQUIPO HUMANO | <p>Población protegida</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cobertura de prestaciones económicas por: incapacidad temporal e invalidez, muerte y supervivencia derivada de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; incapacidad temporal derivada de enfermedad común; riesgo durante el embarazo o la lactancia natural; cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave; y cese de actividad en el caso de los trabajadores autónomos. * Asistencia sanitaria: urgencias, visitas a especialistas, intervenciones quirúrgicas, hospitalización, medicamentos, rehabilitación, desplazamientos para el tratamiento y control cuando es necesario, y gastos de manutención y hospedaje. * Promoción de la prevención de riesgos, información y formación a trabajadores y empresarios en materia preventiva. * Concesión de beneficios de asistencia social por la Comisión de Prestaciones Especiales. |
| <ul style="list-style-type: none"> * Pago de nóminas. * Concesión de beneficios sociales. * Igualdad de trato y oportunidades. * Cuidado de la salud y la seguridad. * Formación e información. | |
| ASESORÍAS | |
| <ul style="list-style-type: none"> * Puesta a disposición de las asesorías de distintas herramientas de gestión, entre ellas Mutua On Line, en www.uniondemutuas.es. * Información sobre servicios de la Mutua y novedades legislativas. | |

3. Misión, visión y estrategia



| PROVEEDORES | ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ¹ |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento del contrato. * Confidencialidad y privacidad. * Honestidad. * Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro. | <ul style="list-style-type: none"> * Colaboración con la Administración General del Estado y las Administraciones Autonómicas en la gestión de los fondos públicos y las políticas ministeriales destinadas a garantizar la solvencia económica del sistema. * Colaboración con las Administraciones Públicas en la gestión sanitaria. * Colaboración con las Administraciones Públicas en la promoción de la prevención de riesgos laborales. * Reuniones periódicas con distintas instituciones públicas. * Facilitación de información exacta y veraz. |
| ALIANZAS, PARTNERS Y COLABORADORES | SOCIEDAD, COMUNIDAD Y MEDIOAMBIENTE |
| <ul style="list-style-type: none"> * Respeto a los acuerdos adoptados. * Promoción de los principios de la responsabilidad social. | <ul style="list-style-type: none"> * Integración voluntaria en la gestión de Unión de Mutuas de las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales de la sociedad. * Promoción de una cultura ética y de prevención de riesgos laborales. * Desarrollo de programas para el cuidado del medioambiente. * Facilitación de información exacta y veraz. |
| SECTOR DE MUTUAS | |
| <ul style="list-style-type: none"> * Respeto de los derechos de propiedad. * Actuación íntegra, garantizando una competencia leal y no difundiendo información falsa. * Cumplimiento de los acuerdos de colaboración establecidos para mejorar el servicio prestado a los clientes (propios y los de las mutuas firmantes). | |

¹ La colaboración con la Administración General del Estado se articula, sobre todo, a través de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del Ministerio de Empleo y Seguridad Social; la Tesorería General de la Seguridad Social; el Tribunal de Cuentas, la Intervención General de la Seguridad Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social. La colaboración con las Comunidades Autónomas se realiza a través de distintos organismos: por ejemplo, en la Comunidad Valenciana, entre otros, la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana y el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo; en Cataluña, la Subdirecció General de Seguretat i Salut Laboral, el Consell de Relacions Laborals del Departament d'Empresa i Ocupació y el Institut Català d'Avaluacions Mèdiques i Sanitàries - ICAMS del Departament de Salut.

3. Misión, visión y estrategia

G4-DMA, G4-26

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La comunicación externa se realiza por distintos canales, de los que están permanentemente abiertos la página web de Unión de Mutuas, con Mutua On Line para mutualistas y asesorías y el teléfono 24 h 900 100 692, así como el sistema QRSA (para presentar quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos).

Con carácter anual, la memoria de RSC informa de la gestión realizada en el ejercicio correspondiente y se convoca a los mutualistas a la Junta General.

De acuerdo con el plan de actividades anual del Proceso de Gestión Externa, se llevan a cabo a lo largo del año visitas y reuniones con mutualistas y colaboradores, como los *desayunos Unión de Mutuas*, visitas *forUM*...

Unión de Mutuas realiza encuestas de satisfacción con distintas periodicidades: a pacientes hospitalizados, tras su hospitalización, analizándose los resultados anualmente; a usuarios de sus servicios, permanentemente, tras la asistencia prestada, y con carácter aleatorio; bienalmente a empresas mutualistas, usuarios de prestaciones económicas y trabajadores autónomos adheridos; a los colaboradores de I+D+i, a la finalización de cada proyecto; a proveedores y a la sociedad, cada dos años; a los asistentes a actos y jornadas, a su término.

Los boletines oficiales son la fuente a través de la cual se conocen las necesidades y expectativas de las Administraciones Públicas. La comunicación con ellas se produce con ocasión de las auditorías anuales a que es sometida Unión de Mutuas y de las reuniones a que es convocada, por ejemplo, por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, junto con AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo) y las restantes mutuas del sector o por la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana.

Con el sector de mutuas se relaciona a través de las reuniones antes mencionadas y de los acuerdos de colaboración firmados, los cuales implican una comunicación permanente con aquellas mutuas con las que se han formalizado.

En cuanto a las necesidades y expectativas del equipo humano, se conocen a través de la encuesta bienal de clima laboral y de algunos de los numerosos canales de comunicación interna existentes: evaluación del desempeño, reuniones de segundo nivel, revista, intranet, etc.

En otros apartados de esta memoria se aportan más detalles sobre la comunicación con diversos grupos de interés.

3. Misión, visión y estrategia

G4-35, G4-36, G4-42

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

La estrategia de Unión de Mutuas se fundamenta en diversos pilares, especialmente en sus principios y valores éticos, la atención a sus grupos de interés y la gestión de acuerdo con el modelo EFQM de excelencia empresarial.

El sistema de gestión se basa en la gestión por procesos, que permite cumplir los objetivos de su política y estrategia de forma eficaz, eficiente y sostenible. Ello exige la identificación de los procesos necesarios para la gestión y de las interacciones entre los mismos, así como el seguimiento, medición y análisis de su desempeño.

Corresponde al Proceso de Estrategia y Gestión Directiva definir, a partir de la misión, visión y valores y, en función de la evolución del entorno y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, las líneas estratégicas, objetivos estratégicos, indicadores y metas a alcanzar, así como los planes de acción específicos que los desarrollan.

MAPA DE PROCESOS DE UNIÓN DE MUTUAS 2015

ESTRATÉGICO

ESTRATEGIA Y GESTIÓN DIRECTIVA

OPERATIVOS

GESTIÓN EXTERNA

**GESTIÓN CONTINGENCIA
PROFESIONAL**

**GESTIÓN CONTINGENCIA
COMÚN**

**GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICA
INCAPACIDAD TEMPORAL**

**GESTIÓN PRESTACIONES
REL y CUME**

DE APOYO

**GESTIÓN
JURÍDICA**

**GESTIÓN DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN**

**GESTIÓN DE LA
INNOVACIÓN Y MEJORA**

**GESTIÓN
ECONÓMICO-FINANCIERA**

**GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

**GESTIÓN DE
RECURSOS Y ALIANZAS**



3. Misión, visión y estrategia

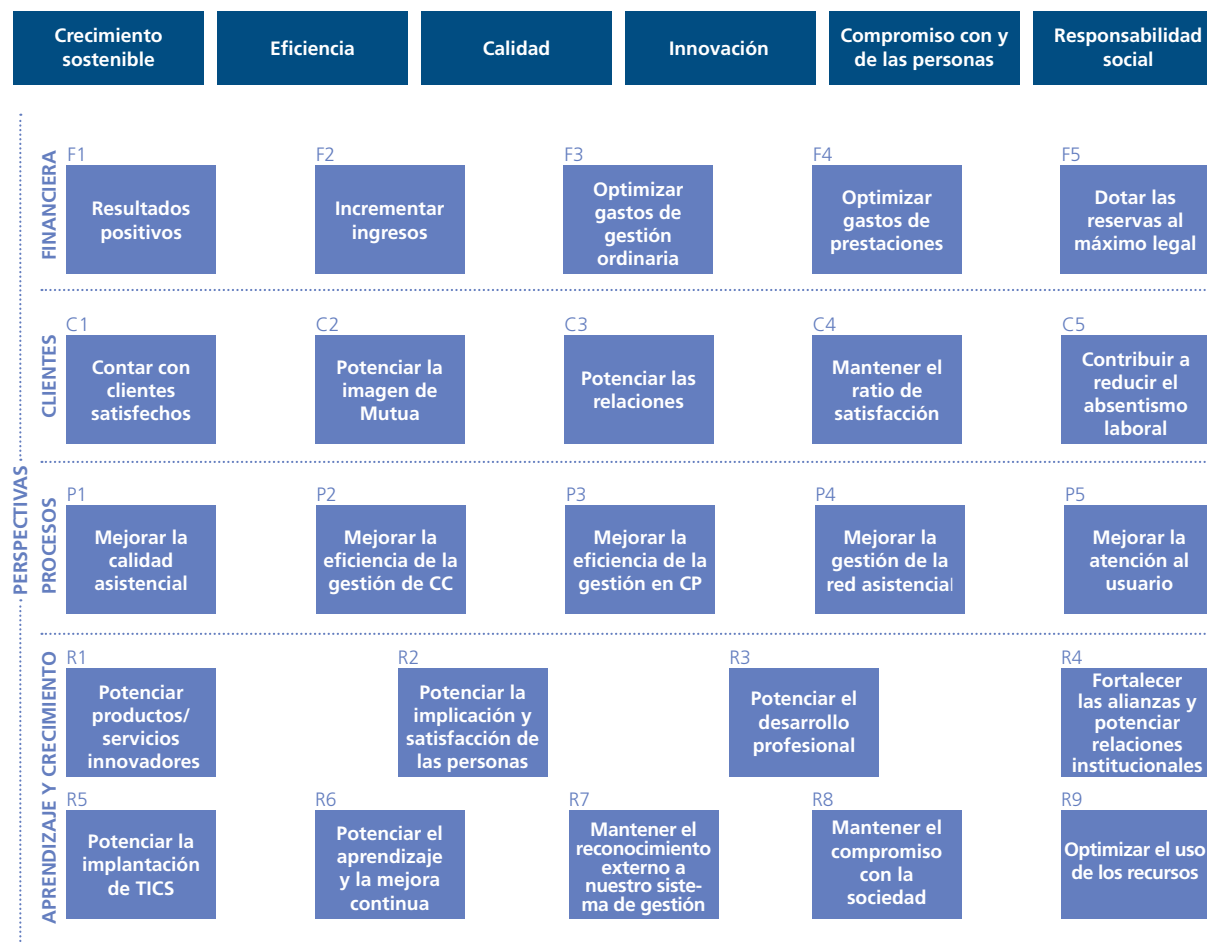
Todo ello se incorpora al correspondiente plan estratégico, que se despliega mediante objetivos y acciones gestionados a través de los planes de gestión de los procesos, introducidos en una aplicación específica bautizada como Cosmos. El cumplimiento del plan se verifica a través de indicadores, de cuyo seguimiento se ocupan el Comité de Dirección y el Comité del Sistema de Gestión.

La elaboración de un plan estratégico empieza con la revisión del anterior por el Comité de Dirección. Después es supervisado y aprobado por la Junta Directiva que, además, realiza un seguimiento de su implementación en sus reuniones periódicas.

Para el ejercicio de reflexión estratégica, durante el último trimestre del año se realizan varias sesiones de trabajo en que se abordan los siguientes aspectos:

- Identificación y revisión del mapa de los grupos de interés y el Código de Conducta.
- Revisión de la misión, principios y valores.
- Fijación de las metas estratégicas.
- Análisis DAFO.
- Revisión de la visión.
- Revisión y/o definición de las líneas estratégicas y objetivos estratégicos, así como los responsables de cada uno de ellos.
- Definición de los planes de acción y objetivos de los procesos para alcanzar los objetivos estratégicos.

El plan vigente en 2015, el *Plan Estratégico 2014-2016*, se resume en el siguiente mapa estratégico, con veinticuatro objetivos que cubren las perspectivas financiera, de clientes, de procesos, y de aprendizaje y crecimiento:



CC: contingencias comunes. CP: contingencias profesionales. TICS: tecnologías de la información y la comunicación.

3. Misión, visión y estrategia

LAS 6 LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2014/2016

1

CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Búsqueda del crecimiento que posibilite la calidad en la prestación de servicios y la generación de resultados económicos positivos, que ayude a incrementar los fondos de la Seguridad Social y a aportar valor añadido para todos los grupos de interés.

4

INNOVACIÓN

Identificación y potenciación de elementos propios que innoven los servicios para las empresas asociadas y los trabajadores por cuenta propia adheridos y trabajadores por cuenta ajena protegidos.

2

EFICIENCIA

Optimización de recursos para contribuir a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social.

5

COMPROMISO CON Y DE LAS PERSONAS

Mejora del grado de implicación y satisfacción de las personas que trabajan en Unión de Mutuas.

3

CALIDAD

Mejora de los servicios prestados para la satisfacción de los grupos de interés.

6

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Mejora de la percepción de la sociedad y de los trabajadores en lo referente al compromiso de Unión de Mutuas con la ética, la igualdad y la responsabilidad social y medioambiental, contribuyendo a proporcionar un sistema sanitario y preventivo más justo y eficaz, participando de forma activa en todas aquellas actividades en las que se puede aportar valor.

4. Política de RSC

G4-56

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

La misión y visión, los principios y valores del *Código Ético* y las normas del *Código de Conducta* constituyen los pilares en que se sustenta la responsabilidad social corporativa (RSC) de la Mutua.

El *Código Ético* es la primera manifestación pública del compromiso ético de la organización con sus grupos de interés, un compromiso incorporado transversalmente a la actividad desplegada en todos los procesos, y presente en todas sus decisiones y actuaciones.

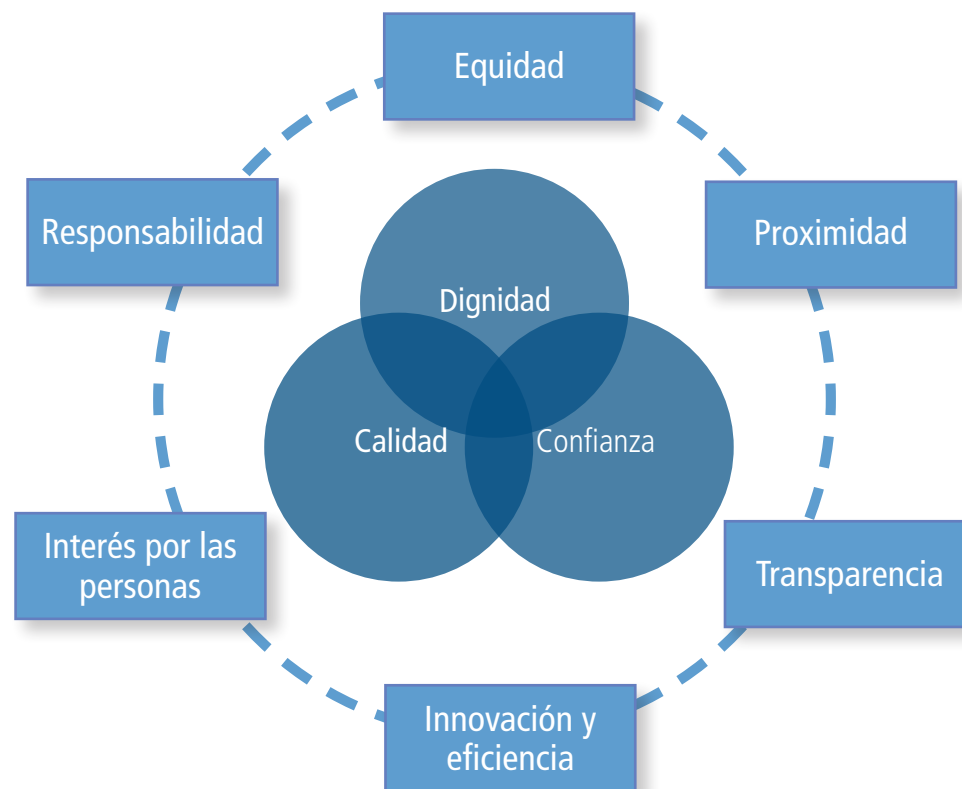
La primera edición del *Código Ético*, aprobada a finales de 2002, se publicó a principios de 2003. En 2010 fue objeto de una primera actualización, consecuencia de los cambios experimentados en la organización, los avances derivados de la aplicación del modelo EFQM y la experiencia adquirida en materia de RSC. Dos años después se actualizó de nuevo. En 2015 se publicó la última edición, con pequeños cambios con respecto a la anterior.

En 2012 se publicó el *Código de Conducta*, que desarrolla los principios y valores del *Código Ético* a través de unas normas aplicables en las relaciones con los distintos grupos de interés, y supone un paso más en el compromiso de Unión de Mutuas con la responsabilidad social. En 2015 este documento se sometió a revisión y se actualizó.

Toda la plantilla, la Junta Directiva, la Comisión de Prestaciones Especiales y los órganos de gobierno y participación firmaron el compromiso de cumplimiento del *Código de Conducta* cuando se publicó por primera vez; a la Junta General se le presentó en 2013, en la asamblea convocada para la aprobación de las cuentas.

El *Código de Conducta* está, además, en la página web, junto con el compromiso de adhesión, para todo el que quiera conocerlo y adherirse a él, en su caso.

Además, como se ha explicado antes, un Comité de Ética vela por el respeto a los principios y valores éticos de la Mutua y el cumplimiento de las normas de su *Código de Conducta*.



4. Política de RSC

G4-14, G4-15, G4-58

UNA MUTUA RESPONSABLE

Unión de Mutuas entiende por responsabilidad social la búsqueda de la satisfacción de sus grupos de interés procurando, al mismo tiempo, un desarrollo económico, social y ambiental sostenible, satisfaciendo de este modo las necesidades del presente sin comprometer las necesidades futuras. Y todo ello en un marco de confianza, transparencia y diálogo con las personas, y de mejora continua en la gestión.

La gestión de la RSC en Unión de Mutuas se realiza conforme a la IQNet SR10 de responsabilidad social desde 2012, año en que obtuvo la certificación conforme a este estándar internacional. Se ocupa de dicha gestión el Subproceso de RSC, integrado en el Proceso de Innovación y Mejora, de acuerdo con las directrices marcadas por el Proceso de Estrategia y Gestión Directiva y con lo establecido en el correspondiente plan de gestión de responsabilidad social, de cuyos resultados se informa en esta memoria.

En la gestión de la responsabilidad social, se tienen en cuenta, así mismo, los compromisos de proyección internacional adquiridos por Unión de Mutuas: el respeto a los *Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas*; el respeto a los *Principios de empoderamiento de las mujeres del Pacto Mundial y ONU Mujeres*; la promoción de la seguridad vial, por la adhesión a la *Carta Europea de la Seguridad Vial* y la promoción de la salud en el trabajo, por la adhesión a la *Declaración de Luxemburgo*.

En 2015 esta gestión siguió las seis líneas del cuarto plan de RSC, el *Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Unión de Mutuas 2014-2016*: gestión ética y sostenibilidad; compromiso con el equipo humano; compromiso con los grupos de interés externos; cuidado medioambiental; transparencia y comunicación; y compromiso social.

En el proceso de mejora continua que caracteriza la gestión de Unión de Mutuas, y profundizando en la línea de gestión ética y sostenibilidad, la organización se dotó en 2015 de una herramienta más para garantizar su buen gobierno y la transparencia de sus actuaciones: el sistema de gestión de riesgos penales para prevenir y evitar la comisión de delitos, certificado por AENOR ese año.

Este sistema se basa en un mapa de riesgos (con identificación de actividades concretas y delitos concretos a prevenir), un conjunto de protocolos y procedimientos de actuación (debidamente aprobados y publicados, que regulan los mecanismos de formación de la voluntad y actuación en el seno de la empresa, sobre todo en el ámbito financiero), la instauración de un canal de denuncias efectivo (confidencial y dirigido al órgano responsable del control del sistema), un sistema disciplinario adecuado y la verificación periódica del sistema.

Con ello la Mutua ha implementado un conjunto de medidas preventivas para evitar actuaciones ilícitas que puedan dañar la economía, la propia empresa y, a postre, la sostenibilidad del tejido empresarial.

4. Política de RSC

G4-14, G4-56

UNA MUTUA DE CALIDAD

La política del sistema de gestión de Unión de Mutuas (que sigue, como se ha indicado, el modelo EFQM de excelencia empresarial) se resume en el documento *Política de Unión de Mutuas*, que se fundamenta en dos líneas de actuación:

1. La satisfacción de las necesidades y expectativas legítimas de todos sus grupos de interés.
2. La búsqueda de la mayor eficiencia y eficacia en sus actuaciones, aplicando la innovación a la mejora continua de todos los procesos que conforman su estructura de trabajo.

Para el desarrollo de estas líneas, en la *Política de Unión de Mutuas* se definen unos objetivos que se concretan anualmente en acciones:

- * Respetar los principios de la responsabilidad social según la Norma ISO 26000 y los principios generales de la gestión de riesgos para la prevención de delitos.
- * Proteger y promover los ambientes de trabajo saludables.
- * Promover los principios de la acción preventiva en la organización y la salud en el ámbito extralaboral en función de las características epidemiológicas de sus grupos de interés.
- * Promover el cuidado medioambiental y prevenir la contaminación.
- * Promover el diseño de entornos y servicios con criterios de accesibilidad universal, y el cumplimiento de los requisitos de deambulación, aprehensión, localización y comunicación.

- * Potenciar las actividades de I+D+i destinadas a generar productos o servicios que aporten valor añadido a sus grupos de interés.
- * Disponer de los recursos tecnológicos y humanos necesarios en condiciones de competitividad óptima.
- * Fomentar la participación activa de su equipo humano en la mejora continua de la organización, considerando sus conocimientos y cualificación como un valor estratégico de competitividad.
- * Proporcionar los medios para identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos asociados con la seguridad del paciente, así como realizar un seguimiento de los indicadores y medidas implantados de manera que se minimice el riesgo sobre el paciente.
- * Cumplir con los requisitos del sistema de gestión así como la legislación, reglamentación aplicable y todos aquellos requisitos o compromisos que Unión de Mutuas suscriba.

El establecimiento de los objetivos del sistema de gestión tiene en cuenta los impactos y las necesidades y expectativas de los grupos de interés de Unión de Mutuas, los niveles de satisfacción de estos, los recursos disponibles, los resultados de autoevaluaciones, controles y auditorías internas, y las propuestas de mejora recibidas de diferentes grupos de interés de la Mutua y de auditores externos.

4. Política de RSC

G4-15

La evolución de la organización en los últimos años queda reflejada en los siguientes datos significativos en relación con su gestión y la responsabilidad social de la Mutua:

CAMINO A LA EXCELENCIA

- | | | |
|---|--|---|
| <p>1998 Unión de Mutuas, primera mutua con sede en la Comunidad Valenciana que obtiene la certificación conforme a la norma ISO 9002:1994 para su proceso de prevención.</p> <p>1999 Extensión del alcance de la certificación ISO 9002:1994 al resto de procesos de la organización.</p> <p>2001 Adopción del modelo EFQM de excelencia como sistema de gestión y primera autoevaluación EFQM, con 285 puntos.</p> <p>2002 Adaptación a la nueva ISO 9001:2000, comenzando la gestión por procesos.</p> <p>2002 Primera declaración de la misión y visión, objeto de revisiones posteriores.</p> <p>2003 Obtención de la certificación ISO 14001:1996.</p> <p>2003 Publicación del <i>Código Ético</i>.</p> <p>2003 <i>I Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2003-2006</i>.</p> <p>2004 Inauguración del Instituto de Traumatología Unión de Mutuas.</p> <p>2004 Segunda autoevaluación EFQM, con 357 puntos.</p> <p>2004 Fusión con Gremiat y ampliación de las certificaciones ISO 9001:2000 y 14001:2004 a todos los centros fusionados.</p> <p>2006 Revisión de la misión y visión e inicio del <i>Plan Estratégico 2006-2008</i>.</p> <p>2006 Implantación de una herramienta de <i>business intelligence</i> para el seguimiento de los procesos de la organización y sus indicadores.</p> <p>2007 <i>II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2007-2010</i>.</p> <p>2007 Publicación de la <i>Memoria de Sostenibilidad 2006, informe de Responsabilidad Social Corporativa</i>, verificada por AENOR, que obtiene del Global Reporting Initiative (GRI) el nivel A+. Desde esta</p> | <p>fecha, todas las memorias de RSC de Unión de Mutuas se elaboraron de acuerdo con los criterios del GRI y obtuvieron de este el nivel A+, hasta la de 2014 inclusive.</p> <p>2007 Convenio de colaboración con la Fundación Isonomía, que realiza un diagnóstico de situación sobre la igualdad de trato y de oportunidades en Unión de Mutuas, base para el primer plan de igualdad.</p> <p>2007 Premio Bronce ER de AENOR.</p> <p>2007 Adhesión al <i>Pacto Mundial de Naciones Unidas</i>.</p> <p>2008 Constitución de la Comisión de Igualdad y aprobación, a fines de año, del <i>I Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2009-2010</i>.</p> <p>2008 Puesta en marcha del proyecto piloto <i>Efectos Adversos</i> en 4 ambulatorios.</p> <p>2008 Tercera autoevaluación EFQM, con 428 puntos.</p> <p>2009 <i>Plan Estratégico 2009-2011</i>.</p> <p>2009 Obtención del sello de Excelencia Europea 400+.</p> <p>2009 Unión de Mutuas, primera mutua en certificarse de acuerdo con la Norma UNE 166002:2006 Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de I+D+i.</p> <p>2011 <i>Plan Estratégico 2011-2013</i>.</p> <p>2011 Obtención del sello de Excelencia Europea 500+.</p> <p>2011 Inicio del <i>III Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2011-2013</i>.</p> <p>2011 Puesta en marcha del <i>II Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2011-2013</i>.</p> <p>2012 Publicación del <i>Código de Conducta</i> de Unión de Mutuas.</p> <p>2012 Adhesión a la <i>Carta Europea de la Seguridad Vial</i>.</p> <p>2012 Unión de Mutuas, primera mutua y una de las primeras organizaciones en España en certificarse</p> | <p>de acuerdo con la Norma IQNet SR 10 de gestión de la responsabilidad social.</p> <p>2012 Obtención de la certificación UNE 170001-2:2007 de gestión de la accesibilidad para la parte pública del centro de Paterna.</p> <p>2013 Formalización de la adhesión a los <i>Principios de Empoderamiento de las Mujeres del Pacto Mundial y ONU Mujeres</i>, realizada unos años antes.</p> <p>2013 Adhesión a la <i>Declaración de Luxemburgo</i>.</p> <p>2013 Premio Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes en su VII edición.</p> <p>2013 Premio Iberoamericano de la Calidad, Plata, otorgado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (Fundibeq).</p> <p>2013 Certificación UNE 179003:2013 de gestión de riesgos en la seguridad del paciente.</p> <p>2014 <i>Plan Estratégico 2014-2016</i>.</p> <p>2014 <i>III Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2014-2016</i>.</p> <p>2014 <i>Plan de responsabilidad social corporativa de Unión de Mutuas 2014-2016</i>.</p> <p>2014 Certificación del Modelo de Empresa Saludable de AENOR.</p> <p>2014 Distintivo DIGA de accesibilidad para los centros de l'Alcora, Burriana, Nules, Onda, la Vall d'Uixó y Vila-real.</p> <p>2015 Primera mutua en obtener la certificación conforme al modelo de gestión de riesgos para la prevención de delitos de AENOR y una de las tres primeras organizaciones en conseguirlo en España.</p> <p>2015 Distintivo DIGA de accesibilidad para los centros de Barcelona-Av. Josep Tarradellas, Barcelona-Poble Nou, Castellón (sede central), Girona, L'Hospitalet de Llobregat, Jerez de la Frontera, Madrid, Paterna, Sagunto y Valencia.</p> |
|---|--|---|



Gestión 2015

5. Gestión económica

Enfoque de gestión

Datos de 2015

Análisis presupuestario y económico-financiero

Normativa

6. Gestión medioambiental

Enfoque de gestión

Datos de 2015

Consumo de materiales

Consumo de energía

Consumo de agua

Emisiones de gases

Efluentes y residuos

Transporte

Inversión / gasto medioambiental

7. Población protegida y empresas mutualistas

Enfoque de gestión

Datos de 2015

Empresas asociadas y población protegida

Datos epidemiológicos

Prestaciones económicas

Asistencia sanitaria

Asistencia social

Calidad en los servicios

Encuestas de satisfacción

Prevención de riesgos laborales

I+D+i

Comunicación e información

8. Asesorías

9. Proveedores

10. Alianzas, partners y colaboradores

Hospital Intermutual de Levante

11. Equipo humano

Enfoque de gestión

Datos de 2015

Empleo

Igualdad

Salud y seguridad

Formación y evaluación

Relaciones empresa / trabajadores

Comunicación, información y participación

12. Derechos humanos

Enfoque de gestión

Datos de 2015

13. Unión de Mutuas y la sociedad

Enfoque de gestión

Datos de 2015

14. De 2015 a 2016: perspectivas de futuro

5. Gestión económica

G4-DMA

ENFOQUE DE GESTIÓN

En Unión de Mutuas se considera imprescindible realizar una gestión económica eficiente para contribuir a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social, en todos los aspectos que abarca dicha gestión y en todas las prestaciones que gestiona.

Las prestaciones económicas que gestiona la Mutua son las siguientes: la cobertura de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes del personal al servicio de las empresas asociadas, así como del subsidio por incapacidad temporal del Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos y de los trabajadores por cuenta propia incluidos en el Sistema Especial de Trabajadores por Cuenta Propia Agrarios de la Seguridad Social; las prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo y lactancia natural; las prestaciones derivadas del cuidado de menores con cáncer u otras enfermedades graves; y las prestaciones económicas por cese de actividad de trabajadores autónomos.

Las cuentas anuales incluyen los resultados obtenidos en la gestión de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y en la gestión de la prestación

económica de incapacidad temporal, tanto del trabajador por cuenta ajena como de los autónomos y de los trabajadores del régimen especial agrario, así como el resultado de la gestión de la prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos y los resultados del patrimonio privativo de la Mutua.

Como entidad colaboradora de la Seguridad Social, Unión de Mutuas está sometida al control que anualmente lleva a cabo la Intervención General de la Seguridad Social (IGSS) y al control del Tribunal de Cuentas.

La mutua presenta sus cuentas anuales de la gestión de la Seguridad Social y del patrimonio propio o histórico de manera consolidada. Cualquier información que se cita en la memoria, se realiza de manera concreta y atendiendo a su procedencia.

Para cumplir el compromiso de transparencia que tiene Unión de Mutuas con la sociedad, sus resultados económicos se publican anualmente en el Portal de Transparencia de su página web.

5. Gestión económica

G4-9, G4-EC1

DATOS DE 2015

ANÁLISIS PRESUPUESTARIO Y ECONÓMICO-FINANCIERO Presupuesto

Las modificaciones presupuestarias durante el ejercicio 2015 ascendieron a 65.781.414,41 € sobre el presupuesto inicial de gastos.

En el capítulo 1 de personal, el crédito disponible se situó en 26.367.470,00 €; dado que el crédito consumido alcanzó los 26.225.039,50 €, se realizó un 99,46%.

En el capítulo 2 de gastos corrientes, el crédito disponible para el ejercicio 2015 alcanzó los 12.596.680,00 €; el crédito consumido llegó a los 12.314.795,31€, por lo que se realizó un 97,76%.

En el capítulo 3 de gastos financieros, el porcentaje de crédito consumido respecto del aprobado fue del 10,57%.

En el capítulo 4 de prestaciones, el crédito consumido fue de 134.675.083,71 €, lo que supone un 95,80% del crédito disponible, que ascendía a 140.578.610,00 €.

En el capítulo 6 de inversiones, había 652.340 € de crédito disponible y se consumieron 651.881,15 €, lo que representa un porcentaje de realización del 99,93%.

Las cotizaciones sociales (derechos reconocidos netos), con un importe de 187.539.553,44 €, alcanzaban el 74,86% del total de ingresos presupuestarios.

Los gastos presupuestarios se distribuyeron en los siguientes programas:

| | Importe en euros | Porcentaje de gastos |
|--|-----------------------|----------------------|
| Prestaciones económicas | 134.270.249,45 | 54,74% |
| Asistencia sanitaria | 29.444.513,66 | 12,00% |
| Servicios sociales (higiene y seguridad en el trabajo) | 432.073,99 | 0,18% |
| Administración del patrimonio | 71.254.616,94 | 29,05% |
| Dirección y servicios generales | 9.881.642,06 | 4,03% |
| TOTAL | 245.283.096,10 | 100,00% |

El total de gastos del programa de higiene y seguridad liquidados en el ejercicio 2015, por importe de 432.073,99 €, alcanzó el 0,39% de las cuotas de contingencias profesionales, respetando el límite fijado por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social hasta ese año, por el que no se podía sobrepasar el 0,5% de las cuotas recaudadas por contingencias profesionales.

El remanente de tesorería total alcanzó 45.641.087,73 €, resultado de 46.352.336,90 € de derechos pendientes de cobro, 1.791.573,83 € de fondos líquidos y 2.485.134,90 € procedentes de obligaciones pendientes de pago.

5. Gestión económica

Análisis económico-financiero

CUENTA DE RESULTADOS: INGRESOS

| | Patrimonio de la Seguridad Social en euros | | Patrimonio histórico en euros | | Total en euros | |
|----------|--|----------------|-------------------------------|------------|----------------|----------------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Ingresos | 204.520.520,49 | 195.351.869,54 | 277.237,60 | 262.602,11 | 204.797.758,09 | 195.614.471,65 |

El total de cuotas recaudadas aumentó un 4,57%, alcanzando 188.927.413,95 €. Este aumento se explica, principalmente, por el incremento de la población protegida.

CUENTA DE RESULTADOS: GASTOS

| | Patrimonio de la Seguridad Social en euros | | Patrimonio histórico en euros | | Total en euros | |
|--------|--|----------------|-------------------------------|--------------|----------------|----------------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Gastos | 202.349.499,31 | 189.079.940,11 | 168.669,81 | 3.596.909,28 | 202.518.169,12 | 192.676.849,39 |

El importe de las prestaciones sociales (incapacidad temporal, maternidad, baremos, tanto alzado, prótesis y farmacia) fue de 83.104.711,89 €. Ello representa un aumento del 15,37% respecto a 2014, que afectó particularmente a la incapacidad temporal como consecuencia del aumento de accidentes de trabajo y de procesos de contingencias comunes.

Los gastos de funcionamiento (aprovisionamientos, personal, servicios exteriores y tributos) ascendieron a 38.483.734,87 €, un 1,43% más que el año anterior. Este incremento obedece, sobre todo, al mayor gasto en aprovisionamientos debido al mayor número de atenciones médicas, consecuencia a su vez del incremento del colectivo protegido y, por tanto, de los accidentes.

El importe de las transferencias y subvenciones (cánones y reaseguro, capitales renta) fue de 49.862.445,94 €, un 3,98% más que el año anterior, derivado del aumento de recaudación.

La provisión para contingencias de tramitación ascendió a 7.315.020,67 €, disminuyendo un 26,04% por el menor número de expedientes y su cuantía, debido a la disminución de la gravedad de las lesiones.

Las cuotas morosas disminuyeron, quedando la cuantía de la provisión correspondiente fijada en 3.167.016,84 €.

5. Gestión económica

CUENTA DE RESULTADOS: DIFERENCIA INGRESOS-GASTOS

| | Patrimonio de la Seguridad Social en euros | | Patrimonio histórico en euros | | Total en euros | |
|--------|--|--------------|-------------------------------|---------------|----------------|--------------|
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Ahorro | 2.171.021,18 | 6.271.929,43 | 108.567,79 | -3.334.307,17 | 2.279.588,97 | 2.937.622,26 |

Con el resultado del ejercicio corriente, junto con el resultado de ejercicios anteriores y el saldo de las cuotas morosas, en el ejercicio 2015 se obtuvo un resultado positivo a distribuir de 18.391.835,11 € (2.737.617,52 € correspondientes a la prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos).

El importe de las reservas, una vez distribuidos los resultados, ascendió en 2015 a 73.009.504,39 € en el patrimonio de la Seguridad Social y 3.141.808,75 € en el patrimonio privativo.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 72 y 75 bis de la Ley General de la Seguridad Social, así como en la disposición transitoria segunda de la Ley 35/2014, las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social deben ingresar en las cuentas correspondientes del Banco de España los importes de los excedentes del ejercicio 2015, resultando un importe total de 14.492.955,50 €; de ellos, 9.470.373,90 € se destinan al Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social, 2.226.103,72 € al Fondo de Reserva de la Seguridad Social y 2.796.477,88 € a la reserva complementaria de estabilización por cese de actividad.

Balance: activo (PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL)

La evolución durante el ejercicio de las distintas masas patrimoniales del activo fue la siguiente:

El total del activo ascendió a 118.368.356,07 €, inferior al del ejercicio anterior por el cambio normativo sobre reservas a constituir. El activo no corriente, por importe de 51.312.964,66 €, suponía el 43,35% del total y el activo corriente, con 67.055.391,41 €, el 56,65%.

Balance: pasivo (PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL)

Las agrupaciones del pasivo representativas del patrimonio neto ascendieron a 98.565.206,36 € y representaban el 83,27% del total pasivo; el restante 16,73% del pasivo corresponde al pasivo corriente, con 19.803.149,71 €.

5. Gestión económica

G4-PR3

Normativa

La gestión económica de Unión de Mutuas se ajusta a la normativa vigente, incluyendo las disposiciones aprobadas específicamente para el ejercicio 2015, y al *Código de conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones financieras temporales*, aprobado por acuerdo de 20 de noviembre de 2003 del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Entre las normas de especial relevancia para la Mutua aprobadas para 2015 o ese año cabe citar las siguientes:

- * Orden HAP/988/2014, de 12 de junio, por la que se dictan las normas para la elaboración de los presupuestos de la Seguridad Social para el ejercicio 2015.
- * Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el ejercicio 2015.
- * Orden ESS/786/2015, de 30 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2015.
- * Real Decreto 708/2015, de 24 de julio, por el que se modifican diversos reglamentos generales en el ámbito de la Seguridad Social para la aplicación y desarrollo de la Ley 34/2014, de 26 de diciembre, de medidas en materia de liquidación e ingreso de cuotas de la Seguridad Social.
- * Resolución de 30 de julio de 2015 de la Intervención General de la Seguridad Social por la que se dictan las instrucciones de cierre contable del ejercicio 2014 para las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social y se aprueban y modifican documentos contables para el registro de las operaciones pendientes de imputar a presupuesto y para el registro contable de facturas.
- * Resolución de 30 de julio de 2015, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- * Orden ESS/2197/2015, de 19 de octubre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2015 para las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.
- * Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba la Ley General de la Seguridad Social.

6. Gestión medioambiental

G4-DMA

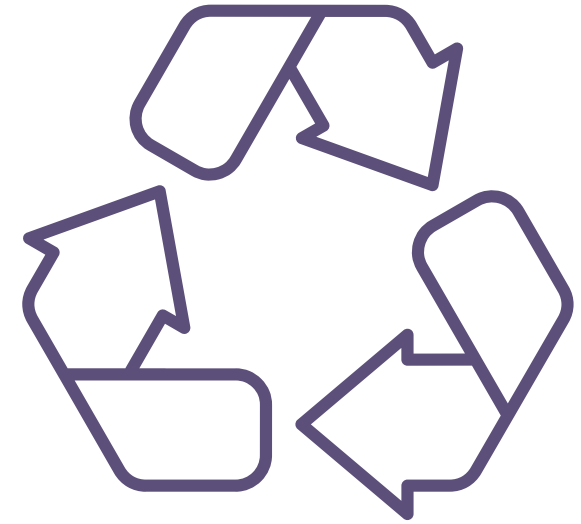
ENFOQUE DE GESTIÓN

Unión de Mutuas es una empresa comprometida con el medioambiente y ello se refleja en la estrategia de la organización. Una de las seis líneas estratégicas, la de responsabilidad social, se entiende como la “mejora de la percepción de la sociedad y de los trabajadores en lo referente al compromiso de Unión de Mutuas con la ética, la igualdad y la responsabilidad social y medioambiental, contribuyendo a proporcionar un sistema sanitario y preventivo más justo y eficaz, participando de forma activa en todas aquellas actividades en las que se puede aportar valor”.

Debido a este interés por el cuidado medioambiental, desde 2003, la parte medioambiental del sistema de gestión está certificada de acuerdo con la Norma ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Medioambiental. Este certificado se ha ido renovando anualmente por parte de la entidad certificadora AENOR.

El cumplimiento de esta norma ISO exige, entre otros requisitos, definir e implantar los medios necesarios para garantizar la identificación y el cumplimiento de la legislación vigente. Consecuentemente, en 2015 a Unión de Mutuas no le fue incoada ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normativa vigente.

Otro de los requisitos de la Norma ISO 14001:2004 es tener implantado un procedimiento para evaluar el impacto ambiental de la organización. Según el procedimiento implantado en la Mutua, al finalizar el año se realiza la evaluación de aspectos ambientales y, en función del resultado de esta evaluación, se determinan las acciones y objetivos a seguir para la minimización del impacto ambiental. Estas acciones y objetivos conforman el plan de gestión medioambiental (PGMA) a desarrollar cada año.



6. Gestión medioambiental

G4-EN1, G4-EN2

DATOS DE 2015

CONSUMO DE MATERIALES

En Unión de Mutuas, los consumos de materiales más significativos por su impacto medioambiental son los de material de oficina y materiales sanitarios y de laboratorio.

| Consumo de material de oficina | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| Kg de papel/persona | 23,37 | 22,53 | 23,50 |

**Kg de papel = n.º de hojas compradas x 4,67 gr por hoja.*

En 2015 hubo un cambio de proveedor de cartuchos y tóneres para impresoras que no facilitó los datos sobre los consumos de los mismos, por lo que esa información, que se aportaba en memorias anteriores, no se encuentra en esta. Para la memoria de 2016 se espera poder incluir información sobre cartuchos y tóneres de nuevo.

El consumo de papel por empleado aumentó frente al año anterior un 4,31%. En el PGMA 2015 se marcó como objetivo no superar los 22,56 kg de papel por persona, por lo que no se cumplió con el objetivo establecido. Este aumento en el consumo de papel por persona puede deberse a la sustitución de los formularios autocopiativos para la solicitud de vacaciones o permisos por formularios imprimibles a través de la intranet.

Unión de Mutuas empezó a comprar papel reciclado en 2003 y ya en 2006 todo el papel comprado era reciclado. En 2010 se cambió el proveedor de material de oficina, de modo que desde entonces se compró papel elaborado con materias primas obtenidas de bosques gestionados teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos y ambientales sostenibles conforme a los criterios del Forest State Council (FSC).

6. Gestión medioambiental

G4-ENI

En cuanto a los materiales sanitarios y de laboratorio, el consumo siguió la tendencia ascendente del año anterior, incrementándose en algo más de un 8.57%, como consecuencia del aumento de la actividad asistencial, resultado a su vez del incremento de la población protegida.

| Consumo de material sanitario y de laboratorio (en euros)* | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------------|------------|--------------|
| Antisépticos y desinfectantes | 23.667,53 | 22.744,07 | 27.871,60 |
| Apósitos, material de curas y suturas | 16.570,58 | 16.533,42 | 17.289,58 |
| Botiquines | 139.788,25 | 138.110,76 | 160.709,52 |
| Catéteres, sondas, drenajes y coletos | 14.877,33 | 12.862,75 | 18.931,20 |
| Instrumental y pequeño utillaje | 1.503,63 | 2.515,74 | 7.978,74 |
| Material desechable | 181.750,14 | 203.218,70 | 272.445,26 |
| Material de repuesto | 60.069,39 | 69.407,30 | 74.192,88 |
| Medicamentos | 397.835,93 | 391.169,40 | 312.995,44 |
| Neurofisiología | 13.214,20 | 1.702,80 | 3.252,57 |
| Prótesis e implantes | 35.813,53 | 39.439,60 | 63.103,77 |
| Radiología | 5.332,29 | 4.538,62 | 4.054,30 |
| Reactivos laboratorio | 34.532,79 | 36.459,57 | 56.627,67 |
| Reconocimientos | 52,80 | 461,03 | 979,96 |
| Vestuarios rehabilitación | 4.724,46 | 6.076,63 | 5.868,18 |
| | 929.732,86 | 945.240,38 | 1.026.300,67 |

* En la adquisición de estos materiales no se tienen en cuenta criterios medioambientales.

La información de esta tabla añade dos conceptos nuevos que en memorias anteriores estaban incluidos en otros.

6. Gestión medioambiental

G4-EN3, G4-EN5

CONSUMO DE ENERGÍA

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO E INTENSIDAD ENERGÉTICA INTERNA

Consumo directo de energía (desglosado por fuente eléctrica)

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Electricidad* | 2.322.788 kWh | 2.265.033 kWh | 2.298.378 kWh |
| | 8.362 GJ | 8.154 GJ | 8.274 GJ |
| | 61 kWh/m ² | 59 kWh/m ² | 60 kWh/m ² |
| | 218 MJ/m ² | 213 MJ/m ² | 216 MJ/m ² |
| Gas (ITUM y Segorbe) | 723.329 kWh | 733.995 kWh | 726.717 kWh |
| | 62.485 m ³ | 63.209 m ³ | 62.704 m ³ |
| | 2.437 GJ | 2.466 GJ | 2.446 GJ |
| | 344 MJ/m ² | 316 MJ/m ² | 314 MJ/m ² |
| Combustible vehículos empresa | 22 GJ | 39 GJ | 259 GJ |
| | 11 GJ/vehículo | 18 GJ/vehículo | 32 GJ/vehículo |

La energía eléctrica es la fuente energética en torno a la cual se concentran los mayores esfuerzos para disminuir el consumo de energía ya que se utiliza en todos los centros de Unión de Mutuas. Por esto, en el marco del PGMA de 2015 se definió un objetivo relacionado con el consumo eléctrico: no superar 59,18 kWh/m² de consumo global en la Mutua. En 2015, el consumo eléctrico alcanzó los 60,05 kWh/m², por lo que no se consiguió el objetivo marcado, y ello por un error en la lectura del consumo del centro de Beniparrell. Este error, en el momento de elaboración de la memoria, todavía no había sido resuelto.

* El consumo de electricidad y gas se ha obtenido a partir de las facturas de proveedores. La fuente utilizada para la consulta de los factores de conversión ha sido GHG Protocol Initiative.

6. Gestión medioambiental

G4-EN4, G4-EN5

CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO E INTENSIDAD ENERGÉTICA

El consumo energético externo corresponde al consumo de combustible de vehículos de los trabajadores de la Mutua para desplazamientos por razones de trabajo (excluyendo los desplazamientos para ir del domicilio al trabajo o volver de este a aquel).

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Vehículos de los trabajadores* | 5.348 GJ | 5.786 GJ | 5.624 GJ |
| | 69 MJ/empresas mutualistas | 72 MJ/empresas mutualistas | 70 MJ/empresas mutualistas |

* Los datos de consumo de combustible de los vehículos de empleados de Unión de Mutuas se han calculado a partir del km abonado en nómina, de los datos de parque móvil disponibles en la página web de la DGT y del consumo medio de combustible por tipo de carburante.

6. Gestión medioambiental

G4-EN6, G4-EN8, G4-EN9, G4-10, G4-22

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

En el año 2014 el consumo energético fue de 11.256 GJ; en 2015 fue de 10.979 GJ, es decir, 277 GJ inferior al del año anterior.

Como medidas que permitieron mejorar la eficiencia energética, en 2015 cabe citar:

1. Sustitución de la caldera de gasóleo de Vila-real por equipos de climatización tipo inverter.
2. Sustitución de carteles de fachada e iluminación en Beniparrell.
3. Instalación de luces LED en letreros exteriores en la sede central de Castellón.
4. Instalación de luces LED en los focos de la terraza del ITUM.
5. Instalación de luces LED en el letrero exterior del ITUM.
6. Cambios de pantallas de iluminación e instalación eléctrica en Valencia.

CONSUMO DE AGUA

| Consumo de agua | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Abastecimiento municipal | 11.064 m ³ | 10.291 m ³ | 11.263 m ³ |

Los datos de consumo de agua se han obtenido directamente de las facturas de empresas abastecedoras de agua.

Toda el agua consumida en Unión de Mutuas proviene de abastecimiento municipal y se vierte al alcantarillado público, por lo que no hay ni reciclaje ni reutilización de agua. No hay tampoco fuentes de agua que explote directamente la Mutua. Además, el uso de esta agua es exclusivamente sanitario, razón por la cual no hay captaciones que afecten significativamente a ninguna fuente de agua.

En el PGMA se fijó una reducción en el consumo de agua para 2015 de un 1%. Como se observa en los datos anteriores, este objetivo no se logró. Ello fue debido a la rotura de una llave de paso y a las obras realizadas en el ITUM.

6. Gestión medioambiental

G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN21

EMISIONES DE GASES

Para el cálculo de las emisiones de GEI se ha tenido en cuenta el CO₂, HFC y PFC, y se ha elegido 2015 como año base, ya que se ha realizado un cálculo más ajustado en las emisiones relacionadas con vehículos.

| EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO -GEI- (ALCANCE 1) ¹ | | | |
|--|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 |
| Vehículos de empresa ² | 2 t de CO _{2eq} | 3 t de CO _{2eq} | 18 t de CO _{2eq} |
| Gas natural | 145 t de CO _{2eq} | 133 t de CO _{2eq} | 147 t de CO _{2eq} |
| Gases refrigerantes | 17 t de CO _{2eq} | 83 t de CO _{2eq} | 62 t de CO _{2eq} |
| EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 2) | | | |
| Consumo eléctrico | 576 t de CO _{2eq} | 605 t de CO _{2eq} | 690 t de CO _{2eq} |
| TOTAL EMISIONES (alcance 1 + alcance 2) | 740 t de CO_{2eq} | 824 t de CO_{2eq} | 917 t de CO_{2eq} |
| INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI (alcance 1 + 2) | | | |
| Vehículos empresa ² | 2 t de CO ₂ /vehículo | 1 t de CO ₂ /vehículo | 2 t de CO ₂ /vehículo |
| Gas natural | 20 kg CO ₂ /m ₂ | 17 kg CO ₂ /m ₂ | 19 kg CO ₂ /m ₂ |
| Gases refrigerantes | 0,44 kg CO ₂ /m ₂ | 2 kg CO ₂ /m ₂ | 2 kg CO ₂ /m ₂ |
| Consumo eléctrico | 15 kg CO ₂ /m ₂ | 16 kg CO ₂ /m ₂ | 18 kg CO ₂ /m ₂ |

1 Los factores de conversión son los utilizados por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente en su Guía para el cálculo de la huella de carbono y para la elaboración de un plan de mejora de una organización, cuya fuente de datos proviene del IPPC.

2 El cálculo de las emisiones derivadas de los vehículos de empresa se ha realizado teniendo en cuenta el kilometraje de cada vehículo, el tipo de combustible de cada vehículo y el consumo medio de vehículos de gasóleo y vehículos de gasolina.

Las emisiones debidas a los vehículos de empresa aumentaron debido a que en años anteriores no se calculaba el kilometraje anual de todos los vehículos, incrementándose en consecuencia las emisiones de CO₂ relacionadas con el alcance 1 para el global de Unión de Mutuas.

La cantidad de GEI emitidos a la atmosfera aumentó un 9% respecto al año anterior, debido principalmente al aumento de emisiones derivadas del consumo eléctrico.

En cuanto a las acciones puestas en marcha para reducir las reducciones de GEI fueron las mismas que las llevadas a cabo para reducir el consumo energético.

Emisiones atmosféricas significativas

Emisiones asociadas al consumo de gas natural

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| NO _x | 180 kg | 182 kg | 181 kg |
| CO | 71 kg | 72 kg | 71 kg |
| NM VOC | 56 kg | 57 kg | 56 kg |
| SO _x | 2 kg | 2 kg | 2 kg |
| NH ₃ | 0 kg | 0 kg | 0 kg |
| PM10 | 2 kg | 2 kg | 2 kg |
| PM2.5 | 2 kg | 2 kg | 2 kg |

Para el cálculo de este indicador se ha tenido en cuenta la Guia de càlcul d'emissions de contaminants a l'atmosfera, del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, cuya fuente de datos es l'EMEP/IEEA air pollutant emission inventory guidebook 2013, de la Agencia Europea de Medioambiente.

6. Gestión medioambiental

G4-EN2, G4-EN23, G4-EN24

EFLUENTES Y RESIDUOS

En todos los centros de Unión de Mutuas, independientemente del tipo que sean, hay una persona responsable de los residuos generados que se ocupa de identificarlos, separarlos en los contenedores correspondientes, comprobar que están almacenados correctamente y gestionarlos de acuerdo con la legislación vigente.

Los principales centros de actividad tienen contratado el servicio de retirada de papel por gestor autorizado; también se encarga del 100% de los residuos generados de tóneres y cartuchos y de los residuos peligrosos un gestor autorizado.

| Residuo ¹ | TRATAMIENTO | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------|--|-----------|-----------|-----------|
| Líquido revelador | Recuperación de hidroquinonas | 613 kg | 491 kg | 718 kg |
| Líquido fijador | Recuperación de metales | 565 kg | 461 kg | 552 kg |
| Biosanitario especial | Esterilización por autoclave | 3.852 kg | 3.878 kg | 4.908 kg |
| Envases plásticos | Reciclado o recuperación de sustancias orgánicas que no se utilizan como disolventes | 266 kg | 86 kg | 184 kg |
| Papel | Reciclado | 12.904 kg | 10.065 kg | 11.551 kg |

¹ No se han incluido los medicamentos caducados puesto que provienen de los carros de paradas de los centros sanitarios, donde deben estar hasta su utilización o caducidad. Estas cantidades se mantienen en niveles estables.

Los datos de generación de residuos son facilitados por los gestores correspondientes.

El aumento en la generación de residuos de líquido revelador y fijador se debe a una avería en el equipo de radiología del centro de Jerez.

En cuanto a los residuos biosanitarios, el incremento obedece a un aumento de la actividad. La legislación considera como residuos biosanitarios especiales, entre otros, los residuos cortantes y punzantes y los residuos infecciosos. En Unión de Mutuas, se considera residuo biosanitario especial todo material sanitario

que haya resultado contaminado con sangre, independientemente de si el paciente del que procede tiene o no alguna infección conocida.

Los residuos de envases plásticos contaminados proceden en Unión de Mutuas de los centros que todavía no tienen implantado un sistema de digitalización radiológica y de los materiales de limpieza utilizados. En 2015, el volumen de residuo de envases plásticos aumentó considerablemente debido a la avería en el equipo de radiología del centro de Jerez antes mencionada.

Respecto al papel, como ya se ha indicado, son los centros de mayor actividad los que tienen contratado el servicio de retirada por gestor autorizado. En el resto de las delegaciones, gracias a las papeleras de recogida selectiva que permiten separar el papel de otro tipo de residuos, se intenta tirar este a contenedores municipales para su reciclaje. La cantidad de residuo retirada aumentó con respecto a 2014, por el mayor consumo de papel en 2015.

En 2015, en el centro de Alcoy se produjo un vertido de líquido revelador/fijador de aproximadamente 1 litro que no llegó al alcantarillado municipal. Se recogió el residuo y se gestionó mediante gestor autorizado conforme a la legislación vigente.

6. Gestión medioambiental

G4-EN27

Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios

Unión de Mutuas lleva a cabo, al finalizar el año, la evaluación de los aspectos ambientales de su actividad. En función del resultado de dicha evaluación, prepara el Plan de Gestión Medioambiental (PGMA), con las acciones a desarrollar durante el año para minimizar el impacto ambiental. El PGMA para 2015 era el siguiente:

OBJETIVO 1: CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA NO SUPERIOR A 59,18 kWh/m₂ DE MEDIA GLOBAL DE UNIÓN DE MUTUAS

El consumo medio por m² en el 2015 fue de 60,05 kWh/m², por lo que no se cumplió el objetivo. El consumo medio fue un 1,47% superior al objetivo marcado.

META 1.1: reducir el consumo energético derivado del alumbrado, mejorando estos sistemas

A lo largo de 2015 se pusieron en marcha las siguientes mejoras:

1. Estudio LED – Barcelona.
2. Sustitución de carteles de fachada e iluminación – Beniparrell.
3. Luces LED en letreros exteriores – Castellón.
4. Luces LED en focos terraza – ITUM.
5. Luces LED en letrero exterior – ITUM.
6. Cambios de pantallas de iluminación e instalación eléctrica – Valencia.

META 1.2: reducir el consumo energético derivado de las instalaciones de climatización, mejorando el aislamiento de los centros y los sistemas de climatización

Durante 2015 se llevaron a cabo las siguientes mejoras:

1. Se contrató el mantenimiento de todos los equipos de climatización del ITUM. Mejora de rendimiento y consumos.
2. Limpieza de conductos y UTA de los climatizadores de quirófanos. Mejora de rendimiento y consumos.
3. Sustitución de cajas de ventilación de aire del aparato de aire acondicionado – Xàtiva.
4. Aislamiento exterior de tuberías de aire UTA de quirófanos – ITUM.
5. Estudio de instalación de intercambiadores para aire de ventilación en Barcelona, centro de Av. Josep Tarradellas.

META 1.3: estudiar la implantación de nuevas tecnologías para el control del consumo eléctrico

Se elaboró un informe de consumo energético a través del equipo SCADA, de manera que se dispone de las desviaciones de consumo respecto a lo parametrizado como consumo normal.

OBJETIVO 2: DISMINUIR UN 1% EL CONSUMO DE AGUA

Este indicador se calcula como el cociente entre el consumo total de agua y la superficie total de los centros de Unión de Mutuas. El consumo fue un 11,25% superior al objetivo marcado.

META 2.1: sensibilización del personal de Unión de Mutuas mediante circulares, artículos en la revista y reuniones de segundo nivel

Durante 2015 se publicaron posts en la intranet de la Mutua los meses de marzo, junio, septiembre y octubre.

META 2.2: seguimiento semanal del consumo de agua en el ITUM

Se lleva una tabla de seguimiento de consumos para seguir su evolución.
Sustitución de tubería de agua en jardinera de entrada tras detectarse una fuga.
Sustitución de llave de riego en jardín principal.
Instalación de programador para riego por aspersión existente.

OBJETIVO 3: REDUCIR UN 5% EL CONSUMO DE GASÓLEO DERIVADO DE LOS DESPLAZAMIENTOS DEL PERSONAL DE UNIÓN DE MUTUAS

En 2015 se consumió un 2,83% menos que en 2014, por lo que no se alcanzó el objetivo marcado.

META 3.1: sensibilización del personal de Unión de Mutuas mediante circulares, artículos en la revista y reuniones de segundo nivel

En 2015 se publicaron posts en la intranet de la Mutua en los meses de marzo, junio, septiembre y octubre.

META 3.2: contratación del servicio de valija entre los centros de Paterna y Castellón

Contratado desde el 1 de noviembre con una empresa externa.

OBJETIVO 4: CONSUMO DE PAPEL NO SUPERIOR A 22,56 kg/persona

El consumo de papel en 2015 fue de 23,50 kg/persona. Respecto a 2014, supone un aumento de un 4,31%, por lo que no se cumple el objetivo marcado.

META 3.1: sensibilización del personal de Unión de Mutuas mediante circulares, artículos en la revista y reuniones de segundo nivel

Durante 2015 se publicaron posts en la intranet de la Mutua en los meses de marzo, junio, septiembre y octubre.

6. Gestión medioambiental

G4-EN30, G4-EN31

TRANSPORTE

| Emisiones de CO ₂ derivadas del transporte de pacientes | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Consumo combustible | 15.129 l | 30.864 l | 34.895 l |
| Emisiones | 37,38 t CO ₂ | 76,27 t CO ₂ | 86,23 t CO ₂ |
| Emisiones de CO ₂ derivadas del transporte de empleados | 2013 | 2014 | 2015 |
| Avión ¹ | 5,01 t CO ₂ | 3,36 t CO ₂ | 2,25 t CO ₂ |
| Tren ² | 7,48 t CO ₂ | 7,58 t CO ₂ | 12,20 t CO ₂ |
| Coche particular ³ | 384,12 t CO ₂ | 415,52 t CO ₂ | 377,93 t CO ₂ |
| Total | 396,61 t CO₂ | 426,46 t CO₂ | 392,38 t CO₂ |

1 Las emisiones atmosféricas de CO₂ derivadas del transporte aéreo se han obtenido mediante la calculadora desarrollada por la ICAO: Organización de Aviación Civil Internacional (datos calculados en enero de 2015).

2 Las emisiones atmosféricas de CO₂ derivadas del transporte ferroviario se han obtenido de la Oficina Catalana del Canvi Climàtic y están actualizadas a abril de 2016.

3 Las emisiones atmosféricas de CO₂ derivadas del transporte en vehículo propio se han obtenido de la Oficina Catalana del Canvi Climàtic y están actualizadas a abril de 2016.

Las emisiones indirectas de CO₂ disminuyeron en 2015 un 8% como consecuencia del descenso en el número de viajes realizados en vehículo particular.

INVERSIÓN / GASTO MEDIOAMBIENTAL EN 2015

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| GESTIÓN DE RESIDUOS (en euros) | | | |
| Residuos peligrosos: | 17.556,00 | 16.781,54 | 19.646,04 |
| Residuos sanitarios | 13.201,29 | 12.221,07 | 14.292,12 |
| Residuos no sanitarios | 4.354,71 | 4.560,47 | 5.353,92 |
| Residuos no peligrosos (papel) | 5.894,41 | 4.952,93 | 7.397,56 |
| CERTIFICACIONES EN SISTEMAS DE GESTIÓN* | 3.109,56 | 3.726,80 | 3.726,80 |
| PERSONAL DE INNOVACIÓN Y MEJORA CON FUNCIONES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL | 143.771,83 | 178.949,28 | 200.047,96 |
| TOTAL | 170.331 | 204.410 | 230.819 |

7. Población protegida y empresas mutualistas

G4-DMA

ENFOQUE DE GESTIÓN

Unión de Mutuas procura satisfacer las necesidades y expectativas legítimas de sus grupos de interés de acuerdo con el modelo de gestión adoptado, con sus principios y valores éticos y con las normas de su *Código de Conducta* en todas las actividades que realiza.

Ello supone y, al mismo tiempo, da lugar a la prestación de un servicio de calidad, esencial para mejorar el estado de salud y la seguridad de su población protegida, para agilizar la duración de los procesos de incapacidad temporal y para reducir el absentismo laboral.

La calidad en los servicios se apoya en: una plantilla de profesionales que actúa con el máximo respeto a la dignidad de las personas y la confidencialidad de los datos que maneja, con un trato próximo y abierto al diálogo; una red asistencial con instalaciones perfectamente equipadas; y la comunicación con los trabajadores protegidos y adheridos y las empresas mutualistas, facilitando información y poniendo a su disposición diferentes canales de comunicación para recabar su opinión sobre los servicios prestados con el objeto de mejorarlos.



7. Población protegida y empresas mutualistas

G4-8, G4-9

DATOS DE 2015 EMPRESAS ASOCIADAS Y POBLACIÓN PROTEGIDA

En 2015 aumentó tanto la población protegida por contingencias profesionales (3,7%) como por contingencias comunes (5,3%). El incremento en cuanto al número de trabajadores protegidos por contingencias profesionales se produjo entre los trabajadores por cuenta ajena, ya que entre los trabajadores protegidos por cuenta propia se observó un descenso.

Al igual que el número de trabajadores protegidos, el número de empresas mutualistas afiliadas a Unión de Mutuas aumentó: 1,8% y 3,3%, en el caso de las contingencias profesionales y comunes respectivamente.

| | POBLACIÓN LABORAL MEDIA PROTEGIDA POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES | | | POBLACIÓN LABORAL MEDIA PROTEGIDA POR CONTINGENCIAS COMUNES | | |
|--------------------------------|---|---------|---------|---|---------|---------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Empresas | 47.097 | 45.473 | 46.274 | 37.797 | 37.635 | 38.860 |
| Trabajadores por cuenta ajena | 209.488 | 224.053 | 233.502 | 179.317 | 187.005 | 198.641 |
| Trabajadores por cuenta propia | 14.975 | 14.423 | 13.725 | 54.067 | 56.050 | 57.409 |
| Total trabajadores | 224.460 | 238.476 | 247.227 | 233.384 | 243.055 | 256.050 |

DATOS EPIDEMIOLÓGICOS

De acuerdo con los criterios sugeridos por el INVASSAT (Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo), en el análisis que sigue se usa, para contabilizar los procesos:

- * La fecha de la baja, si el proceso ha cursado con baja laboral.
- * La fecha del accidente o la fecha del primer diagnóstico de la enfermedad profesional en el caso de los procesos que hayan cursado sin necesidad de baja laboral.

Para el cálculo de los indicadores de incidencia se ha utilizado la información que sobre población protegida provee Cosmos, herramienta de *business intelligence* utilizada por la Mutua, con referencia a la población protegida a 31 de diciembre de 2015; la información de los procesos se refiere a la que estaba actualizada en las bases de datos de Unión de Mutuas a 17 de abril de 2016.

7. Población protegida y empresas mutualistas

A. PROCESOS POR AÑO

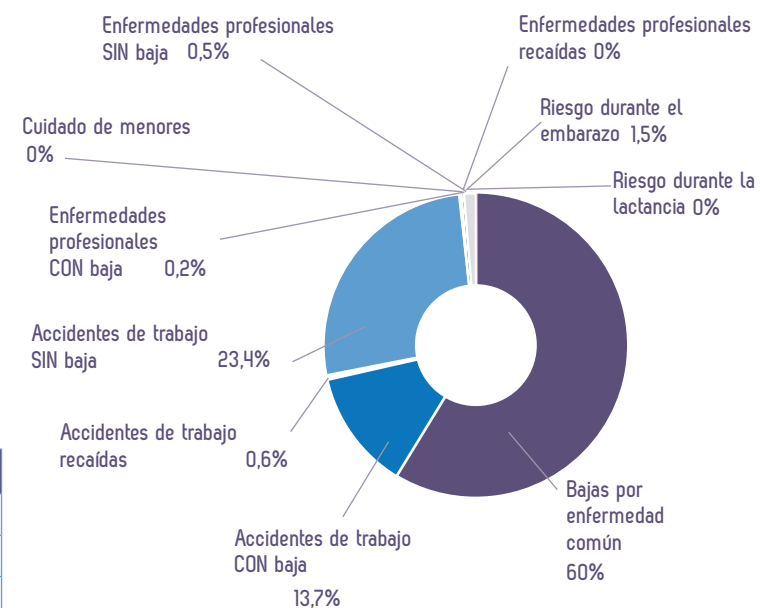
INCIDENCIA DE PROCESOS POR AÑO

En 2015 se registraron un total 72.173 procesos, lo que supone (en términos absolutos) un aumento del 5,4% respecto de los procesos registrados en 2014, confirmándose la tendencia al alza de los últimos años. Por tipos de procesos, todos incrementaron el número de casos registrados a excepción de los accidentes sin baja laboral, en que se observa un descenso del 6,9%, la prestación por cuidado de menores con enfermedad grave, que lo hizo en un 33,3%, y las derivadas de riesgo de lactancia, que en números absolutos pasaron de 13 a 7, lo que supone un descenso del 46,2%. Los procesos que mayor incremento presentaron en 2015 fueron las recaídas por enfermedad profesional (209,1%), aunque este aumento solo significa pasar de 11 casos en 2014 a 34 en 2015; las enfermedades profesionales sin baja (64,3%) y las con baja (34,2%); las recaídas por accidente de trabajo (31,1%), y las prestaciones por riesgo durante el embarazo (26,7%). El aumento en el número de bajas por enfermedad común fue del 8,1%.

Número de procesos con fecha de baja o de producción por años

| Tipo de proceso | 2013 | 2014 | 2015 | 2015 vs. 2014 |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|---------------|
| Bajas por contingencias comunes | 39.020 | 40.093 | 43.334 | 8,1 |
| Accidentes de trabajo con baja | 7.646 | 8.680 | 9.867 | 13,7 |
| Accidentes de trabajo recaídas | 246 | 325 | 426 | 31,1 |
| Accidentes de trabajo sin baja | 16.568 | 18.156 | 16.899 | -6,9 |
| Enfermedades profesionales con baja | 103 | 111 | 149 | 34,2 |
| Enfermedades profesionales recaídas | 12 | 11 | 34 | 209,1 |
| Enfermedades profesionales sin baja | 148 | 207 | 340 | 64,3 |
| Cuidado de menores (enfermedad grave) | 14 | 15 | 10 | -33,3 |
| Riesgo por embarazo | 792 | 874 | 1.107 | 26,7 |
| Riesgo por lactancia | 16 | 13 | 7 | -46,2 |
| Total | 64.565 | 68.485 | 72.173 | 5,4 |

Porcentaje de procesos según tipo. 2015



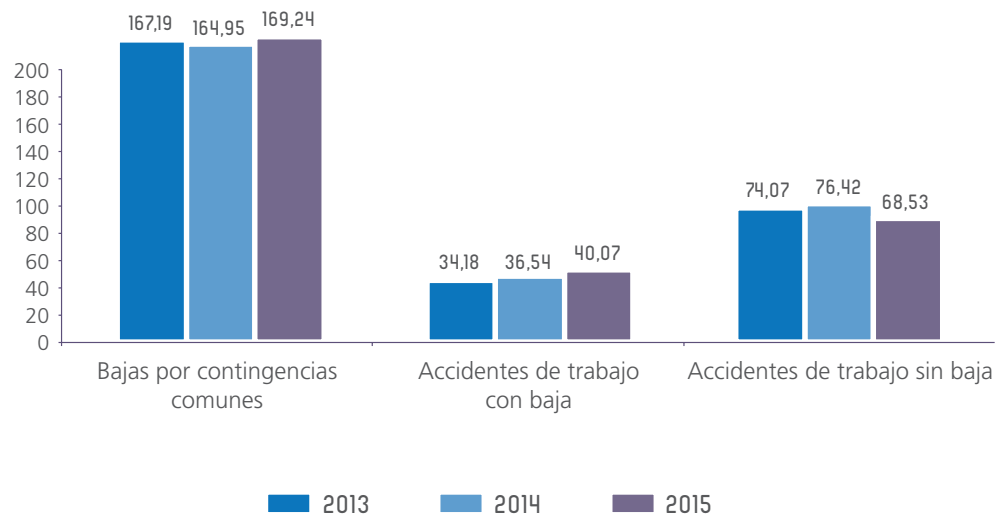
7. Población protegida y empresas mutualistas

Riesgo de padecer un proceso en las empresas asociadas a Unión de Mutuas. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores

En 2015 se registró un aumento de casi el 10% de la incidencia de los accidentes de trabajo con baja, un ligero ascenso de la incidencia de bajas por contingencia común, 2,6%, y un descenso notable de la incidencia de la siniestralidad que no necesitó de baja laboral para su curación, 10,2%.

La incidencia observada de 40,07 accidentes con baja por cada 1.000 trabajadores protegidos por contingencias profesionales representa un aumento de la siniestralidad respecto de 2014 del 9,7%, mientras que la incidencia de los accidentes de trabajo sin baja alcanzó los 68,63 accidentes por cada 1.000 afiliados.

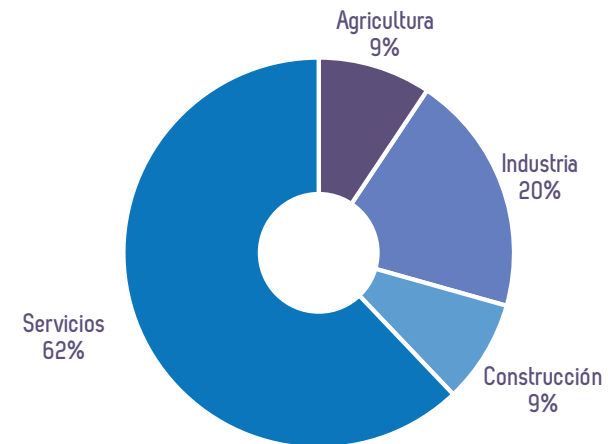
Riesgo de padecer un proceso en las empresas asociadas a Unión de Mutuas. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores



El número de accidentes por sectores presenta una evolución paralela a los cambios estructurales de la población ocupada. Se puede apreciar que, en 2015, la siniestralidad por accidentes de trabajo con baja laboral aumentó en todos los sectores en términos absolutos, destacando el sector servicios, en el que el incremento alcanzó el 14,6%.

Al igual que en 2014, en 2015, el sector servicios es el que más procesos acumula, 62% del total de los accidentes de trabajo con baja laboral; los accidentes con baja acaecidos en el sector industria suponen el 20% de los accidentes totales.

Porcentaje de accidentes por grandes sectores económicos 2015



7. Población protegida y empresas mutualistas

B. ACCIDENTES DE TRABAJO

En 2015 se registraron 26.766 accidentes de trabajo; el 63,1% (16.899) no requirieron baja laboral para su curación, mientras que el resto (9.867) necesitaron baja.

En términos absolutos, solo los accidentes de trabajo ocurridos en diferente centro de trabajo al habitual disminuyeron (10,1%) respecto de lo ocurrido en 2014, ya que el número de los accidentes en misión, los *in itinere* y los ocurridos en el centro de trabajo habitual presentaron aumentos del 26,4%, 2,0% y 16,8% respectivamente, lo que se tradujo en un aumento del total de accidentes con baja del 13,7%.

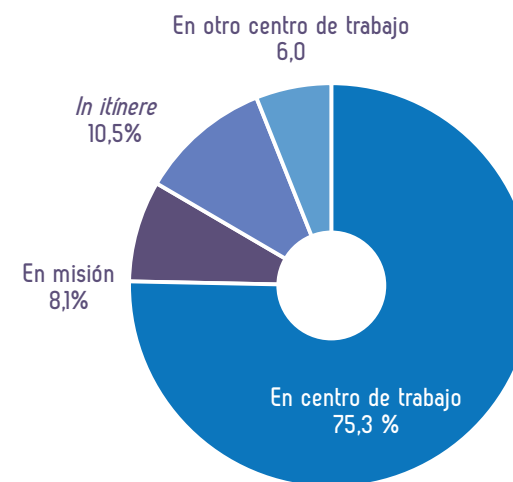
Accidentes de trabajo con baja en función del lugar / tipo de accidente (número e incidencia por 1.000 trabajadores)

| | Número de accidentes de trabajo | | | Incidencia | | | 2015 vs. 2014 |
|---------------------------|---------------------------------|-------|-------|------------|-------|-------|---------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 | |
| En centro de trabajo | 5.724 | 6.365 | 7.432 | 25,59 | 26,79 | 30,18 | 12,7 |
| En misión | 419 | 632 | 799 | 1,87 | 2,66 | 3,25 | 22,0 |
| <i>In itinere</i> | 796 | 1.020 | 1.040 | 3,56 | 4,29 | 4,22 | -1,6 |
| En otro centro de trabajo | 707 | 663 | 596 | 3,16 | 2,79 | 2,42 | -13,3 |
| Total | 7.646 | 8.680 | 9.867 | 34,18 | 36,54 | 40,07 | 9,7 |

Similar patrón se observa cuando analizamos la siniestralidad en términos de incidencia, ya que podemos ver la disminución de la incidencia de los accidentes ocurridos en el centro no habitual (-13,3%), un ligero descenso de la incidencia de los *in itinere* (1,6%) y aumentos de la incidencia de los acaecidos en misión (22,0%) y de los accidentes en centro en trabajo habitual (12,7%); todo ello ha contribuido a que la siniestralidad haya aumentado en 2015 un 9,7% respecto de la de 2014.

La tasa de incidencia de accidentes de trabajo con baja laboral en jornada de trabajo (sin contabilizar los accidentes *in itinere*) para el conjunto de empresas mutualistas se situó en 35,85 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos, lo que representa un incremento del 11,2% en este tipo de accidentes, rompiendo la tendencia positiva a su disminución de los últimos años. Por el contrario, la incidencia de los accidentes ocurridos en los trayectos de ida y vuelta al trabajo presenta un ligero descenso (1,6%).

Accidentes de trabajo según lugar de ocurrencia. 2015





7. Población protegida y empresas mutualistas

ACCIDENTES CON BAJA EN JORNADA DE TRABAJO

DISTRIBUCIÓN SECTORIAL

Índice de incidencia de accidentes de trabajo en jornada por sectores de actividad

| Sector de actividad económica | N.º de accidentes | | | Incidencia x 1.000 trabajadores | | | 2015 vs. 2014 |
|---|-------------------|-------|-------|---------------------------------|-------|-------|---------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 | |
| Agricultura, ganadería, silvicultura, pesca | 699 | 806 | 892 | 58,32 | 65,89 | 73,13 | 11,0 |
| Industrias extractivas | 11 | 3 | 15 | 38,16 | 9,82 | 48,06 | 389,5 |
| Industria manufacturera | 1.341 | 1.465 | 1.635 | 31,93 | 34,92 | 38,12 | 9,2 |
| Suministros de energía, gas, etc. | 17 | 11 | 9 | 81,63 | 48,78 | 33,94 | -30,4 |
| Suministros de agua, saneamiento, gestión de residuos | 123 | 164 | 183 | 50,27 | 63,77 | 58,78 | -7,8 |
| Construcción | 737 | 708 | 810 | 60,03 | 60,79 | 65,99 | 8,6 |
| Comercio y reparación de vehículos a motor | 1.140 | 1.199 | 1.362 | 26,11 | 27,49 | 31,05 | 12,9 |
| Transporte y almacenamiento | 276 | 281 | 324 | 39,25 | 39,46 | 42,98 | 8,9 |
| Hostelería | 585 | 728 | 872 | 28,66 | 34,21 | 38,49 | 12,5 |
| Información y comunicaciones | 30 | 28 | 33 | 5,74 | 5,56 | 6,93 | 24,7 |
| Actividades financieras y de seguros | 10 | 16 | 8 | 3,86 | 5,95 | 3,06 | -48,6 |
| Actividades inmobiliarias | 15 | 16 | 7 | 11,07 | 11,49 | 4,68 | -59,3 |
| Actividades profesionales científicas y técnicas | 94 | 78 | 84 | 8,69 | 7,29 | 7,63 | 4,6 |
| Actividades administrativas y servicios auxiliares | 768 | 968 | 1.294 | 46,07 | 51,34 | 60,45 | 17,7 |
| Administración Pública, Defensa, Seguridad Social | 387 | 470 | 465 | 32,60 | 29,12 | 28,18 | -3,2 |
| Educación | 101 | 107 | 103 | 11,70 | 12,13 | 11,25 | -7,2 |
| Actividades sanitarias y de servicios sociales | 239 | 320 | 400 | 27,45 | 20,68 | 25,05 | 21,1 |
| Actividades artísticas, recreativas, etc. | 125 | 138 | 147 | 34,30 | 37,32 | 34,93 | -6,4 |
| Otros servicios | 117 | 111 | 128 | 14,67 | 14,17 | 16,22 | 14,5 |
| Actividades de los hogares | 30 | 39 | 53 | 5,67 | 7,32 | 9,88 | 34,9 |
| Actividades de organizaciones y organizaciones extraterritoriales | 5 | 4 | 3 | 8,61 | 6,00 | 4,08 | -32,1 |
| Total | 6.850 | 7.660 | 8.827 | 30,62 | 32,24 | 35,85 | 11,2 |

Tasa MENOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

Tasa MAYOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

Los sectores de actividad que presentaron mayor tasa de incidencia por 1.000 trabajadores que el conjunto de las empresas afiliadas (al menos un 5% mayor) fueron: la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, 73,13; la construcción, 65,99; las actividades administrativas y servicios auxiliares 60,45; el sector de suministro de agua, saneamiento y gestión de residuos, 58,78; las industrias extractivas 48,06; el del transporte y almacenamiento, 42,98; la hostelería, 38,49, y la industria manufacturera, 38,12.

Los sectores económicos agricultura, ganadería, silvicultura, pesca, las industrias extractivas, la industria manufacturera, el del transporte y almacenamiento, la hostelería y el sector de las actividades administrativas y servicios auxiliares aumentaron significativamente la incidencia de bajas por accidente de trabajo en 2015 respecto de 2014 (ver tabla anterior).

7. Población protegida y empresas mutualistas

CARACTERÍSTICAS DE LOS ACCIDENTADOS

Accidentes de trabajo en jornada: sexo, edad, antigüedad, tipo de contrato y nacionalidad de los accidentados

| Edad | Hombre | % fila | Mujeres | % fila | Total |
|------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| 16 a 20 | 117 | 83,0 | 24 | 17,0 | 141 |
| 21 a 30 | 1.195 | 73,9 | 423 | 26,1 | 1.618 |
| 31 a 40 | 2.105 | 76,8 | 635 | 23,2 | 2.740 |
| 41 a 50 | 1.852 | 74,0 | 652 | 26,0 | 2.504 |
| 51 a 60 | 1.015 | 68,5 | 466 | 31,5 | 1.481 |
| > 60 | 221 | 65,2 | 118 | 34,8 | 339 |
| No consta | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 4 |
| Antigüedad | | | | | |
| < 1 mes | 839 | 76,7 | 255 | 23,3 | 1.094 |
| 1 a 6 meses | 1.742 | 73,8 | 620 | 26,2 | 2.362 |
| 7 a 12 meses | 528 | 71,7 | 208 | 28,3 | 736 |
| 1 a 2 años | 545 | 76,9 | 164 | 23,1 | 709 |
| Más de 2 años | 2.852 | 72,7 | 1.073 | 27,3 | 3.925 |
| No consta | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Tipo de contrato | | | | | |
| Indefinido | 3.626 | 72,4 | 1.384 | 27,6 | 5.010 |
| Temporal | 2.639 | 74,8 | 887 | 25,2 | 3.526 |
| No consta | 241 | 82,8 | 50 | 17,2 | 291 |
| Nacionalidad | | | | | |
| Española | 5.553 | 73,2 | 2.033 | 26,8 | 7.586 |
| Extranjera | 950 | 76,8 | 287 | 23,2 | 1.237 |
| No consta | 3 | 75,0 | 1 | 25,0 | 4 |
| Total | 6.506 | 73,7 | 2.321 | 26,3 | 8.827 |

Aunque no se aprecian grandes cambios en cuanto al sexo de los accidentados, hay que destacar que el porcentaje de mujeres que resultan accidentadas respecto del número de hombres se ha estabilizado tras varios años de aumento; su peso relativo respecto del total de accidentes se ha situado en el 26,3% de los accidentes en jornada en 2015 frente al 26,5% en 2014.

Independientemente del número de trabajadores y trabajadoras afiliados en los grupos de edad considerados, las personas de entre 21 y 50 años sufrieron el 77,7% de los accidentes de trabajo en jornada; al igual que en el pasado ejercicio, los accidentes en mujeres de entre 40 y 60 años representan un mayor porcentaje respecto del total de accidentes de ese sexo comparado con lo que ocurre entre los hombres. Los accidentes entre menores de 21 años y en mayores de 60 supusieron el 6,1% del total. El 16,8% de los accidentes en jornada afectaron a personas de entre 51 y 60 años.

Casi el 40% de los trabajadores accidentados tenía una antigüedad inferior a los 6 meses en el momento del accidente, registrando un incremento de 6 puntos que muy probablemente es el reflejo de la gran movilidad del personal contratado y del hecho de que los contratos sean más cortos en duración. Los trabajadores accidentados con una antigüedad superior a los dos años disminuyeron su peso relativo, pasando del 50,0% en 2014 a suponer el 44,5% de los accidentes en 2015 (similar descenso al aumento registrado en los de antigüedad inferior a los 6 meses).

El porcentaje de accidentados y accidentadas con contrato temporal se situó en 2015 en el 39,9%, porcentaje superior al registrado en 2013 (37,6% de temporales) que consolida la tendencia al alza de los accidentes entre los trabajadores temporales.

En cuanto a la nacionalidad, los trabajadores de nacionalidad no española acumularon, en 2015, el 14% del total de accidentes, un porcentaje similar al observado el pasado año, tras un marcado descenso en los años anteriores.

El patrón de accidentalidad parece ser reflejo del actual mercado de trabajo laboral, en el que se aprecia un envejecimiento de los trabajadores, un aumento de las mujeres trabajadoras, una precarización del empleo (aumento del porcentaje de trabajadores con baja antigüedad y del porcentaje de los accidentados con contrato temporal) y una estabilización de los trabajadores no españoles con trabajo.

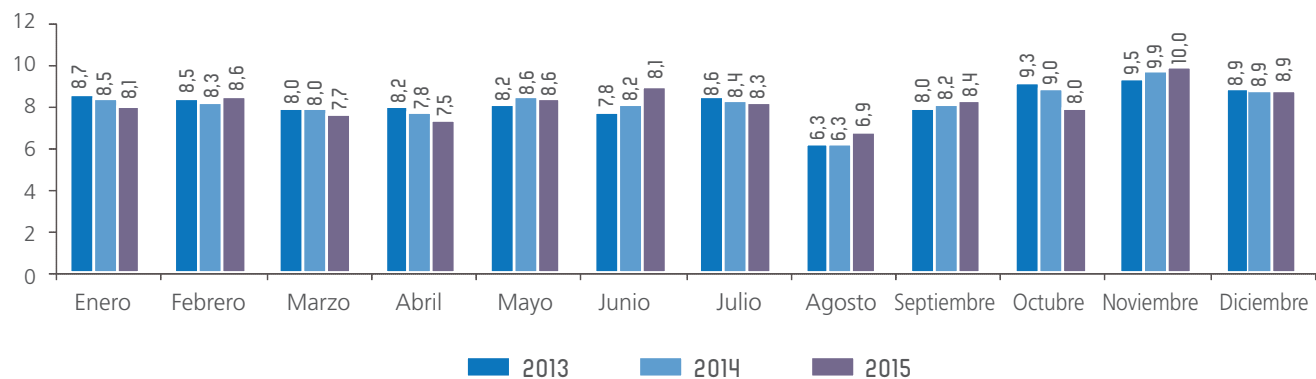
7. Población protegida y empresas mutualistas

CARACTERÍSTICAS DE LOS ACCIDENTES

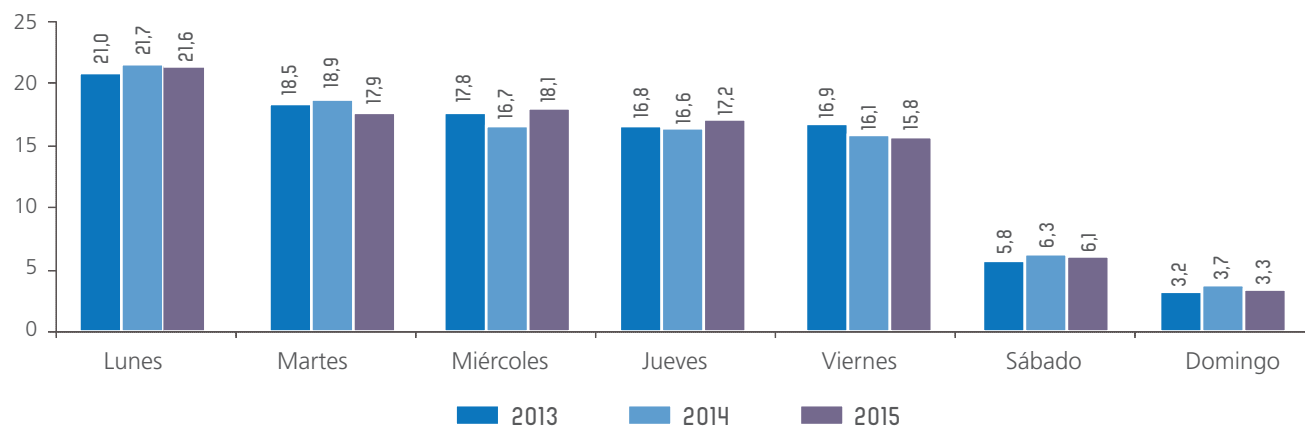
Temporalidad

En 2015, como en años anteriores, los meses con mayor número de accidentes fueron octubre, noviembre y diciembre; por el contrario, agosto, siguiendo la tendencia habitual (probablemente por ser un mes típico vacacional y a pesar de que la contratación suele aumentar), fue el que menor siniestralidad registró, si bien en 2015 hubo un incremento del peso porcentual en agosto respecto del observado en años anteriores.

Porcentaje de accidentes según el mes



Porcentaje de accidentes según el día de la semana



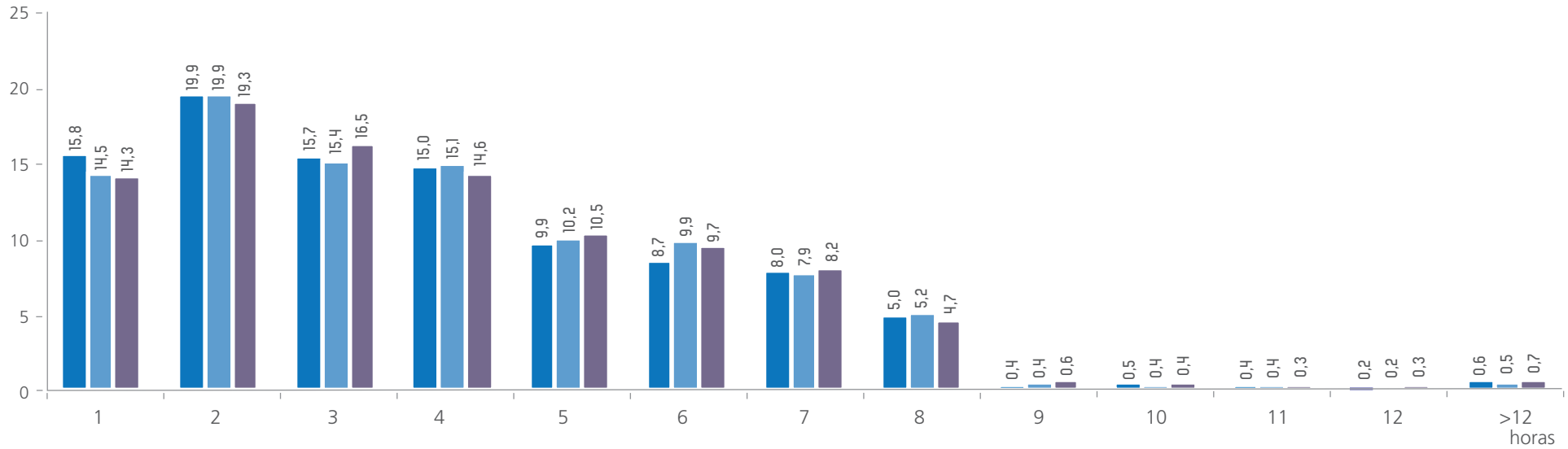
Tal y como venía ocurriendo en años pasados, el día de la semana en que se produjeron más accidentes con baja fue el lunes, aunque se observa una reducción paulatina de la diferencia con los accidentes producidos en martes y miércoles, y una ligera tendencia al incremento en el número de accidentes ocurridos en sábado y domingo.

Los accidentes de trabajo ocurridos en las dos primeras horas de trabajo supusieron alrededor del 34% del total de accidentes, produciéndose el pico de la accidentalidad entre la primera y la segunda hora de trabajo; a partir de esta, la incidencia de la accidentalidad disminuye progresivamente; aproximadamente el 65% de los accidentes de trabajo con baja se producen en las 4 primeras horas de trabajo.

7. Población protegida y empresas mutualistas



Porcentaje de accidentes según la hora en la que se produjo el accidente



El mayor número de accidentes de trabajo con baja se produjo en las horas en las que más personas estaban trabajando, es decir, entre las 8 y las 14 horas, alcanzando alrededor del 61%; los accidentes en turno de tarde (de 14 a 22 horas) acumularon casi el 29%, y los ocurridos en turno de noche alrededor del 9,8% del total, y si bien parece que el número de accidentes en esta franja horaria se ha estabilizado, en el pasado se observaron aumentos de la siniestralidad en estas horas.

7. Población protegida y empresas mutualistas

MECANISMOS DE PRODUCCIÓN Y CAUSAS DE LOS ACCIDENTES

En 2015, y siguiendo la tendencia al alza en este tipo de accidentes, el 41% de los accidentes se produjeron como consecuencia de un sobreesfuerzo; la siguiente causa de accidente es el aplastamiento sobre o contra objetos estando el trabajador en movimiento (caídas, choques contra objetos), que acumula el 28,4% del total de accidentes, y la tercera causa por número de accidentes es el choque o golpe por un objeto en movimiento, que supone el 13,3% del total. Estas tres causas acumulan casi el 83% del conjunto de causas.

El riesgo de que un trabajador de una empresa afiliada a Unión de Mutuas se accidentara en 2015 por sobreesfuerzo se estima en 14,71 por 1.000 trabajadores, y el de que la lesión resultase de golpes contra objetos o caídas, en 10,20 por cada 1.000 trabajadores. Aunque la incidencia de siniestralidad en jornada aumentó y se observa también mayor accidentalidad por estas causas que en 2014, el patrón de accidentalidades es el mismo que en años anteriores.

En líneas generales, el riesgo de accidentarse por cualquier causa fue algo mayor en 2015 que en 2014.

Contacto que causa la lesión: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2013-2015

| Contacto que causa la lesión | N.º de accidentes en jornada | | | Incidencia x 1.000 trabajadores | | | 2015 vs. 2014 |
|--|------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 | |
| Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, radiaciones, ruido, presión | 2.673 | 3.102 | 3.621 | 11,95 | 13,06 | 14,71 | 12,6 |
| Aplastamiento sobre o contra objeto inmóvil (el trabajador está en movimiento) | 2.046 | 2.113 | 2.511 | 9,15 | 8,89 | 10,20 | 14,7 |
| Choque o golpe contra un objeto en movimiento, colisión | 879 | 1.059 | 1.177 | 3,93 | 4,46 | 4,78 | 7,2 |
| Contacto con agente material cortante, punzante, duro, rugoso | 644 | 725 | 817 | 2,88 | 3,05 | 3,32 | 8,7 |
| Quedar atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación | 351 | 341 | 371 | 1,57 | 1,44 | 1,51 | 5,0 |
| Contacto con electricidad, fuego, temperatura o sustancias | 144 | 196 | 233 | 0,64 | 0,83 | 0,95 | 14,7 |
| Mordeduras, patadas, picaduras, etc. (de animales o personas) | 69 | 71 | 46 | 0,31 | 0,30 | 0,19 | -37,5 |
| Ninguna información | 13 | 22 | 27 | 0,06 | 0,09 | 0,11 | 18,4 |
| Otro contacto | 6 | 8 | 9 | 0,03 | 0,03 | 0,04 | 8,5 |
| Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas | 11 | 9 | 8 | 0,05 | 0,04 | 0,03 | -14,2 |
| Ahogamiento, quedar sepultado, quedar envuelto | 14 | 14 | 7 | 0,06 | 0,06 | 0,03 | -51,8 |
| Total | 6.850 | 7.660 | 8.827 | 30,62 | 32,24 | 35,85 | 11,2 |

■ Tasa MENOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

■ Tasa MAYOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

7. Población protegida y empresas mutualistas

| Desviación | N.º de accidentes en jornada | | | Incidencia x 1.000 trabajadores | | | 2015 vs. 2014 | |
|---|------------------------------|-------|-------|---------------------------------|-------|-------|---------------|-------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 | | |
| Movimiento del cuerpo con esfuerzo físico | 2.659 | 2.893 | 3.380 | 11,89 | 12,18 | 13,73 | 12,7 | 38,3 |
| Resbalón o tropezón con caída, caída de personas (al mismo o a diferente nivel) | 1.148 | 1.241 | 1.521 | 5,13 | 5,22 | 6,18 | 18,3 | 17,2 |
| Movimiento del cuerpo sin esfuerzo físico | 1.184 | 1.456 | 1.483 | 5,29 | 6,13 | 6,02 | -1,7 | 16,8 |
| Pérdida de control de máquinas, medios de transporte, equipo de carga, herramientas, etc. | 1.103 | 1.225 | 1.433 | 4,93 | 5,16 | 5,82 | 12,9 | 16,2 |
| Rotura, fractura, estallido, resbalón, caída, derrumbamiento de agente mat. | 401 | 455 | 512 | 1,79 | 1,92 | 2,08 | 8,6 | 5,8 |
| Desbordamiento, vuelco, escape, derrame, vaporización, emanación | 192 | 208 | 249 | 0,86 | 0,88 | 1,01 | 15,5 | 2,8 |
| Sin información | 21 | 36 | 75 | 0,09 | 0,15 | 0,30 | 101,0 | 0,8 |
| Sorpresa, miedo, violencia, agresión, amenaza, presencia | 84 | 87 | 75 | 0,38 | 0,37 | 0,30 | -16,8 | 0,8 |
| Otra desviación | 32 | 33 | 70 | 0,14 | 0,14 | 0,28 | 104,7 | 0,8 |
| Problema eléctrico, explosión, fuego | 26 | 26 | 29 | 0,12 | 0,11 | 0,12 | 7,6 | 0,3 |
| Total | 6.850 | 7.660 | 8.827 | 30,62 | 32,24 | 35,85 | 11,2 | 100,0 |

Tasa MENOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas
 Tasa MAYOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

Los movimientos del cuerpo realizados con o sin esfuerzo físico estuvieron involucrados en el 55% de los accidentes, las caídas de personas en casi el 17% y la pérdida del control de máquinas, herramientas o vehículos en el 16,2% del total de accidentes; estas 4 "circunstancias" agrupan aproximadamente el 89% del conjunto de accidentes en jornada laboral. El riesgo de padecer un accidente por una de estas cuatro causas fue, respectivamente: 13,73; 6,02; 6,18 y 5,82 por cada 1.000 trabajadores, observándose un patrón similar al de 2014, aunque casi todas estas "circunstancias" incrementaron su incidencia respecto del pasado año.

El riesgo de sufrir un accidente de trabajo en jornada con baja laboral aumentó un 11,2% respecto de 2014, independientemente de la circunstancia en la que se produjo el mismo.



7. Población protegida y empresas mutualistas

Partes del cuerpo lesionadas y tipos de lesión

Las partes del cuerpo que sufrieron más lesiones fueron: las manos (y los dedos), que acumularon el 23,3% de los accidentes; la espalda resultó afectada en un 19,3% de los casos; y los pies (14,6%) y las extremidades inferiores (14,5%), agruparon entre ambas algo más del 29%. Les siguen en importancia, por representar una parte importante del conjunto de los accidentes, los que afectaron a miembros superiores (excepto manos), 12,1% de los accidentes; los que involucraron al cuello, que acumularon el 4,%, y los que afectaron a los ojos, 3,2%. Globalmente, la espalda y el cuello acumularon casi el 23,3% de los accidentes de trabajo con baja laboral de 2015.

A partir de estos datos se puede estimar que, en 2015, 8,36 de cada 1.000 trabajadores afiliados sufrieron un accidente que afectó a las manos; casi 9 trabajadores de cada 1.000 resultaron lesionados en la espalda y cuello; los pies se lesionaron en casi 5 trabajadores de cada 1.000, y los ojos en 1,14 trabajadores de cada 1.000 afiliados.

El patrón de accidentalidad registrado en 2015 es el patrón que viene observándose año tras año, si bien ese año vio incrementada la incidencia en casi cada una de las partes del cuerpo afectadas (ver tabla siguiente).

Parte del cuerpo lesionada: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2012-2014

| Parte del cuerpo lesionada | N.º de accidentes en jornada | | | Incidencia x 1.000 trabajadores | | | 2015 vs. 2014 |
|--|------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 | |
| Mano | 1.583 | 1.778 | 2.059 | 7,08 | 7,48 | 8,36 | 11,7 |
| Espalda | 1.235 | 1.443 | 1.704 | 5,52 | 6,07 | 6,92 | 13,9 |
| Pie | 1.037 | 1.144 | 1.288 | 4,64 | 4,82 | 5,23 | 8,6 |
| Extremidades inferiores (excepto pie) | 959 | 1.078 | 1.278 | 4,29 | 4,54 | 5,19 | 14,4 |
| Extremidades superiores (excepto mano) | 843 | 933 | 1.067 | 3,77 | 3,93 | 4,33 | 10,3 |
| Cuello | 251 | 319 | 357 | 1,12 | 1,34 | 1,45 | 8,0 |
| Tórax | 193 | 240 | 319 | 0,86 | 1,01 | 1,30 | 28,2 |
| Ojos | 252 | 266 | 280 | 1,13 | 1,12 | 1,14 | 1,6 |
| Múltiples partes afectadas | 314 | 276 | 235 | 1,40 | 1,16 | 0,95 | -17,8 |
| Cabeza | 72 | 59 | 84 | 0,32 | 0,25 | 0,34 | 37,4 |
| Cara | 39 | 62 | 68 | 0,17 | 0,26 | 0,28 | 5,8 |
| Tronco | 26 | 17 | 38 | 0,12 | 0,07 | 0,15 | 115,7 |
| Pelvis y abdomen | 30 | 35 | 35 | 0,13 | 0,15 | 0,14 | -3,5 |
| Otras partes del cuerpo | 14 | 4 | 10 | 0,06 | 0,02 | 0,04 | 141,2 |
| Sin especificar | 2 | 6 | 5 | 0,01 | 0,03 | 0,02 | -19,6 |
| Total | 6.850 | 7.660 | 8.827 | 30,62 | 32,24 | 35,85 | 11,2 |

Tasa MENOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

Tasa MAYOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

Las lesiones más frecuentes tras un accidente fueron: las dislocaciones, esguinces y torceduras, que alcanzaron el 54,3% de los accidentes, de manera que casi 20 de cada 1.000 trabajadores afiliados sufrió, en 2015, una lesión de este tipo; las heridas y lesiones superficiales, que acumularon el 26,7% del total (supuso que 9,56 de cada 1.000 trabajadores estuvieran de baja por este tipo de lesión); y las

fracturas de huesos, que supusieron el 9,6% de los accidentes; estos 3 tipos de lesiones agrupan el 90,6% de los accidentes. Al igual que en pasados años, se repiten las mismos tipos de lesión tanto en frecuencia como en orden, destacando únicamente el que casi todos los tipos de lesión incrementaron su incidencia respecto de lo observado en 2014.

7. Población protegida y empresas mutualistas

Tipo de lesión: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2013-2015

| Tipo de lesión | N.º de accidentes en jornada | | | Incidencia x 1.000 trabajadores | | | 2015 vs. 2014 |
|---|------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 | |
| Dislocaciones, esguinces y torceduras | 3.716 | 4.226 | 4.791 | 16,61 | 17,79 | 19,46 | 9,4 |
| Heridas y lesiones superficiales | 1.544 | 1.957 | 2.354 | 6,90 | 8,24 | 9,56 | 16,1 |
| Fracturas de huesos | 740 | 757 | 848 | 3,31 | 3,19 | 3,44 | 8,1 |
| Conmociones y lesiones internas | 459 | 397 | 433 | 2,05 | 1,67 | 1,76 | 5,2 |
| Quemaduras, escaldaduras y congelación | 88 | 112 | 135 | 0,39 | 0,47 | 0,55 | 16,3 |
| Otras lesiones no incluidas en otros apartados | 25 | 24 | 71 | 0,11 | 0,10 | 0,29 | 185,4 |
| Lesiones múltiples | 199 | 116 | 62 | 0,89 | 0,49 | 0,25 | -48,4 |
| Amputaciones traumáticas | 45 | 38 | 46 | 0,20 | 0,16 | 0,19 | 16,8 |
| Choque traumático, trauma psíquico | 4 | 6 | 34 | 0,02 | 0,03 | 0,14 | 446,8 |
| Lesión desconocida o sin especificar | 8 | 10 | 30 | 0,04 | 0,04 | 0,12 | 189,5 |
| Infartos, derrames cerebrales y patologías no traumáticas | 13 | 11 | 8 | 0,06 | 0,05 | 0,03 | -29,8 |
| Ahogamientos y asfixias | 5 | 2 | 5 | 0,02 | 0,01 | 0,02 | 141,2 |
| Envenenamientos e infecciones | 2 | 1 | 5 | 0,01 | 0,00 | 0,02 | 382,4 |
| Efectos de las temperaturas, la luz y la radiación | 1 | 1 | 4 | 0,00 | 0,00 | 0,02 | 286,0 |
| Efectos del ruido, la vibración y la presión | 1 | 2 | 1 | 0,00 | 0,01 | 0,00 | -51,8 |
| Total | 6.850 | 7.660 | 8.827 | 30,62 | 32,24 | 35,85 | 11,2 |

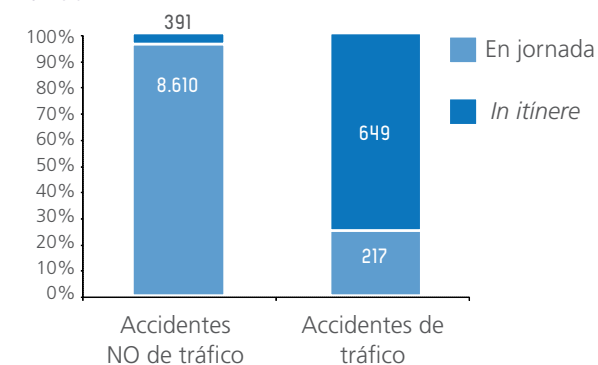
Tasa MENOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas
 Tasa MAYOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

ACCIDENTES DE TRABAJO DE TRÁFICO

En 2015 hubo 866 accidentes de trabajo que fueron catalogados como accidentes de tráfico, lo que supone el 8,8% de los accidentes de trabajo del periodo. Casi el 75% de los accidentes de trabajo considerados como accidentes de tráfico tuvieron lugar mientras el trabajador se desplazaba desde el trabajo a su casa o viceversa, es decir, que aproximadamente 1 de cada 4 accidentes de tráfico tuvieron lugar durante la jornada de trabajo (en misión).

El riesgo de que un trabajador sufriera un accidente de tráfico en 2015 se situó en 3,52 accidentes por cada 1.000 trabajadores afiliados, algo más de un punto por encima de lo que se observó en 2014 (2,40), lo que supone un incremento de un 46,3%, casi totalmente a expensas de los accidentes in itinere.

Accidente de trabajo según tipo y tráfico o no tráfico



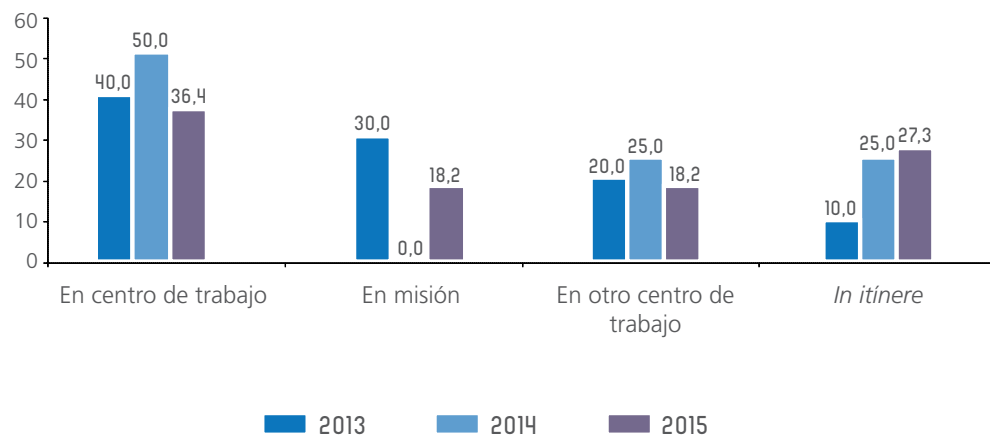
7. Población protegida y empresas mutualistas

MORTALIDAD POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES

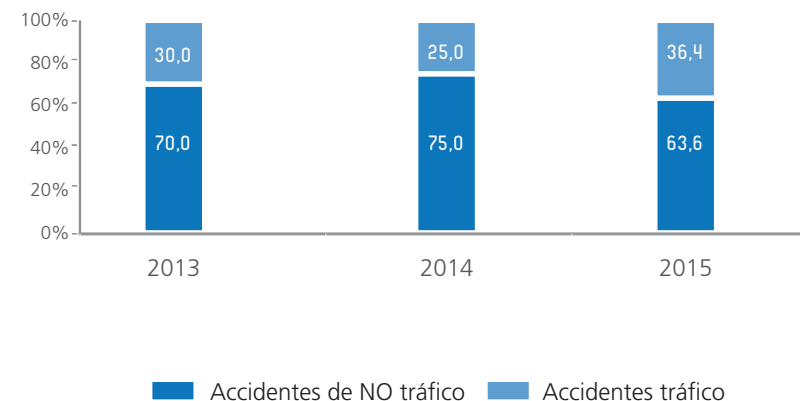
Durante 2015, 11 trabajadores de empresas asociadas a Unión de Mutuas perdieron su vida como consecuencia de un accidente de trabajo, lo que supone un importante incremento en términos absolutos del 175% de la mortalidad por accidente. Todos los tipos de accidentes mortales según la circunstancia o lugar incrementaron la incidencia, especialmente los accidentes *in itinere* y los en misión, ya que de este tipo no se observaron en 2014.

En los últimos años, ningún trabajador falleció a consecuencia de una enfermedad profesional.

Porcentaje de fallecidos según el lugar del accidente. 2013-2015

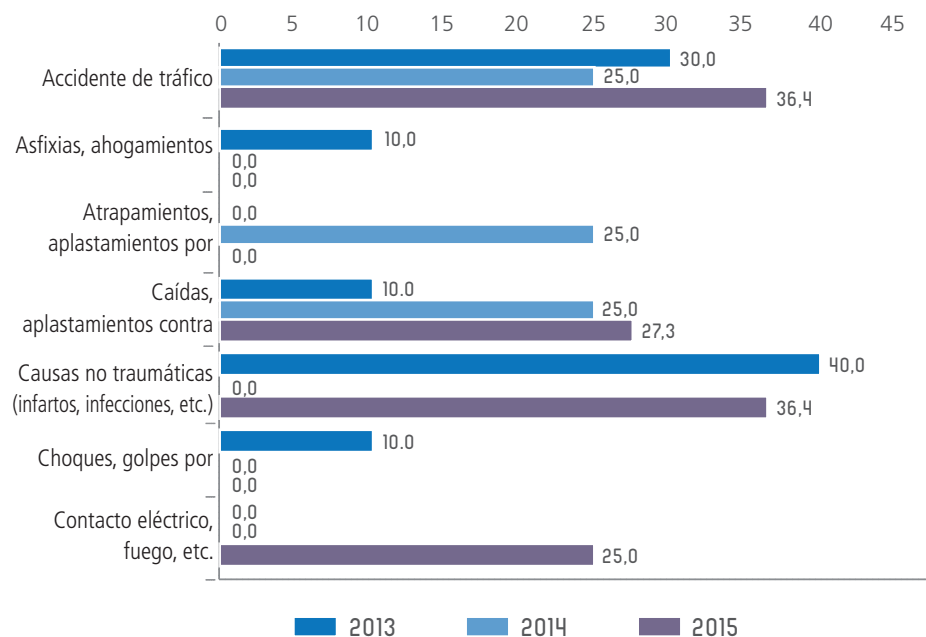


Porcentaje de fallecidos por accidente de trabajo según tipo de causa. 2013-2015



7. Población protegida y empresas mutualistas

Porcentaje de fallecidos por accidente de trabajo según la causa del accidente. 2013-2015



A partir de los datos registrados, se estima que, en 2015, el riesgo de morir por accidente de trabajo en las empresas asociadas a Unión de Mutuas fue de 0,45 fallecidos por cada 10.000 trabajadores protegidos, lo que representa un fuerte incremento del 165,3% en términos relativos (tasa de incidencia). Si bien en 2014 ninguno de los fallecidos lo fue por accidente de trabajo no traumático (infartos, derrames cerebrales, etc.), en 2015, 4 trabajadores resultaron fallecidos como consecuencia de este tipo de enfermedades mientras estaban trabajando; otros 4 trabajadores fallecieron como consecuencia de un accidente de tráfico (36,4%); las caídas y los aplastamientos contra objetos, que causaron 3 fallecidos, completan el arco de causas de mortalidad por accidente de trabajo en trabajadores afiliados a Unión de Mutuas en 2015.

Tasas de incidencia de fallecidos por accidente de trabajo por 10.000 trabajadores según el sector de actividad económica de la empresa. 2013-2015

| Actividad económica | Incidencia x 1.000 trabajadores | | | 2015 vs. 2014 |
|---|---------------------------------|-------|------|---------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | |
| Construcción | 2,44 | 0,86 | 2,44 | 184,7 |
| Administración Pública, Defensa, Seguridad Social | 0,00 | 0,00 | 1,21 | - |
| Agricultura, ganadería, silvicultura, pesca | 3,34 | 0,82 | 0,82 | 0,3 |
| Industria manufacturera | 0,24 | 0,24 | 0,23 | -2,2 |
| Comercio y reparación de vehículos a motor | 0,23 | 0,00 | 0,23 | - |
| Transporte y almacenamiento | 1,42 | 0,00 | 1,33 | - |
| Actividades financieras y de seguros | 0,00 | 0,00 | 3,82 | - |
| Actividades Sanitarias y de servicios sociales | 0,00 | 0,00 | 0,63 | - |
| Suministros de energía, gas, etc. | 0,00 | 44,35 | 0,00 | -100,0 |
| Total | 0,45 | 0,17 | 0,45 | 165,3 |

El sector económico que más accidentes mortales registró fue la construcción (3 fallecidos), seguido por Administración Pública, Defensa y Seguridad Social, que sufrió 2 accidentes mortales; el resto, 6 fallecidos, trabajaba en 6 sectores económicos diferentes: agricultura, ganadería, silvicultura, pesca; industria manufacturera; comercio y reparación de vehículos a motor; transporte y almacenamiento; actividades financieras y de seguros, y actividades sanitarias y de servicios sociales.



7. Población protegida y empresas mutualistas

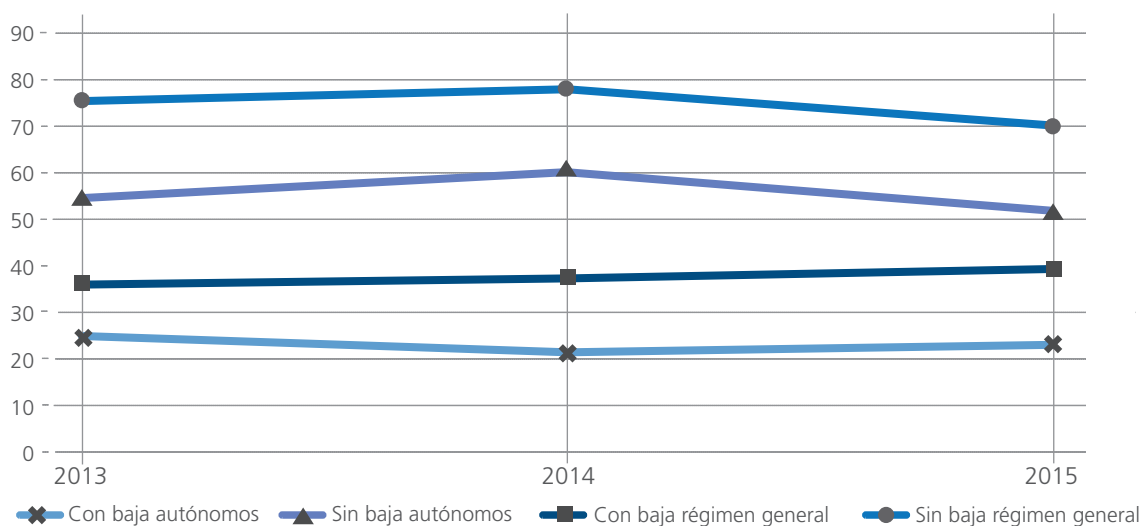
ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJA LABORAL SEGÚN EL RÉGIMEN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El número de accidentes de trabajo que requirieron baja laboral entre los trabajadores por cuenta propia (autónomos) supuso el 3% del total de accidentes registrados, observándose un ligero aumento, en términos absolutos, del 2,4% respecto de 2014, que supuso un incremento del 8,9% en la tasa de incidencia. También entre los trabajadores afiliados al régimen general aumentó la siniestralidad de los accidentes con baja laboral: en números absolutos, el incremento fue del 14,1% y del 9,4% en términos de incidencia.

El riesgo de padecer un accidente de trabajo con baja en el colectivo de los trabajadores autónomos se situó en 23,04 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos, aproximadamente 18 puntos por debajo del riesgo que presentan los trabajadores por cuenta ajena, 41,00 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos.

Accidentes de trabajo según régimen de la Seguridad Social 2013-2015.

Tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores



ACCIDENTES DE TRABAJO SIN BAJA LABORAL SEGÚN EL RÉGIMEN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El número de accidentes de trabajo que no necesitaron de baja laboral para su correcto tratamiento entre los trabajadores por cuenta propia (autónomos) representó en 2015 el 4,0% del total de accidentes de trabajo registrados; el número de accidentes en términos absolutos presentó una importante disminución del 15,4% respecto de los registrados en 2014. Entre los trabajadores adscritos al Régimen General de la Seguridad Social el descenso fue del 6,5% en términos absolutos, lo que se tradujo en una disminución en la incidencia por 1.000 trabajadores del 10,3%.

El riesgo de padecer un accidente de trabajo sin baja en el colectivo de los trabajadores autónomos fue de 53,31 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos, significativamente menor que el riesgo de los trabajadores por cuenta ajena (69,47 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos). La incidencia de los procesos que cursan sin baja laboral disminuyó tanto entre los trabajadores por cuenta propia como entre los trabajadores por cuenta ajena.

7. Población protegida y empresas mutualistas

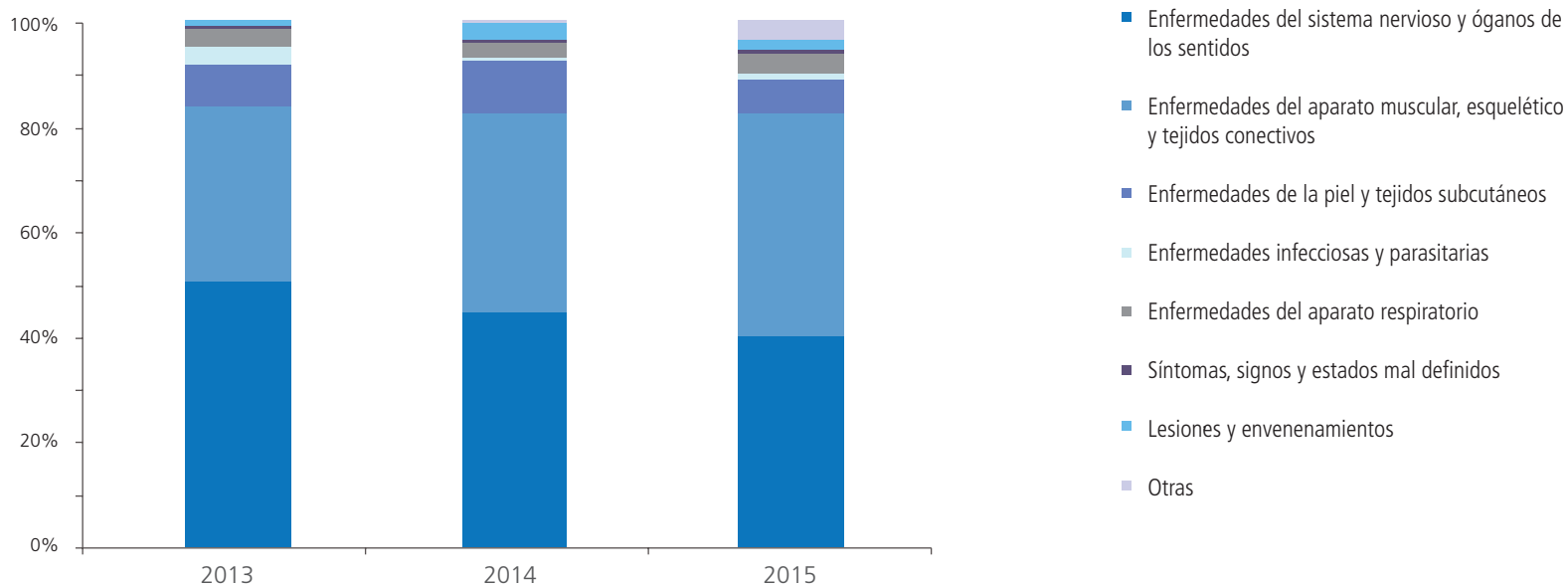
C. ENFERMEDADES PROFESIONALES

En 2015 se registraron un total de 523 procesos por enfermedad profesional, lo que supone un notable incremento, del 23,1% respecto de los registrados en 2014, pasando de 329 casos a 523. En los últimos años, el número de trabajadores afectados por una enfermedad profesional había ido aumentando anualmente, con un incremento tanto a expensas de los procesos que cursaron con baja como de aquellos que no la requirieron.

El 65,0% (340) de las enfermedades profesionales registradas y diagnosticadas no requirieron baja laboral. Se observa, pues, un incremento del peso porcentual de los procesos sin baja en el total de casos de enfermedad profesional.

El grupo de enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos, con 222 procesos, fue el grupo con más casos diagnosticados (casi el 43% del total), seguido por las enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos, con 209 casos (40%), y las enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos que, con 34 procesos, representan el 6,5% del total. Estos tres grupos de enfermedades suponen casi el 89% del total de casos de enfermedad profesional en 2015.

Enfermedades profesionales. 2013-2015 según patología



El riesgo de padecer una enfermedad profesional en las empresas afiliadas a Unión de Mutuas fue en 2015 de 21,24 casos por cada 10.000 trabajadores, lo que supone un aumento, respecto de 2014, del 53,4%. El incremento registrado se debe tanto al incremento en las enfermedades profesionales que cursaron sin baja laboral como las que lo hicieron con baja.

7. Población protegida y empresas mutualistas

Tasas de incidencia por 10.000 trabajadores de enfermedades profesionales en función del año de diagnóstico

| Grupo diagnóstico | ENFERMEDADES PROFESIONALES | | | | | | | | | 2015 vs. 2014 |
|---|----------------------------|------|------|----------|------|-------|---------|-------|-------|---------------|
| | Con baja | | | Sin baja | | | Totales | | | |
| | 2103 | 2014 | 2015 | 2103 | 2014 | 2015 | 2103 | 2014 | 2015 | |
| Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos | 2,68 | 2,23 | 3,61 | 3,22 | 3,96 | 4,87 | 5,90 | 6,19 | 8,49 | 37,2 |
| Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos | 1,52 | 1,60 | 2,44 | 2,37 | 3,62 | 6,58 | 3,89 | 5,22 | 9,02 | 72,7 |
| Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos | 0,40 | 0,72 | 0,57 | 0,54 | 0,67 | 0,81 | 0,94 | 1,39 | 1,38 | -0,6 |
| Enfermedades infecciosas y parasitarias | 0,40 | 0,08 | 0,20 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,40 | 0,08 | 0,20 | 141,2 |
| Enfermedades del aparato respiratorio | 0,09 | 0,13 | 0,04 | 0,31 | 0,25 | 0,77 | 0,40 | 0,38 | 0,81 | 114,4 |
| Síntomas, signos y estados mal definidos | 0,00 | 0,00 | 0,04 | 0,04 | 0,08 | 0,12 | 0,04 | 0,08 | 0,16 | 93,0 |
| Lesiones y envenenamientos | 0,04 | 0,29 | 0,04 | 0,09 | 0,13 | 0,37 | 0,13 | 0,42 | 0,41 | -3,5 |
| Otras | 0,00 | 0,08 | 0,49 | 0,00 | 0,00 | 0,28 | 0,00 | 0,08 | 0,77 | 816,6 |
| Total enfermedades profesionales | 5,14 | 5,14 | 7,43 | 6,57 | 8,71 | 13,81 | 11,71 | 13,85 | 21,24 | 53,4 |

■ Tasa MENOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas ■ Tasa MAYOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

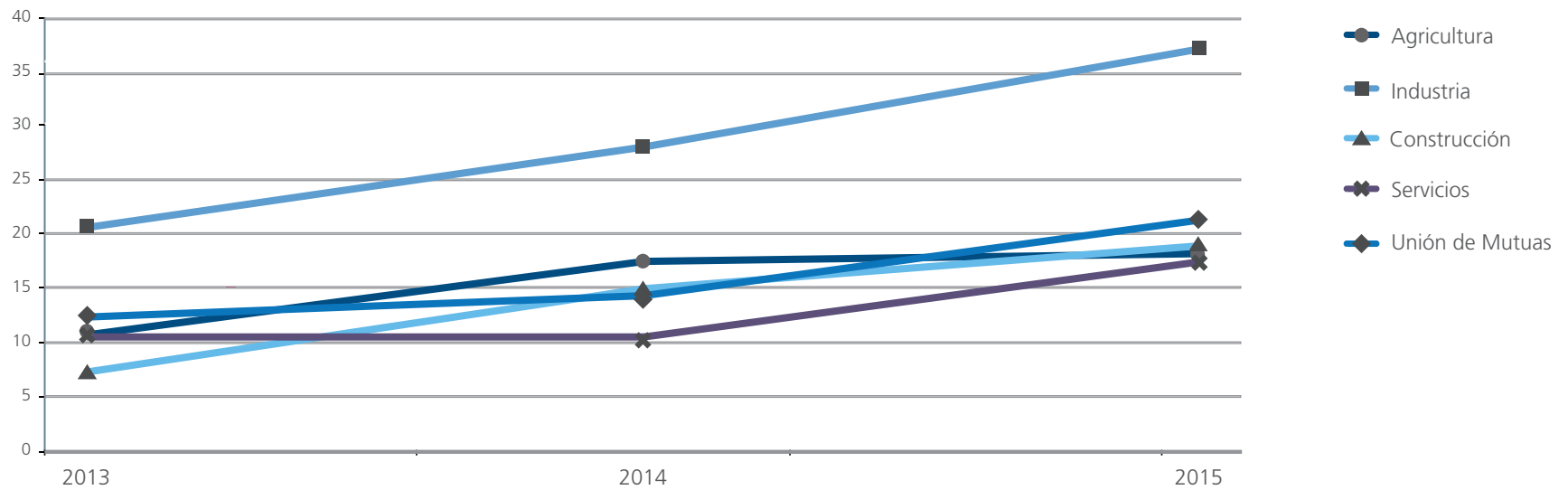
En general, todos los grupos diagnósticos de enfermedad profesional aumentaron su incidencia respecto de 2014, a excepción de las enfermedades de la piel y los tejidos subcutáneos, y las lesiones y envenenamientos, que presentaron ligeras bajadas en la incidencia.

Por sectores de actividad económica, destaca la industria, que presentó la tasa de incidencia más elevada: 37,57 procesos por cada 10.000 trabajadores. Todos los sectores incrementaron significativamente la incidencia respecto de 2014, muy especialmente el sector de los servicios, que la aumentó un 76,8%.

7. Población protegida y empresas mutualistas



Enfermedades profesionales por sectores. Tasas de incidencia por 10.000 trabajadores. 2013-2015



7. Población protegida y empresas mutualistas

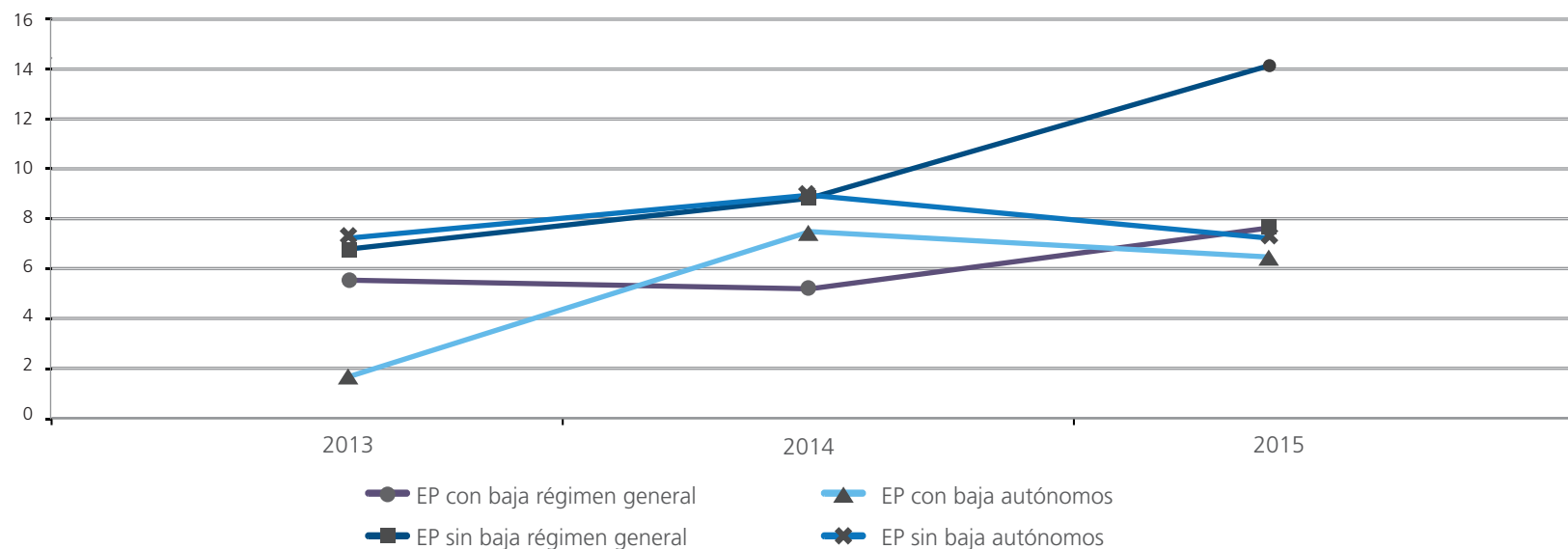
ENFERMEDADES PROFESIONALES SEGÚN EL RÉGIMEN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Durante 2015 se registraron 17 casos de enfermedad profesional entre los trabajadores por cuenta propia que tenían concertada la prestación (3,3% del total de las declaradas), lo que supone una disminución, en términos absolutos, del 22,7%, y del 17,8% en términos de incidencia. De ellas, el 44,1% (8) cursaron con baja laboral y el resto (9) sin baja.

En términos relativos, la incidencia de procesos de enfermedad profesional disminuyó casi un 18% entre los trabajadores autónomos, mientras que entre los trabajadores adscritos al régimen general se observó un aumento del 64,8%.

La incidencia en 2015 fue 1,6 veces mayor entre los trabajadores del régimen general que entre los trabajadores por cuenta propia.

Enfermedades profesionales por régimen de la Seguridad Social. Tasas por 10.000 trabajadores



7. Población protegida y empresas mutualistas

D. CONTINGENCIAS COMUNES

En 2015, entre los trabajadores de las empresas mutualistas que tienen concertada la prestación por contingencias comunes se registraron 43.334 bajas por enfermedad común, lo que representa un aumento del 8,1% en términos absolutos y un aumento del 2,6% en términos relativos (incidencia) respecto de 2014.

Número de bajas y tasas de incidencia por 1.000 trabajadores por enfermedad común ocurridas por año (ordenadas de mayor a menor incidencia en 2015)

| Grupo diagnóstico | N.º de bajas por contingencias comunes | | | Incidencia x 1.000 trabajadores | | | 2015 vs. 2014 |
|---|--|---------------|---------------|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 | |
| Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos | 8.431 | 9.145 | 9.731 | 36,12 | 37,63 | 38,00 | 1,0 |
| Enfermedades del aparato respiratorio | 5.822 | 5.329 | 6.458 | 24,95 | 21,93 | 25,22 | 15,0 |
| Lesiones y envenenamientos | 4.268 | 4.708 | 5.010 | 18,29 | 19,37 | 19,57 | 1,0 |
| Trastornos mentales y del comportamiento | 2.658 | 2.706 | 2.951 | 11,39 | 11,13 | 11,53 | 3,5 |
| Enfermedades del aparato digestivo | 2.393 | 2.566 | 2.627 | 10,25 | 10,56 | 10,26 | -2,8 |
| Síntomas, signos y estados mal definidos | 2.349 | 2.377 | 2.495 | 10,06 | 9,78 | 9,74 | -0,4 |
| Enfermedades infecciosas y parasitarias | 2.784 | 2.623 | 2.295 | 11,93 | 10,79 | 8,96 | -16,9 |
| Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos | 1.695 | 1.690 | 1.854 | 7,26 | 6,95 | 7,24 | 4,1 |
| Enfermedades del aparato genitourinario | 1.092 | 1.162 | 1.275 | 4,68 | 4,78 | 4,98 | 4,2 |
| Complicaciones de la gestación, parto y puerperio | 1.192 | 1.146 | 1.102 | 5,11 | 4,71 | 4,30 | -8,7 |
| Enfermedades del aparato circulatorio | 951 | 997 | 1.041 | 4,07 | 4,10 | 4,07 | -0,9 |
| Neoplasias | 949 | 978 | 1.007 | 4,07 | 4,02 | 3,93 | -2,3 |
| Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos | 568 | 666 | 667 | 2,43 | 2,74 | 2,60 | -4,9 |
| Enfermedades endocrinas, metabólicas, de la inmunidad, etc. | 248 | 233 | 281 | 1,06 | 0,96 | 1,10 | 14,5 |
| Anomalías congénitas | 98 | 131 | 133 | 0,42 | 0,54 | 0,52 | -3,6 |
| Enfermedades de la sangre y órganos hematopoyéticos | 85 | 78 | 94 | 0,36 | 0,32 | 0,37 | 14,4 |
| Determinadas condiciones de origen perinatal | 45 | 48 | 40 | 0,19 | 0,20 | 0,16 | -20,9 |
| Causas externas | 85 | 27 | 14 | 0,36 | 0,11 | 0,05 | -50,8 |
| Procedimientos | 69 | 61 | 2 | 0,30 | 0,25 | 0,01 | -96,9 |
| Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas | 1 | 2 | 0 | 0,00 | 0,01 | 0,00 | -100,0 |
| Hospitalización | 4 | 0 | 0 | 0,02 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| Accidente | 5 | 1 | 0 | 0,02 | 0,00 | 0,00 | -100,0 |
| No consta diagnóstico | 3.228 | 3.419 | 4.257 | 13,83 | 14,07 | 16,63 | 18,2 |
| Total | 39.020 | 40.093 | 43.334 | 167,19 | 164,95 | 169,24 | 2,6 |

■ Tasa MENOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

■ Tasa MAYOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas



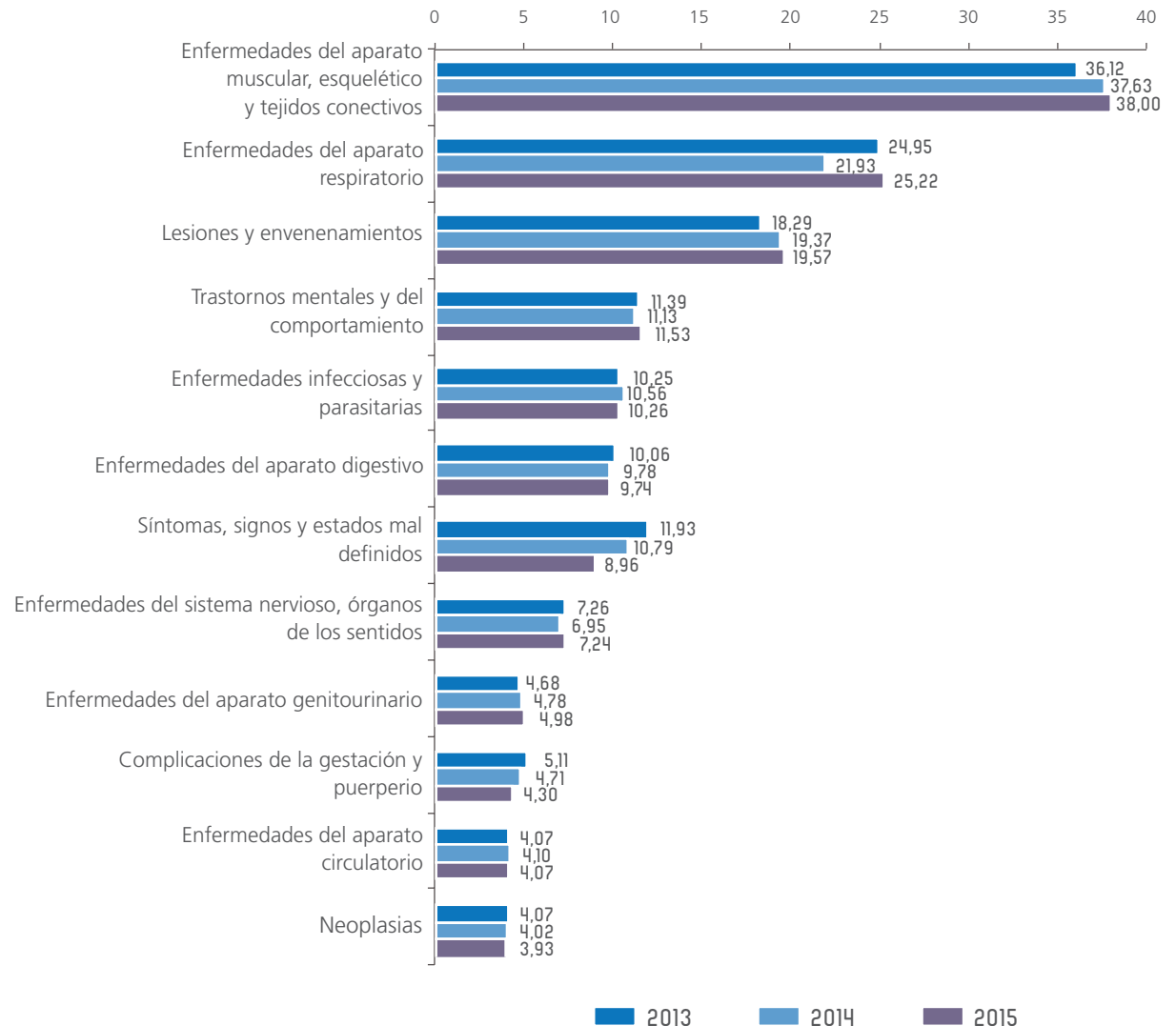
7. Población protegida y empresas mutualistas

Los cinco grupos diagnósticos que más procesos de baja originaron en 2015 fueron las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos, las del aparato respiratorio, las lesiones y envenenamientos y los trastornos mentales y del comportamiento, seguidos de las enfermedades del aparato digestivo. Estos 5 grupos de enfermedades acumularon aproximadamente casi el 62% del total de bajas por enfermedad común. El orden, en cuanto a la magnitud de incidencia, es prácticamente el mismo que el de 2014, si bien las enfermedades del aparato digestivo subieron al quinto puesto, desbancando a las enfermedades infecciosas y parasitarias.

En 2015, el riesgo de padecer una baja por enfermedad común entre los trabajadores de empresas asociadas a Unión de Mutuas se situó en 169,24 por cada 1.000 trabajadores afiliados. Podemos, pues, inferir que 1,7 de cada 10 trabajadores sufrió una baja laboral por enfermedad común.

De entre los diagnósticos que mayor incidencia presentaron hay que señalar que solo las enfermedades del aparato respiratorio incrementaron significativamente su incidencia, pasando de tener una incidencia en 2014 de 21,93 a 25,22 bajas por cada 1.000 trabajadores, lo que representa un aumento en términos relativos del 15%.

Bajas por enfermedad común. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores. 2014-2015.
(diagnósticos más frecuentes)



7. Población protegida y empresas mutualistas

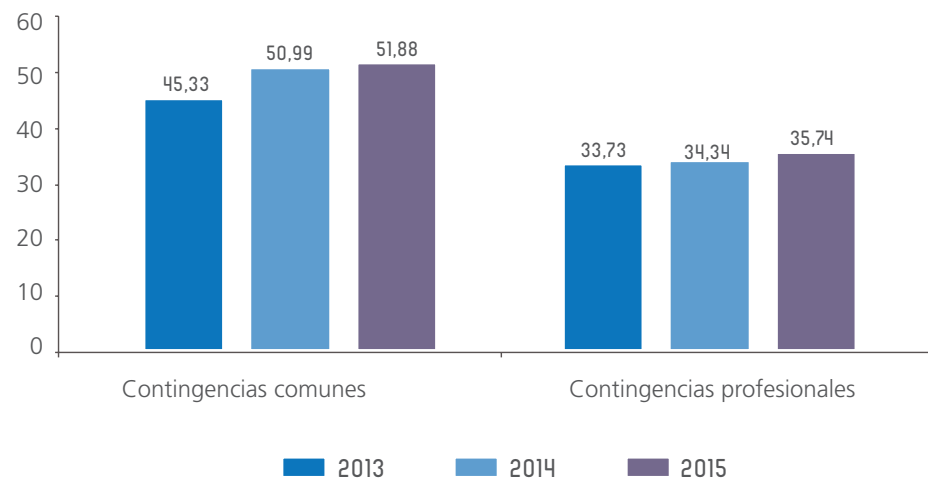
Los cuatro grupos de enfermedades que más días de absentismo de causa médica originaron fueron: el de las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos (30,8% de los días de baja), el grupo de los trastornos mentales y del comportamiento (13,6%), el grupo de las lesiones y envenenamientos (12,2%) y las neoplasias (que acumularon el 5,7% del total de días de baja); estos cuatro grupos diagnósticos sumaron el 62,3% del total de días de baja de los procesos con algún día de baja en 2015.

El total de días de baja por procesos derivados de contingencias comunes aumentó en 2015 en un 11,5%.

De entre los procesos con una mayor incidencia, los que presentaron mayores duraciones medias en 2015 fueron, por este orden: los tumores y neoplasias, los trastornos mentales y las enfermedades del aparato músculo esquelético.

Los grupos de enfermedades con menor duración media fueron, en general, los grupos diagnósticos con incidencias más altas: las enfermedades infecciosas y parasitarias, las enfermedades del aparato respiratorio, el grupo de enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos, y las enfermedades del aparato digestivo.

Duración media de los procesos según tipo de contingencia



La duración media de las bajas por contingencias comunes aumentó en los años 2014 y 2015, mientras que la duración media de los procesos derivados de contingencias profesionales, aun aumentando ligeramente, se mantuvo bastante estable en los últimos 3 años.

7. Población protegida y empresas mutualistas

Tasas de incidencia de bajas por enfermedad común por sectores. 2015

| Grupo diagnóstico | Agricultura | Industria | Construcción | Servicios | Total Unión de Mutuas |
|---|-------------|-----------|--------------|-----------|-----------------------|
| Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos | 44,05 | 37,38 | 39,79 | 37,72 | 38,00 |
| Enfermedades del aparato respiratorio | 11,19 | 25,83 | 14,49 | 26,71 | 25,22 |
| Lesiones y envenenamientos | 20,58 | 20,05 | 25,36 | 18,85 | 19,57 |
| No consta diagnóstico | 14,20 | 15,53 | 12,22 | 17,44 | 16,63 |
| Trastornos mentales y del comportamiento | 6,26 | 9,59 | 6,11 | 12,79 | 11,53 |
| Enfermedades del aparato digestivo | 8,06 | 11,02 | 8,96 | 10,28 | 10,26 |
| Síntomas, signos y estados mal definidos | 6,50 | 10,02 | 6,17 | 10,16 | 9,74 |
| Enfermedades infecciosas y parasitarias | 2,29 | 7,81 | 5,24 | 9,92 | 8,96 |
| Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos | 4,81 | 7,54 | 5,24 | 7,46 | 7,24 |
| Enfermedades del aparato genitourinario | 2,65 | 4,16 | 2,27 | 5,56 | 4,98 |
| Complicaciones de la gestación, parto y puerperio | 2,17 | 2,78 | 1,05 | 5,11 | 4,30 |
| Enfermedades del aparato circulatorio | 3,85 | 4,68 | 4,25 | 3,90 | 4,07 |
| Neoplasias | 2,89 | 3,65 | 2,56 | 4,19 | 3,93 |
| Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos | 1,69 | 2,86 | 2,04 | 2,63 | 2,60 |
| Enfermedades endocrinas, metabólicas, de la inmunidad, etc. | 0,96 | 1,30 | 1,05 | 1,05 | 1,10 |
| Anomalías congénitas | 0,60 | 0,56 | 0,41 | 0,52 | 0,52 |
| Enfermedades de la sangre y órganos hematopoyéticos | 0,36 | 0,25 | 0,29 | 0,41 | 0,37 |
| Determinadas condiciones de origen perinatal | 0,00 | 0,12 | 0,00 | 0,19 | 0,16 |
| Causas externas | 0,00 | 0,00 | 0,12 | 0,07 | 0,05 |
| Procedimientos | 0,12 | 0,00 | 0,00 | 0,01 | 0,01 |
| Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Hospitalización | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Accidente | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total | 133,25 | 165,13 | 137,58 | 174,95 | 169,24 |

■ Tasa MENOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

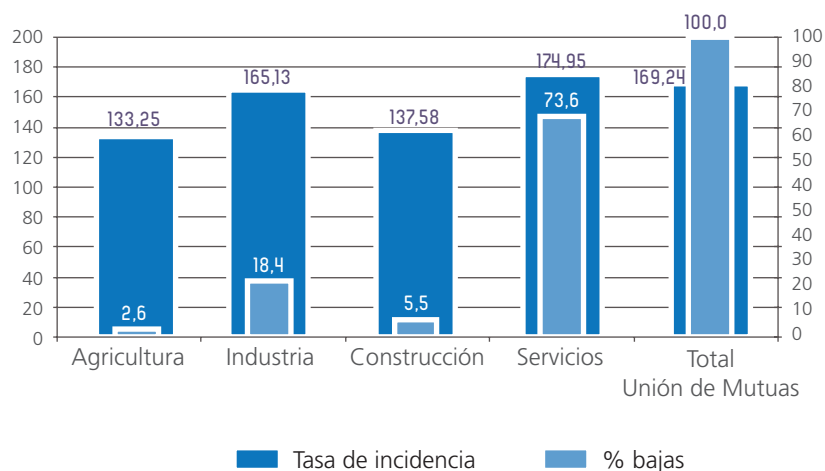
■ Tasa MAYOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

7. Población protegida y empresas mutualistas

Las bajas laborales por enfermedad común del sector servicios agruparon en 2015 el 73,6% del total de las bajas registradas; el sector industria acumuló casi el 18,4% de las bajas. Los sectores que más bajas laborales por enfermedad común suman son los dos mencionados.

En 2015, siguiendo con el patrón epidemiológico de los últimos años, el sector servicios fue el de incidencia más alta de bajas por enfermedad común, 174,95 bajas por cada 1.000 trabajadores, superando la incidencia registrada para el conjunto de Unión de Mutuas, si bien las diferencias son menores del 5%; el sector agrícola, es el de menor incidencia de bajas, 133,25 bajas por cada 1.000 trabajadores. Los sectores agricultura y construcción registraron incidencias inferiores a las que observó el conjunto de la Mutua.

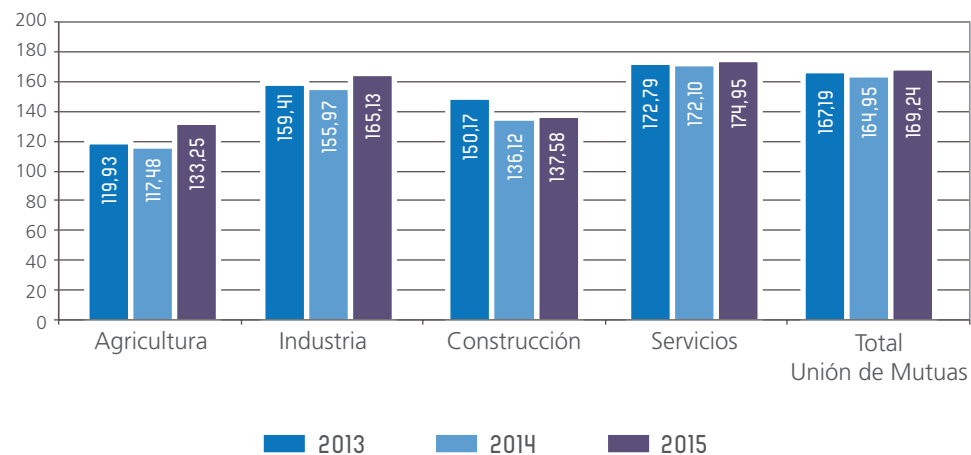
Contingencias comunes. Porcentaje de procesos y tasas de incidencia por 1.000 trabajadores. 2015



El grupo de las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos ocupa el primer lugar (muy por delante del resto de grupos diagnósticos) en cuanto a incidencia, independientemente del sector de actividad, si bien no todos los sectores de actividad presentan el mismo patrón epidemiológico.

Los cuatro grandes sectores de actividad económica aumentaron la incidencia de bajas por enfermedad común en 2015 respecto de 2014. El que mayor incremento presentó fue la agricultura (13,4%), seguido de la industria, que registró un aumento de la incidencia de casi el 6%.

Contingencias comunes. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores por sectores económicos. 2015

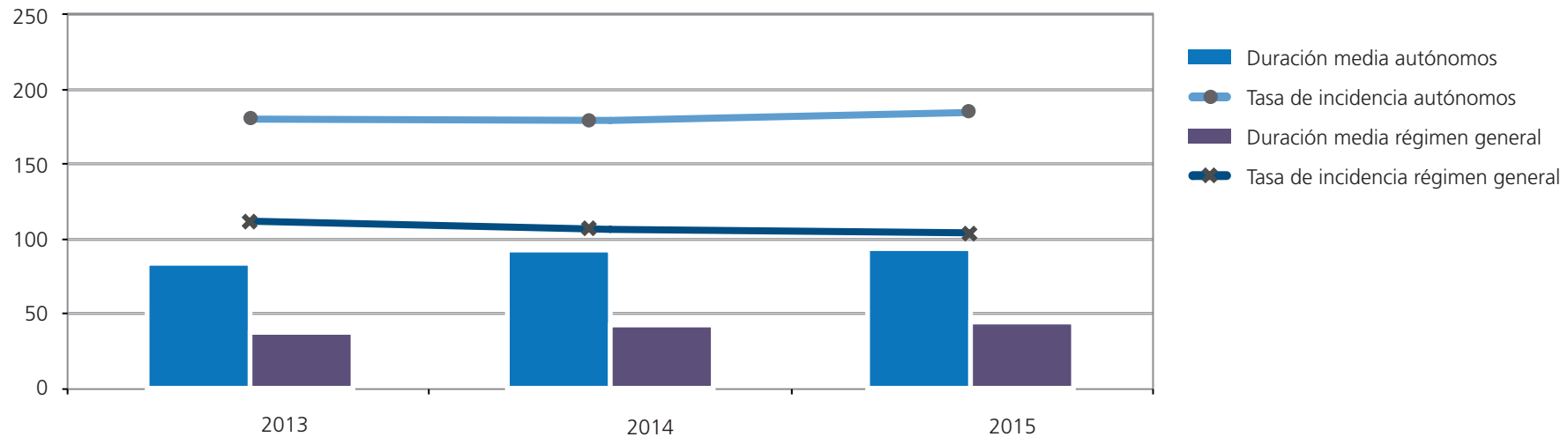


7. Población protegida y empresas mutualistas

Contingencias comunes según el régimen de la Seguridad Social

En 2015 la incidencia de bajas por enfermedad común se redujo entre los autónomos (2,4%), siguiendo con la tónica general de los últimos años; por el contrario, entre los trabajadores afiliados al régimen general aumentó un 3,1%, situándose en 105,48 y 187,66 bajas por cada 1.000 trabajadores protegidos respectivamente.

Contingencias comunes según régimen de la Seguridad Social. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores y duraciones medias



La incidencia de este tipo de bajas es siempre mayor entre los afiliados al régimen general que entre los del régimen de autónomos, en tanto que la duración se comporta de manera inversa y es siempre mucho mayor entre estos últimos. Independientemente de ello, en 2015 la duración media de los procesos de baja por contingencia común aumentó tanto entre los trabajadores autónomos como entre los afiliados al régimen general: entre los autónomos se incrementó un 0,9% (pasó de 94,1 a 94,9 días) y en el grupo de los afiliados al régimen general pasó 43,2 a 44,9 días, lo que supuso un aumento del 3,9%.

Los procesos de baja entre los trabajadores autónomos duraron 2,1 veces más que los procesos que afectaron a los trabajadores por cuenta ajena, hecho que obedece, casi con total seguridad, a la relativa baja incidencia de los trabajadores autónomos (un 77,9% menor que entre los trabajadores por cuenta ajena), que tienden a no acogerse a la prestación de la baja si esperan que los procesos vayan a ser de corta duración.

7. Población protegida y empresas mutualistas

PRESTACIONES ECONÓMICAS

La gestión de prestaciones económicas constituye una de las principales actividades de Unión de Mutuas, junto con la asistencia sanitaria.

El seguimiento de estas prestaciones se realiza a través de los indicadores incluidos en el cuadro de mando, que son gestionados con una herramienta bautizada como Cosmos.

| Indicadores de prestaciones económicas respecto de cuotas cobradas | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|--------|--------|--------|
| Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias profesionales / cuotas cobradas | 10,49% | 10,99% | 13,17% |
| Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias comunes / cuotas cobradas | 78,13% | 78,76% | 85,01% |
| Prestaciones por incapacidad, muerte y supervivencia / cuotas cobradas | 18,16% | 15,11% | 14,00% |
| Prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia natural / cuotas cobradas | 3,16% | 3,3% | 3,99% |
| Prestaciones por cuidado de menores con cáncer o enfermedad grave / cuotas cobradas | 0,17% | 0,26% | 0,26% |
| Prestaciones por cese de actividad de trabajadores autónomos / cuotas cobradas | 4,23% | 6,34% | 9,52% |
| % casos reconocidos de cese de actividad de trabajadores autónomos / autónomos accidentes de trabajo | 0,44% | 0,57% | 0,45% |

| Importe de las prestaciones | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|------------|------------|------------|
| Incapacidad temporal por contingencias profesionales | 10.364.729 | 11.695.449 | 14.549.378 |
| Incapacidad temporal por contingencias comunes | 51.143.140 | 54.500.198 | 61.455.734 |
| Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural | 3.145.158 | 3.428.482 | 4.405.070 |
| Incapacidad, muerte y supervivencia | 17.947.409 | 15.807.966 | 15.472.482 |
| Cese de actividad de trabajadores autónomos | 151.748 | 230.849 | 324.481 |
| Cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave | 179.851 | 262.439 | 287.509 |

En 2015 se incrementaron los importes de todas las prestaciones, salvo las de incapacidad, muerte y supervivencia, que, un año más, siguieron descendiendo.

7. Población protegida y empresas mutualistas

Se gestionaron 1.281 expedientes por riesgo durante el embarazo, de los que se aceptaron 1.128, un 88%, y 30 por riesgo durante la lactancia natural, de los que se aceptaron 8, un 26,6%. El número de expedientes tramitados por riesgo durante el embarazo aumentó algo más del 23% con respecto a 2014, y los costes de la prestación también, en un 28,5%. Por el contrario, al disminuir el número de expedientes tramitados por riesgo durante la lactancia, disminuyeron también los costes de la prestación, en un 21,5%.

En 2015 se tramitaron 117 expedientes por cese de actividad de trabajadores autónomos, un 34,3% menos que en 2014. De ellos, 50 resultaron favorables en primera instancia, 7 resultaron favorables tras reclamación previa y 60 desfavorables por diferentes motivos (no tener cubierto el periodo mínimo de cotización, no acreditar correctamente el cese, no estar al corriente de pago de las cuotas de la Seguridad Social y otras causas).

Los nuevos expedientes registrados de la prestación por cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave en 2015 fueron 18; de ellos, se aceptaron 11 y se denegaron 7. De los expedientes tramitados, 4 se solicitaron por cáncer y 14 por otras patologías. Los expedientes nuevos aumentaron un 12,5% con respecto a 2014 y el coste económico de la misma disminuyó en un 1%.



7. Población protegida y empresas mutualistas

ASISTENCIA SANITARIA

CONTINGENCIAS PROFESIONALES

La asistencia sanitaria por contingencias profesionales se presta a tres niveles distintos:

Nivel asistencial 1. Se ocupa de la primera asistencia y, en su caso, de las sucesivas visitas, de dar bajas laborales y del seguimiento de enfermos hasta su alta o pase a otro nivel. Es la asistencia que prestan los médicos de los ambulatorios, apoyados, en su caso, por especialistas.

Nivel asistencial 2. Está formado por los traumatólogos que, entre otras funciones, apoyan a los médicos de los ambulatorios, se encargan de los pacientes que les remiten estos y de las intervenciones quirúrgicas.

Nivel asistencial 3. Está integrado por médicos rehabilitadores, fisioterapeutas y, en su caso, auxiliares. Se ocupa de la rehabilitación de los pacientes que les remite el personal de los anteriores niveles.

| Primeras visitas y sucesivas | | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------------------------|-------------------|---------|---------|---------|
| Nivel asistencial 1 Ambulatorio | Primeras visitas | 26.237 | 27.005 | 28.145 |
| | Visitas sucesivas | 48.079 | 44.863 | 45.367 |
| | Total | 74.316 | 71.868 | 73.512 |
| Nivel asistencial 2 Traumatología | Primeras visitas | 3.604 | 4.018 | 4.227 |
| | Visitas sucesivas | 13.094 | 12.966 | 13.356 |
| | Total | 16.698 | 16.984 | 17.583 |
| Nivel asistencial 3 Rehabilitación | Primeras visitas | 3.355 | 3.554 | 3.810 |
| | Visitas sucesivas | 12.523 | 13.124 | 13.966 |
| | Total | 15.523 | 16.678 | 17.776 |
| Total | Primeras visitas | 33.196 | 34.577 | 36.182 |
| | Visitas sucesivas | 73.696 | 70.953 | 72.689 |
| | Total | 106.892 | 105.530 | 108.871 |

En el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas es donde se realizan un mayor número de actividades del nivel asistencial 2, ya que este dispone de consultas externas, unidades médicas especializadas, laboratorio, área quirúrgica, área de hospitalización y servicios de urgencias y 24 h.

7. Población protegida y empresas mutualistas

SERVICIOS DEL ITUM

Consultas Externas

- * Cirugía Ortopédica y Traumatología

Unidad de Raquis

- * Unidad de Artroscopia

Unidad de Rodilla

Unidad de Hombro

Unidad de Mano

Unidad de Fracturas de Huesos Largos

- * Cirugía General

- * Medicina Interna

Unidad Cardiorrespiratoria

- * Anestesiología

Unidad del Dolor

- * Neurofisiología

Unidad de Apnea del Sueño

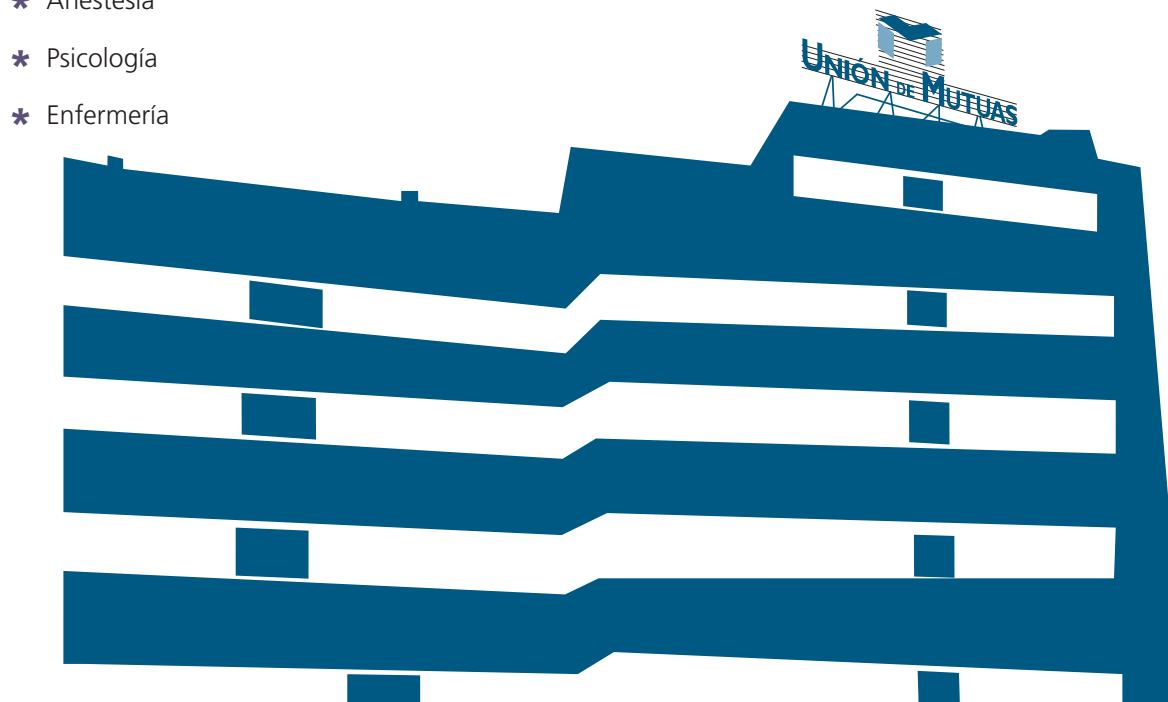
Unidad de Electromiografía

- * Rehabilitación

MedX

Unidad 24 h

- * Medicina Interna
- * Medicina General
- * Traumatología
- * Anestesia
- * Psicología
- * Enfermería



Instituto de Traumatología Unión de Mutuas

7. Población protegida y empresas mutualistas

Actividad quirúrgica en el ITUM

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------|------|------|-------|
| INGRESOS | 705 | 698 | 862 |
| Programados | 678 | 661 | 810 |
| Con intervención | 560 | 517 | 744 |
| Sin intervención | 118 | 144 | 66 |
| Urgentes | 27 | 37 | 52 |
| Con intervención | 12 | 20 | 29 |
| Sin intervención | 15 | 17 | 23 |
| INTERVENCIONES | 924 | 882 | 1.064 |
| Programadas | 903 | 872 | 1.051 |
| UCA* | 213 | 212 | 236 |
| UH** | 690 | 660 | 815 |
| Urgentes | 21 | 10 | 13 |
| UCA | 3 | 2 | 1 |
| UH | 18 | 8 | 11 |

* UCA: Unidad de Cirugía Ambulatoria (sin ingreso).

**UH: Unidad de Hospitalización (con ingreso).

En el Hospital Intermutual de Levante (HIL) también se llevan a cabo intervenciones quirúrgicas. En 2015 se realizaron 889 intervenciones, 777 de ellas traumatológicas: artroscopias de muñeca, hombro, codo, rodilla, reducción de fracturas, cirugía de columna... El total de intervenciones superó las de 2014, en que se realizaron 844, y de 2013, en que se hicieron 862 intervenciones.

En la Clínica MC-Copérnico, con la que se inició una colaboración en 2011, el número de intervenciones se mantuvo en los niveles de años anteriores: 88 intervenciones traumatológicas en total, frente a las 90 de 2014 y 85 de 2013.

La actividad realizada por la Unidad MedX, que valora el estado funcional de la columna, previniendo y curando lumbalgias, cervicalgias, patologías discales y discopatías, puede resumirse en el siguiente cuadro:

| | | |
|-----------|------------------------|--------|
| BARCELONA | Visitas Fisis-MedX | 269 |
| | Total | 269 |
| CASTELLÓN | Primeras visitas MedX | 283 |
| | Visitas Fisis-MedX | 6.494 |
| | Visitas sucesivas MedX | 816 |
| | Total | 7.593 |
| PATERNA | Primeras visitas MedX | 183 |
| | Visitas Fisis-MedX | 2.631 |
| | Visitas sucesivas MedX | 698 |
| | Total | 3.512 |
| Total | Primeras visitas MedX | 466 |
| | Visitas Fisis-MedX | 9.394 |
| | Visitas sucesivas MedX | 1.514 |
| | Total | 11.374 |

La Unidad de Valoración, por su parte, realiza las pruebas funcionales necesarias para conocer la repercusión que una enfermedad o accidente tienen en una persona o en sus funciones o actividades, aportando una información objetiva y complementaria a la de otras pruebas clínicas que facilita la toma de decisiones. En 2015 hizo un total de 510 pruebas funcionales, 37 más que en 2014: análisis de la marcha, dinamometrías, valoraciones cervicales, lumbares, del hombro, estudios del equilibrio e inclinometrías.

De entre la actividad de las unidades especializadas, destaca también la de la Unidad de Ondas de Choque, útil en procesos subagudos o crónicos, cuando han fracasado los tratamientos conservadores habituales y siempre como alternativa a la cirugía, para el tratamiento de tendinitis crónicas. En 2015 atendió a 205 pacientes, de los que se aplicó tratamiento a un total de 172, haciendo un seguimiento con controles sucesivos durante seis meses.

7. Población protegida y empresas mutualistas

CONTINGENCIAS COMUNES

En materia de incapacidad temporal por contingencias comunes, Unión de Mutuas gestiona las prestaciones económicas correspondientes y lleva a cabo un seguimiento de los procesos de baja para optimizar los tiempos de recuperación de los pacientes.

Para el seguimiento de dichos procesos se realizan revisiones médicas, derivaciones a distintos especialistas, pruebas e intervenciones. De esta forma pueden reducirse los tiempos de baja, facilitando el restablecimiento de los trabajadores y su pronta reincorporación al trabajo. Como resultado, disminuye el absentismo laboral, con el consiguiente beneficio para empresas mutualistas y trabajadores.

| Visitas | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------|--------|--------|--------|
| Primeras | 11.599 | 12.865 | 12.996 |
| Sucesivas | 17.203 | 18.634 | 21.257 |
| Total | 28.802 | 31.499 | 34.253 |

| PRUEBAS MÉDICAS Y ESPECIALISTAS 2015 | PORCENTAJE DEL TOTAL |
|--------------------------------------|----------------------|
| Rehabilitación | 38,51 |
| Psicología | 19,07 |
| Traumatología | 16,68 |
| Diagnóstico por la Imagen | 14,12 |
| Neurofisiología | 2,38 |
| Anestesia | 1,48 |
| Laboratorio | 1,43 |
| Ondas de Choque | 1,43 |
| Quirófano | 1,41 |
| Unidad Cardiorrespiratoria | 1,37 |
| Unidad de Valoración | 1,13 |
| Ambulatorio | 0,44 |
| Cirugía | 0,36 |
| Medicina Interna | 0,19 |
| TOTAL | 100 |



7. Población protegida y empresas mutualistas

ASISTENCIA SOCIAL

La asistencia social en Unión de Mutuas pivota sobre los factores sociales que influyen y surgen como consecuencia de la pérdida de salud de las personas a raíz de un accidente laboral. Para el trabajo social los principios de los derechos humanos y la justicia social son esenciales.

La labor de la asistencia social dentro del ámbito sanitario implica un ejercicio profesional, de forma continuada, de apoyo y ayuda a personas y familias inmersas en procesos de salud y dirige sus intervenciones a la recuperación, normalización y adaptación social. La práctica asistencial se centra en el incremento de la autonomía y la recuperación de la salud, para garantizar la toma de decisiones responsable y respetuosa con la autodeterminación, la individualidad y el ritmo que cada persona necesita.

En 2015 se realizaron funciones preventivas, de atención directa, planificación, gestión, mediación y coordinación, mediante instrumentos como el informe social y técnicas como la entrevista, el cuestionario, etc. Las actuaciones de asistencia social se dirigieron a pacientes de baja por accidente de trabajo (en ingreso hospitalario o de alta en su domicilio) y a usuarios pensionistas por incapacidad permanente ya calificados por el Instituto Nacional de la Seguridad Social en sus diferentes grados.

Entre las funciones realizadas con el accidentado y sus familias se encuentra la gestión y tramitación de solicitudes a la Comisión de Prestaciones Especiales, que concede ayudas económicas a las familias y/o proporciona, según el caso, material ortopédico o ayudas técnicas, tanto para la persona que ha sufrido el accidente como para permitir la adaptación de su entorno, dando lugar a la eliminación de las barreras arquitectónicas.

Por todo ello, la gestión de los expedientes destinados a la Comisión de Prestaciones Especiales requiere la elaboración de un plan individual de trabajo con el paciente y su familia, para detectar y tratar los indicadores de riesgo (ausencia de recursos personales para manejar el estrés, frágil apoyo familiar, situación económica precaria...) que conducen a una mayor vulnerabilidad y, de esta forma, aportar información al equipo asistencial.

A través de esta comisión, Unión de Mutuas concedió en 2015 las siguientes ayudas:

| Concepto de las ayudas | Total | N.º solicitudes |
|-------------------------------|--------------------|-----------------|
| Gastos de óptica | 9.716,13 € | 32 |
| Dietas-desplazamientos | 10.486,34 € | 61 |
| Ayudas familiares | 30.689,58 € | 16 |
| Acondicionamiento de vehículo | 1.350,18 € | 1 |
| Ortopedia-prótesis | 17.533,57 € | 19 |
| Gastos de sepelio | 13.704,21 € | 4 |
| Total | 83.480,01 € | 133 |

Además de la labor de asistencia social mencionada, está en estudio un proyecto para la readaptación profesional de trabajadores protegidos. En el proyecto, en el que colabora personal de diferentes áreas o procesos, se abordan aspectos internos (herramientas de trabajo social, asesoramiento a empresas y trabajadores, valoración de capacidades funcionales frente a requerimientos de puestos de trabajo, etc.) y la posibilidad de intervención sobre incapacidades permanentes parciales y totales.

7. Población protegida y empresas mutualistas

G4-DMA, G4-PR1

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

La calidad es uno de los tres principios del *Código Ético* de Unión de Mutuas y la base del sistema de gestión de la organización que sigue, como se ha explicado anteriormente, el modelo EFQM y las normas de los sistemas en los que está certificada. Como punto de partida, como es lógico, exige el respeto a la normativa vigente.

Entre las normas a cumplir, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, tiene un peso importante por cuanto garantiza el respeto a la dignidad de las personas y la confidencialidad. Por ello, no satisfecha Unión de Mutuas con las auditorías internas que comenzó a realizar en la materia en 2011, en 2015 Proceso de Gestión de Sistemas de Información empezó a trabajar en la implantación de un sistema de gestión de la seguridad de la información, con vistas a su certificación en 2016.

En relación con la información, para la correcta gestión documental, Sistemas de Información se encarga de los recursos informáticos de la organización, tanto en lo referente a equipamiento como en la provisión de un software útil y eficaz.

En 2015, este proceso siguió, como en años anteriores, introduciendo mejoras: integración de la descarga de las facturas de proveedores para incorporarlas a un herramienta de gestión interna de manera que, posteriormente, se pueda proceder a su pago, a partir de la plataforma FACe puesta en marcha por la Administración; implantación de la prestación CUME (cuidado de menores con cáncer u otras enfermedades graves) y del *Bonus* en la plataforma Gesmutua; realización de la segunda fase de un plan director de sistemas, y revisión y adecuación del sistema de copias de seguridad; puesta en marcha de un nuevo plan para minimizar eventuales riesgos informáticos; mejora del

sistema de almacenamiento de imágenes radiológicas digitales; desarrollo de un *Portal de Pacientes* con final previsto para 2016; implantación de un sistema de monitorización y alertas para que los servicios informáticos resulten correctos, adecuados a las necesidades de los usuarios y, al mismo tiempo, garanticen la seguridad de los datos almacenados en las diferentes herramientas existentes, etc.

La calidad en la prestación asistencial se fundamenta en normas internas como el *Control de los procesos de medicina asistencial por accidente de trabajo y enfermedad profesional*; la *Gestión y control del almacenamiento de productos clínicos*; la *Incorporación de tecnologías sanitarias*; los *Protocolos de actuación del laboratorio...*, así como en las guías de actuación sanitaria (en relación con el hombro, rodilla, tobillo, cervicalgias, dorsalgias, epicondilitis...), que son revisadas y actualizadas cuando procede y que garantizan un trato igualitario en todo el proceso asistencial.

Otro pilar de la calidad asistencial son las sesiones clínicas, abiertas a todo el personal sanitario y de obligada asistencia para especialistas y rehabilitadores. En estas reuniones se analizan las urgencias e intervenciones programadas para valorar los procesos complejos y establecer pautas de tratamiento de diferentes patologías.

La innovación y la tecnología de vanguardia son, así mismo, importantes puntales para la calidad. Destaca el quirófano digital del Instituto de Traumatología Unión de Mutuas, informatizado y dotado de tecnología puntera, en el que se pueden grabar y transmitir en vivo operaciones, lo que representa un notable logro para la enseñanza y la formación continuas. Además, desde el mismo quirófano se puede acceder a la historia clínica del paciente, informatizada en la Mutua, lo que facilita, en caso necesario, una segunda opinión médica, de una forma inmediata y segura. Otro avance que favorece el intercambio de opiniones entre profesionales -de distintos centros incluso-, es la digitalización de imágenes, que, sobre todo, permite realizar estudios de gran precisión.

7. Población protegida y empresas mutualistas

G4-DMA

Entre los proyectos innovadores cabe citar Fisiomutua +, que permitió ampliar y mejorar la aplicación web FisoMutua mediante la selección, desarrollo e implantación en la plataforma de nuevos ejercicios de refuerzo de la rehabilitación orientados a su realización domiciliaria. En 2015 incorporaba aproximadamente 200 ejercicios base para la rehabilitación de diferentes partes del cuerpo: espalda, hombro, codo, muñeca, mano, rodilla, tobillo.

Este proyecto se suma a un sistema de rehabilitación virtual nacido de un proyecto de Unión de Mutuas e Ibermutuamur, y desarrollado por investigadores de la Universitat Politècnica de València que fue validado en 2013 y mejorado en 2014: BioTrak. BioTrak es una herramienta que incorpora ejercicios para el entrenamiento y la rehabilitación de funciones que se han visto mermadas o se han perdido como consecuencia de determinadas patologías.

En la asistencia sanitaria en la Mutua, además de lo ya mencionado y de unas instalaciones dotadas con equipos de vanguardia, juega un papel protagonista el programa *Seguridad de pacientes y efectos adversos*, iniciado en 2008 para asegurar el correcto tratamiento de los pacientes y mejorar los aspectos susceptibles de mejora, eliminando o minimizando los efectos adversos en la gestión asistencial; en este programa se integró en 2011 el proyecto *Uso seguro del medicamento -Segurmed-*.

La gestión asistencial se realiza en Unión de Mutuas conforme a la Norma UNE 179003:2013 de gestión de riesgos en la seguridad del paciente. En el marco de

esta norma, se aprobaron diversos procedimientos e instrucciones integrados en el sistema de gestión y se constituyó una Comisión de Seguridad de Pacientes, que depende de la Dirección Médica y que establece las prioridades estratégicas en materia de seguridad de pacientes. La comisión es un equipo multidisciplinar encargado de la gestión de riesgos que pueden afectar a los pacientes mediante la difusión de la cultura de la seguridad, la investigación y la formación en la materia; el afianzamiento de una adecuada organización asistencial que favorezca la gestión de riesgos como dimensión esencial de la calidad; la decisión de los riesgos que deben ser analizados, evaluados y tratados, según su frecuencia, probabilidad y gravedad, actualizando, si procede, el mapa de riesgos; y la elaboración del plan de tratamiento de riesgos. En 2015, la Comisión de Seguridad de Pacientes introdujo diversas mejoras en su ámbito competencial.

Contribuye también a la mejora de los servicios el sistema de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, QRSA, que ofrece a los pacientes y usuarios de la Mutua la posibilidad de manifestar sus opiniones sobre la asistencia recibida, el trato del personal, las instalaciones... Esta es una herramienta independiente de las hojas de reclamación, que están a disposición de cualquiera que desee utilizarlas.

No obstante, la principal fuente de información para conocer el grado de satisfacción y la opinión de los distintos grupos de interés de Unión de Mutuas son las encuestas de satisfacción.

7. Población protegida y empresas mutualistas

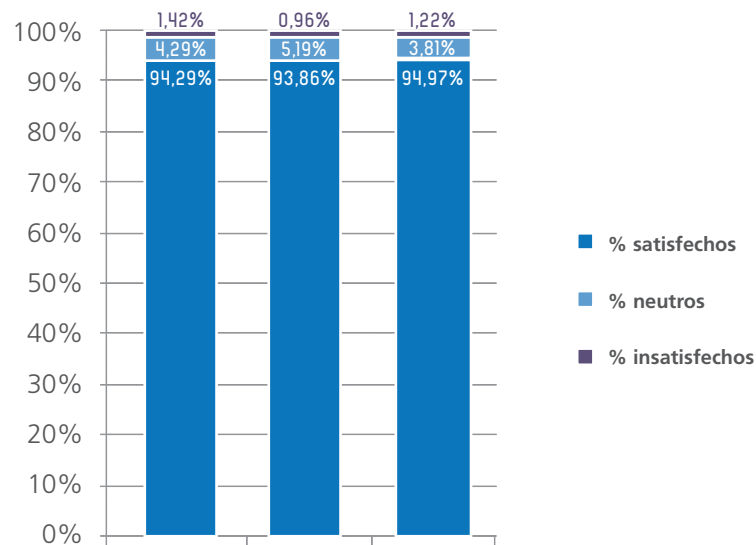
G4-PR1, G4-PR5

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Como se ha indicado en el apartado dedicado a los grupos de interés de Unión de Mutuas, esta se vale de encuestas para conocer el grado de satisfacción de aquellos con la Mutua, encuestas programadas con diferentes periodicidades.

En 2015 se hicieron encuestas a trabajadores accidentados y hospitalizados, a empresas, a asesorías, a trabajadores autónomos, a perceptores de prestaciones y a la sociedad. Los datos más relevantes de las encuestas realizadas a la población protegida y empresas mutualistas son los siguientes:

ENCUESTAS A TRABAJADORES ACCIDENTADOS



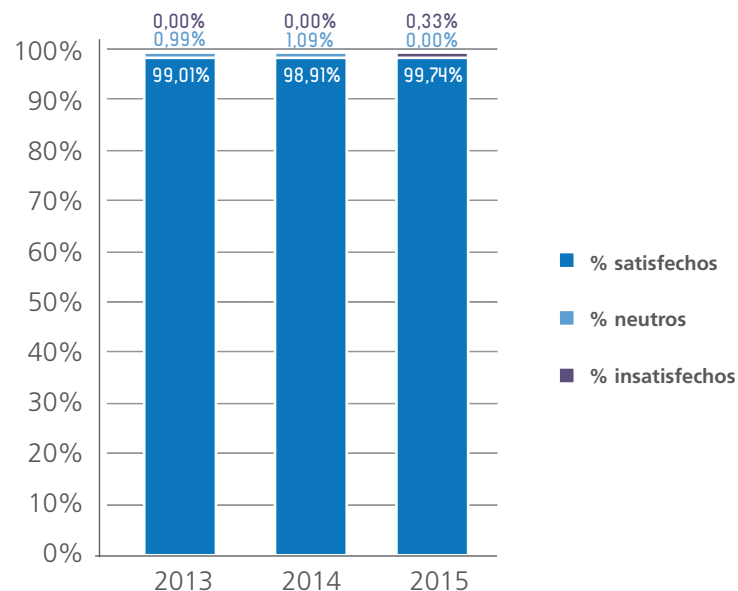
En 2015 la satisfacción general de los trabajadores accidentados aumentó en 1,11 puntos respecto al resultado obtenido en 2014, frenándose así la tendencia de los tres años anteriores y alcanzando el valor más alto desde 2004: un 94,97%.

El servicio que obtuvo el nivel de satisfacción más alto de toda la encuesta fue el prestado en el nivel asistencial 2 y el aspecto mejor valorado, las instalaciones. En la satisfacción por zona territorial, se situó a la cabeza Castellón. Lo que más gustó fue "todo", seguido de la "atención del personal".

Un 42% de las personas encuestadas manifestó que no mejoraría nada.

7. Población protegida y empresas mutualistas

ENCUESTAS A TRABAJADORES HOSPITALIZADOS



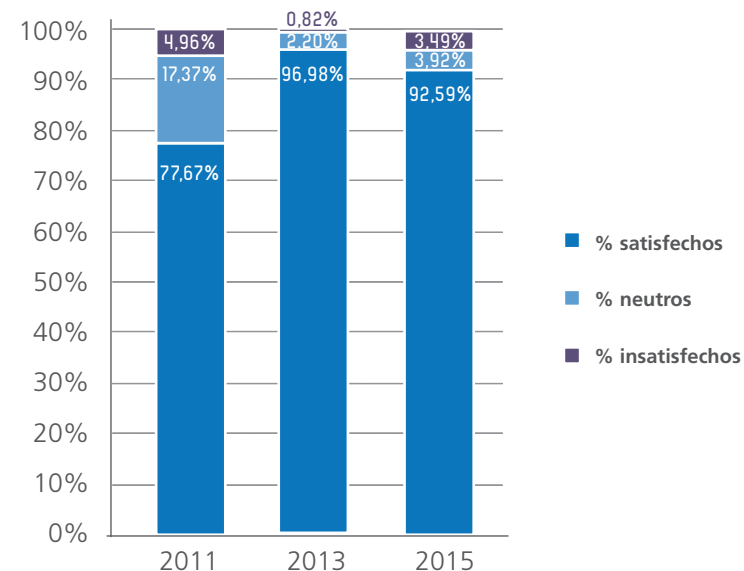
El nivel de satisfacción general de los trabajadores hospitalizados en el ITUM en 2015 fue superior al obtenido en 2014: 99,74% en 2015, 98,91% en 2014.

Por primera vez desde el año 2008, volvió a aparecer un nivel de insatisfacción diferente de cero. Corresponde a una persona, de las 439 encuestadas que, además de mostrarse insatisfecha al valorar a la Mutua en general, también se mostró así al valorar al personal médico y añadió un comentario negativo sobre la comida.

El aspecto mejor valorado fue el de información facilitada por el personal de enfermería.

En los comentarios se destaca positivamente el trato recibido por parte del personal y el servicio en general ofrecido por Unión de Mutuas.

ENCUESTAS A EMPRESAS



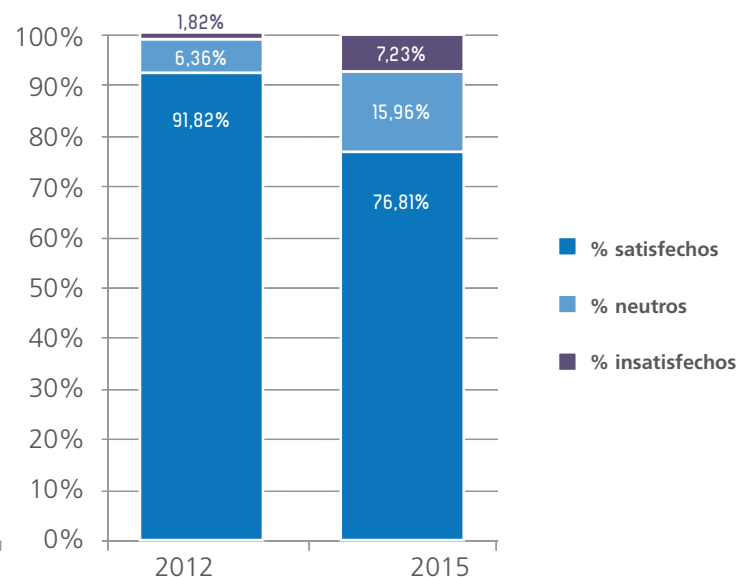
La satisfacción general de las empresas disminuyó en 2015 respecto a los datos de la anterior encuesta, de 2013, en 4,39 puntos porcentuales, situándose en un 92,59%.

Esta disminución se observa en todos los aspectos valorados, salvo la pregunta sobre la página web y Mutua On Line, y la pregunta sobre la información recibida, que aumentaron en relación con los resultados de 2013, si bien no llegaron al nivel de satisfacción alcanzado con la valoración del personal de recepción, el más alto de la encuesta.

La diferencia entre la percepción de las empresas respecto a la satisfacción de sus trabajadores con Unión de Mutuas y el valor real de esta (obtenido de las encuestas accidentados) aumentó respecto a 2013. A pesar de ello, seguía por debajo de 10 puntos porcentuales.

7. Población protegida y empresas mutualistas

ENCUESTAS A TRABAJADORES AUTÓNOMOS

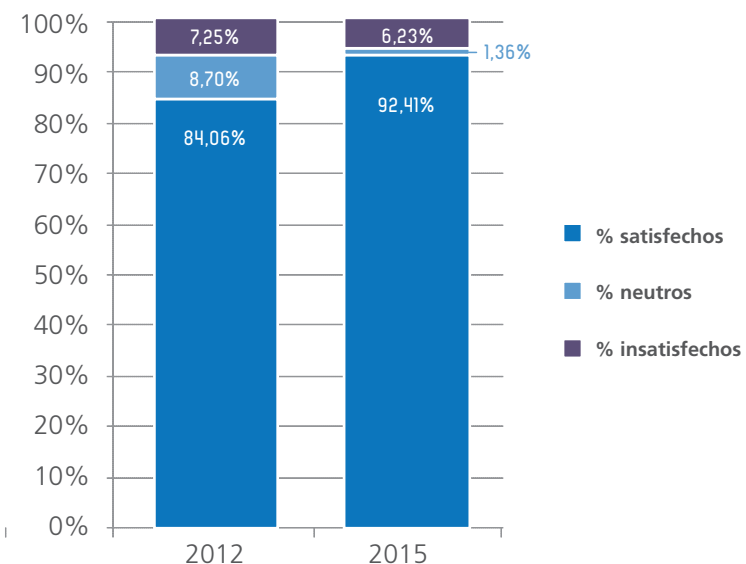


En general, en 2015 los resultados de las encuestas a trabajadores autónomos descendieron en comparación con los obtenidos en 2012, pasando de un 91,82% a un 76,81%, con un descenso de 15,01 puntos porcentuales.

Hay que tener en cuenta que más de la mitad de los trabajadores autónomos establecen sus relaciones con Unión de Mutuas a través de asesorías y ni conocen los servicios de la Mutua ni los han utilizado. Si solo se tiene en cuenta a los autónomos que establecen su relación con la Mutua directamente o utilizaron en 2015 sus servicios, el nivel de satisfacción resulta superior al 82%.

El aspecto que más puntuación obtuvo fue el de la atención prestada. Por el contrario, el que peor puntuación alcanzó fue el de la cantidad de información recibida.

ENCUESTAS A PERCEPTORES DE PRESTACIONES



Los resultados de las encuestas a perceptores de prestaciones en 2015 fueron muy positivos, destacando el valor del nivel de satisfacción general: un 92,41%.

De las 372 personas encuestadas, 13 respondieron que no volverían a solicitar o no recomendarían los servicios de Unión de Mutuas; las demás sí lo harían.

En esta encuesta se preguntaba por la atención prestada, la confidencialidad, la agilidad en los trámites, la cantidad de información, su exactitud y veracidad, por servicios innovadores y las instalaciones. El aspecto que mejor puntuación obtuvo fue el de la confidencialidad, que obtuvo un porcentaje de satisfacción del 92,82%. La agilidad en la tramitación obtuvo una satisfacción del 90,49%.

7. Población protegida y empresas mutualistas

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

PREVENCIÓN CON CARGO A CUOTAS

La ORDEN TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, regula las actividades preventivas en el ámbito de la Seguridad Social y la financiación de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. Como en ejercicios anteriores, en desarrollo de esta orden se publicó una resolución de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, de 4 de mayo de 2015, fijando los criterios y prioridades a aplicar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en las actividades preventivas a desarrollar ese año. El límite para el gasto en dichas actividades quedó establecido en el 0,7% de las cuotas recaudadas.

Plan de actividades preventivas 2015

1. Programa de asesoramiento técnico a PYMES y empresas de sectores preferentes

Consiste en visitas a las empresas asociadas en las que concurren las circunstancias establecidas en la resolución citada para dispensarles asesoramiento técnico en los aspectos necesarios para la consecución efectiva y eficaz de la gestión de la prevención, así como para corregir deficiencias que se puedan detectar: empresas de menos de 50 trabajadores que realizan determinadas actividades, empresas con una accidentalidad superior a la del año anterior o con accidentes graves o mortales en el ejercicio, y empresas que hayan declarado enfermedades profesionales con baja causadas por determinados agentes y en ciertos sectores de actividad.

En 2015, Unión de Mutuas realizó actuaciones preventivas en 185 empresas incluidas en este programa, revisando el sistema de gestión preventiva implantado, colaborando en la investigación de accidentes y elaborando un estudio de siniestralidad. Además, puso a disposición de las empresas visitadas manuales de integración preventiva, *check lists* de verificación ergonómica de máquinas, la aplicación e-SinAcc para la investigación de accidentes..., asesorando sobre su uso. Entre las herramientas sobre las que asesoró se encontraba la aplicación preven25, para las empresas de menos de 25 trabajadores que cumplieran los requisitos para usar estas herramientas.

La Mutua colaboró también con la Administración para la información, notificación y registro de enfermedades profesionales mediante la cumplimentación del parte de enfermedad profesional por medio de la aplicación informática CEPROSS.

7. Población protegida y empresas mutualistas

2. Programa de asesoramiento a empresas o actividades concurrentes

Según la Resolución de 4 de mayo de 2015, “en los centros de trabajo en los que concurren trabajadores de dos o más empresas, incluidas contratistas o subcontratistas, o trabajadores autónomos, alguna de cuyas empresas o alguno de cuyos trabajadores se encuentre asociada o adherido a la mutua, respectivamente, esta deberá informar y asesorar a las empresas y a los trabajadores autónomos implicados sobre la aplicación de los medios de coordinación existentes para la prevención de los riesgos laborales”.

De acuerdo con ello, Unión de Mutuas informó y asesoró a 305 empresas asociadas y trabajadores autónomos adheridos sobre la aplicación de los medios de coordinación existentes para la prevención de riesgos laborales en situación de actividades concurrentes.

3. Programa de difusión del servicio “Prevención10.es”

Se lleva a cabo mediante la realización de jornadas entre las empresas asociadas de hasta 10 trabajadores y autónomos adheridos al objeto de informarles sobre las funcionalidades que ofrece el servicio “Prevención10.es”, que dispensa la acción protectora de la Seguridad Social, y mostrarles su utilización.

Pese a que Unión de Mutuas no realizó ninguna jornada de difusión del programa en 2015, se difundió la herramienta en las empresas que cumplían con los requisitos para asumir la prevención, asesorándoles sobre la posibilidad de utilizar preven25 y ofreciéndoles la posibilidad de una demostración en la página web para ver todas sus funcionalidades.

4. Programa para el control del gasto en prestaciones económicas de la Seguridad Social por contingencias profesionales

En relación con cada una de las empresas objeto de las actividades del programa de asesoramiento técnico a las empresas, previamente a la ejecución del mismo se elaboró una estadística con el número de prestaciones y sus beneficiarios. Una vez terminadas las actuaciones del plan, se recogió la información de aquellas empresas a las que realmente se había cursado visita.

5. Documentos y publicaciones

En 2015 se editaron distintas publicaciones para favorecer la integración de la prevención en la empresa, así como para facilitar el análisis de las causas que provocan la siniestralidad en las empresas o disminuir las mismas y se difundieron entre aquellas empresas mutualistas que pertenecían a los programas de actuación.

6. Coordinación con las Comunidades Autónomas

Para cumplir con las especificaciones del programa de actividades preventivas a desarrollar en las empresas, en Unión de Mutuas se realizaron actuaciones de asesoramiento en aquellas empresas incluidas en los diferentes planes de las Comunidades Autónomas que también cumplían los criterios establecidos en el *Plan General de Actividades Preventivas*, en concreto en las comunidades valenciana y catalana.

7. Población protegida y empresas mutualistas

INCENTIVOS A LA DISMINUCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD LABORAL: *BONUS*

El *Bonus* es un sistema introducido por el Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo, para incentivar la disminución y prevención de la siniestralidad en las empresas, premiando a las que destacan por su baja siniestralidad y su compromiso con la prevención mediante una reducción en las cotizaciones por contingencias profesionales.

En 2015 se remitieron a la Dirección General de la Seguridad Social un total de 63 solicitudes, con un coste previsto de 578.106,37 €. De ellas:

- * Con informe propuesta *favorable*: 60, por un importe estimado de 537.064,99 euros, de las cuales:
 - 14 resultaron favorables en parte, concediéndose por un importe inferior al máximo del que se podrían haber bonificado, por no alcanzar la inversión realizada en prevención el importe máximo (5% o 10%). De estos 14 informes, en 10 el incentivo que corresponde no llega al 5% de la cotización por contingencias profesionales y en 4 no alcanza el 10%.
 - 46 resultaron totalmente favorables, concediéndose por el importe máximo bonificable: 18 por el 5% y 28 por el 10%.
- * Con informe propuesta *desistidos*, desfavorables: 2, por valor de 643,30 €, por no corresponder a inversiones en equipos, procesos e instalaciones en materia de prevención y no presentar alegaciones en un caso; y por no acreditar dos de los cinco requisitos legalmente exigibles y no presentar alegaciones.
- * *Sin informe-propuesta*: 1 solicitud, considerada favorable, con un coste de 41.041,38 €.

Solicitudes tramitadas y remitidas a la Dirección General de la Seguridad Social

| | Con informe propuesta favorable | | Sin informe propuesta | | Desistidos/ desfavorables | Total expedientes | |
|------|---------------------------------|------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-------------------|------------|
| | N.º | Euros | N.º | Euros | N.º | N.º | Euros |
| 2013 | 65 | 414.831,40 | 1 | 42.617,88 | 37 | 103 | 457.449,28 |
| 2014 | 58 | 454.832,18 | 1 | 31.210,36 | 9 | 68 | 486.042,54 |
| 2015 | 60 | 537.064,99 | 1 | 41.041,38 | 2 | 63 | 578.106,37 |

7. Población protegida y empresas mutualistas



I+D+i

La innovación es uno de los valores de Unión de Mutuas: el mejor camino para poder identificar y anticipar oportunidades para la mejora de los servicios de la Mutua, con la mayor eficiencia y el aprovechamiento pleno de los recursos en términos sostenibles, como se define en el *Código Ético*.

La innovación figura también en la visión de la organización, en la *Política de Unión de Mutuas*, es una de las líneas estratégicas de los últimos planes estratégicos y hay un Área de I+D+i que depende del Proceso de Innovación y Mejora. Esta área gestiona la I+D+i conforme a la norma UNE 166002:2014, respecto a la que ha adaptado y certificado su sistema de gestión.

Proyectos de I+D+i 2015

COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL EN CENTROS DE TRABAJO

El proyecto consistió en la puesta en marcha de un sistema de comunicación audiovisual en las salas de espera de centros propios de la Mutua mediante el cual se presentan y difunden productos o servicios de interés, así como en la elaboración de contenidos relacionados con la cultura corporativa y la promoción de la salud laboral, en castellano, catalán y valenciano.

PORTAL DEL PROVEEDOR. GESTIÓN DE CENTROS CONCERTADOS

El proyecto aborda el diseño y desarrollo de una aplicación informática para facilitar la gestión *online* de los centros concertados externos y las actividades realizadas por ellos para Unión de Mutuas, con objeto de optimizar el control y gestión de todos los elementos que componen el proceso asistencial a través de tales centros, desde la propia la gestión clínica y económica de procesos, el seguimiento y control de los servicios prestados a través de contratación y la facturación, hasta el mapa sanitario. Todo ello con el objetivo de garantizar un servicio de calidad y eficiencia acordes con los estándares de excelencia de la entidad.

PORTAL DE PACIENTES DE UNIÓN DE MUTUAS (MOL PACIENTES)

El proyecto consistió en el diseño y desarrollo de una aplicación informática accesible vía Internet que permite prestar un servicio *online* a aquellos pacientes con procesos sanitarios abiertos en Unión de Mutuas, para que puedan visualizar información pertinente de su historia clínica, acceder a sus citas médicas, sus pruebas radiológicas y las prestaciones económicas obtenidas, así como comunicarse a través del mismo, todo ello sin esperas ni desplazamientos y en cualquier momento.

Los últimos detalles se ultimarían en 2016, año previsto de su puesta en marcha.

7. Población protegida y empresas mutualistas

CERTIFICACIÓN DE SINIESTRALIDAD

Es un sistema informático, accesible a través de la página web, que permite suministrar datos de siniestralidad de una empresa afiliada a Unión de Mutuas incorporando, además de la información ya disponible de forma habitual, los días de baja en el periodo y determinados índices que actualmente no se calculan en la ficha estadística (frecuencia, gravedad, etc.) vinculados a información adicional a facilitar por la empresa. El sistema emite un documento de utilidad para entregar a terceros en materia de coordinación de actividades empresariales, etc.

Una vez desarrollado, el sistema quedaría integrado en la nueva versión de Mutua On Line de Unión de Mutuas, MOL, como plataforma de acceso y presentación en el contexto de servicio web a las empresas mutualistas.

CÁLCULO DE COSTE DE PRESTACIONES. ABSENCOST PLUS

Es una aplicación informática que permite a las empresas mutualistas acceder a información relativa a sus costes reales de absentismo, derivados tanto de contingencias profesionales como de contingencias comunes y otros (CP: IT e IMS, CC, REL, CUME). El sistema facilita la información de distintos tipos de prestaciones del sistema de Seguridad Social, a partir de los períodos seleccionados por la empresa.

Como el anterior, una vez desarrollado, el sistema se integraría en la nueva versión de Mutua On Line de Unión de Mutuas, MOL.

IMPACTO ITCC

El proyecto aborda el estudio de la intervención en determinados procesos de salud relacionados con la gestión de la incapacidad temporal por contingencias comunes (ITCC) con el objetivo establecer una metodología de análisis que permita objetivar los beneficios para cualquier patología, mejorar la calidad asistencial y obtener una mayor satisfacción de los pacientes.

FISIOMUTUA+

El proyecto implicó la ampliación y mejora de la aplicación web FisioMutua mediante la selección, desarrollo e implantación en la plataforma de nuevos ejercicios de refuerzo de la rehabilitación orientados a su realización domiciliaria. Quedaron integrados aproximadamente 200 ejercicios base para la rehabilitación de diferentes partes del cuerpo: espalda, hombro, codo, muñeca, mano, rodilla, tobillo.

Además, se mejoraron las funcionalidades de la aplicación, en particular para la identificación de ejercicios según tipología (potenciación, movilización, estiramiento, propiocepción, etc.).

GENERADOR DE INFORMES DE ABSENTISMO

El proyecto se centró en facilitar y mejorar la automatización, mediante desarrollos informáticos, de la generación de informes de gestión del absentismo de causa médica a partir de los datos de los procesos de salud-enfermedad disponibles en las bases de datos de Unión de Mutuas, todo ello respetando la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El conocimiento adquirido y el trabajo permitiría implementar la herramienta a través de MOL.

7. Población protegida y empresas mutualistas

G4-DMA, G4-26

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

En otros apartados de esta memoria se facilita más información sobre la comunicación y el diálogo de Unión de Mutuas con sus grupos de interés y, por lo que aquí interesa, con sus empresas mutualistas y trabajadores protegidos y adheridos (grupos de interés y sociedad, sobre todo).

Recordamos, como canales de comunicación externa ya mencionados, la propia memoria RSC, la página web, con el apartado Mutua On Line para mutualistas, el teléfono 24 h 900 100 692, y el sistema QRSA (para presentar quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos), así como las jornadas, reuniones y visitas.

En el caso de los mutualistas cabe mencionar, además, los envíos de información por correo electrónico, tanto para informarles de actos y jornadas a celebrar como para darles a conocer novedades, cambios legislativos que pudieran ser de su interés, productos o servicios innovadores, novedades en materia preventiva a través del *Boletín de Información Preventiva* (BIP)...

Por otro lado, se organizaron diferentes jornadas externas, con formatos muy diversos (jornadas informativas, *Desayunos Unión de Mutuas*, encuentros *forUM*, etc.) y temas igualmente variados: novedades en la gestión de la incapacidad temporal, *Bonus*, el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, productos desarrollados por el Área de I+D+i, primeros auxilios, alimentación saludable...

En 2015 empezaron a realizarse encuestas de satisfacción de forma sistemática a los asistentes a actos y jornadas. Se obtuvieron 859 respuestas, de las que resulta un nivel de satisfacción general del 91,95% y un resultado excelente en cuanto a los temas tratados, considerados muy interesantes o interesantes por el 98,95% de quienes respondieron a las encuestas.

De entre la información difundida a las empresas mutualistas, puesta también al alcance de toda la sociedad a través de la página web, y antes al propio personal de Unión de Mutuas, se puede recordar los folletos elaborados en el marco del modelo de Empresa Saludable, que procuran el fomento de hábitos de vida saludables. En 2015 destacan los folletos para el cuidado de la salud cardiovascular y para vivir un verano saludable.

Merece especial mención la *Guía para el trato a personas con discapacidad en Unión de Mutuas*, que constituye un buen ejemplo de la sensibilidad que ha mostrado siempre la Mutua hacia las personas con discapacidad. La guía contiene pautas de conducta a seguir como norma general, y pautas que han de tenerse en cuenta según el tipo de discapacidad que pudieran mostrar eventuales pacientes o usuarios.

8. Asesorías

G4-26, G4-PRI, G4-PR5

Las asesorías sirven de enlace entre Unión de Mutuas y sus empresas asociadas y por ello forman parte de sus grupos de interés.

Unión de Mutuas otorga a quienes trabajan en las asesorías un trato directo y próximo y les facilita información útil para que puedan llevar a cabo su trabajo de forma ágil y eficiente: información sobre sus empresas clientes (accidentes, contingencias comunes, estudios de siniestralidad...) y novedades de interés, sobre todo novedades legislativas, así como el *Boletín de Información Preventiva BIP*.

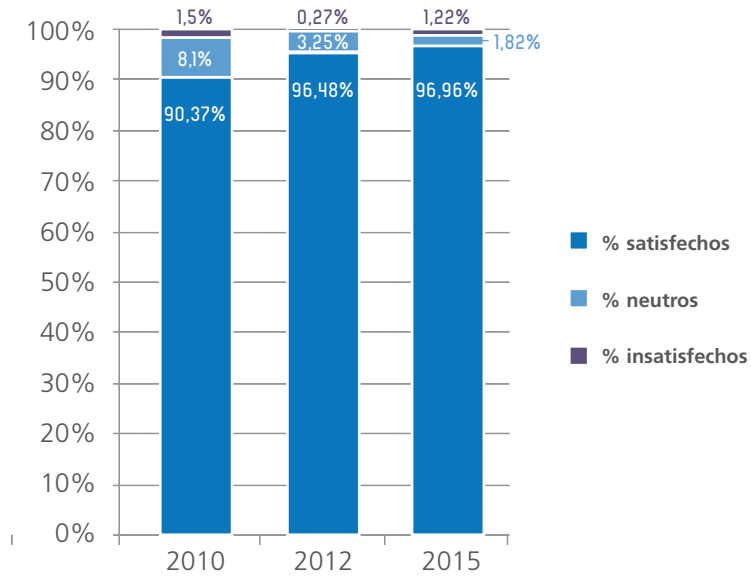
También organiza jornadas informativas para mantener a las asesorías permanente informadas en materia de Seguridad Social. En 2015 se celebraron jornadas y talleres sobre novedades en materia de gestión de la incapacidad laboral, *Bonus*, autónomos, regímenes especiales... y *Desayunos Unión de Mutuas* para el fomento de la salud, así como jornadas sobre el sistema de liquidación directa Cret@, para las que contó con la colaboración de Bernardo Castelló Enguix, director provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) y del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) de Castellón.

En la página web de Unión de Mutuas se encuentra el servicio Mutua On Line dirigido a las asesorías. Cuenta con un servicio de avisos y alertas que facilita información sobre actos nuevos, procesos de incapacidad temporal de trabajadores en situación de pago delegado y deducciones que les corresponden... Como ya se ha explicado en el apartado dedicado a las empresas mutualistas, en 2015 se incorporaron notables mejoras a Mutua On Line, quedando para 2016 el lanzamiento de la nueva plataforma.

Las asesorías se encuentran entre los grupos de interés a los que Unión de Mutuas realiza encuestas bienales. Puesto que el modelo de encuesta fue objeto de revisión en 2014, año en que habría correspondido realizar una (la anterior se hizo en 2012), en 2015 se llevó a cabo una nueva encuesta. Esta confirmó la tendencia ascendente de los últimos años, ya que la satisfacción fue del 90,40% en 2010, 96,47% en 2012 y 96,96% en 2015, 0,48 puntos porcentuales más que en la encuesta anterior.

8. Asesorías

ENCUESTAS A ASESORÍAS



El aspecto mejor valorado fue la capacidad de resolución de incidencias.

Es de destacar que la percepción de las asesorías acerca de la valoración que las empresas que gestionan tenían de Unión de Mutuas estaba muy próxima a la que estas, a través de la encuesta de satisfacción, manifestaron.

9. Proveedores

G4-DMA

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social, Unión de Mutuas está sujeta en materia contractual al Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba la Ley de Contratos del Sector Público, de acuerdo con su artículo 3.1 (g).

Ello supone que la Mutua debe establecer un marco de relaciones con sus proveedores que respete el principio de igualdad, con observancia estricta de los principios informadores de la contratación pública: libertad de acceso a las licitaciones, publicidad, transparencia de los procedimientos, no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos, y estabilidad presupuestaria y control del gasto, salvaguardando la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.

Unión de Mutuas respeta este marco legal pero, además, procura fomentar la responsabilidad social entre sus proveedores y darles a conocer su compromiso ético y social, los principios y valores éticos de la Mutua y las normas contenidas en su *Código de Conducta*. Y todo ello de acuerdo con lo establecido en su sistema de gestión.

Entre los documentos que regulan las relaciones con los proveedores se encuentra el procedimiento P003 *Evaluación y selección de proveedores*. Su objeto es la definición del procedimiento a seguir para la catalogación y evaluación de los proveedores y contratistas y subcontratistas de Unión de Mutuas, en orden a determinar su aptitud para cumplir con los requisitos especificados. El objetivo

último es realizar las compras y las contrataciones a aquellos proveedores que, teniendo presente, en todo caso, lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público, aseguren la calidad de los productos suministrados, valorando también su forma de gestionar el medioambiente, la seguridad y salud de sus trabajadores y su responsabilidad social, y garantizando la confidencialidad de los datos que pudieran llegar a conocer con ocasión de la prestación de un servicio.

Unión de Mutuas realiza una evaluación continua de sus proveedores que tiene en cuenta las incidencias que se pudieran producir, y cada dos años evalúa en función de su facturación a la Mutua a los proveedores más significativos, que representan el 80% del gasto total, abordando características de gestión, disposición o no de sistemas de gestión de calidad, responsabilidad social, medioambiental, seguridad y salud en el trabajo...

Por otra parte, cualquier licitación derivada de necesidades planteadas en la organización se publica en el *Portal de Transparencia* de la web corporativa, alojado a su vez en la plataforma de contratación del Estado, garantizando plazos y la igualdad de trato para todos los candidatos que puedan estar interesados hasta la adjudicación del contrato.

Anualmente, Unión de Mutuas cumple con el deber de informar y realiza la rendición de cuentas al Tribunal de Cuentas, con estricta observancia del principio de legalidad.

9. Proveedores

G4-EC9

En 2015, el importe de los pagos realizados a los proveedores ascendió a 16.915.770,73 euros. Los datos de contratación fueron los siguientes:

| | N.º total de contratos adjudicación directa - 204 | | | N.º total de contratos expedientes de licitación - 132 | | |
|--|---|-----------|-----------|--|-----------|-----------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Contratos celebrados en 2015 con entidades del ámbito de la Comunidad Valenciana | | | | | | |
| Empresas de Castellón y provincia | 39 | 25 | 35 | 13 | 25 | 27 |
| Empresas de Valencia y provincia | 9 | 22 | 31 | 17 | 23 | 29 |
| Empresas de Alicante y provincia | 2 | 2 | 9 | 3 | 4 | 3 |
| Total | 50 | 49 | 75 | 33 | 52 | 59 |

En el periodo 2015, se suscribieron mediante adjudicación directa 204 contratos, de los cuales se adjudicaron a personas físicas o jurídicas de la Comunidad Valenciana un total de 75. Ello supone un 36,76% de las adjudicaciones directas efectuadas. De estas, un 46,67% corresponden a proveedores de la provincia de Castellón, un 41,33% a proveedores de la provincia de Valencia y un 12% a proveedores de la provincia de Alicante.

En lo que se refiere a los expedientes de contratación cuya tramitación y adjudicación se llevó a cabo conforme a los procedimientos establecidos

en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, así como en las instrucciones de contratación de esta entidad, se tramitaron 132 expedientes, de los cuales resultaron desiertos o anulados un total de 16. En 2015 se formalizaron con personas físicas o jurídicas de la Comunidad Valenciana 59 contratos, lo que representa un 44,69% del total de los expedientes adjudicados, correspondiendo un 45,77% a proveedores de la provincia de Castellón, un 49,15% a proveedores de la provincia de Valencia y un 5,08% a proveedores de la provincia de Alicante.

10. Alianzas, partners y colaboradores

G4-9, G4-16

Unión de Mutuas ha establecido alianzas para mejorar los servicios que presta. Entre ellas destacan las alianzas con otras mutuas del sector, que facilitan a sus mutualistas el acceso a servicios en lugares en los que la Mutua no dispone de centros. Existe convenio de colaboración (para la prestación de servicios de asistencia sanitaria por contingencia profesional y control y seguimiento de procesos de contingencias comunes) con las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social siguientes: Activa Mutua, Asepeyo, Fraternidad-Muprespa, Ibermutuamur, MAC-Mutua de Accidentes de Canarias, Cesma-Mutua de Andalucía y Ceuta, Mutua Gallega, MC-Mutual, Mutualia y Umivale.

Además, Unión de Mutuas es copropietaria y participa en la gestión del Hospital Mutual de Levante (HIL). Contribuye al sostenimiento del HIL de acuerdo con su cuota de participación, que es de un 11,10%, y conforme a lo establecido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. La Mutua está representada en la Junta de Gobierno del HIL por el responsable de Gestión Directiva, que forma parte de ella como vocal.

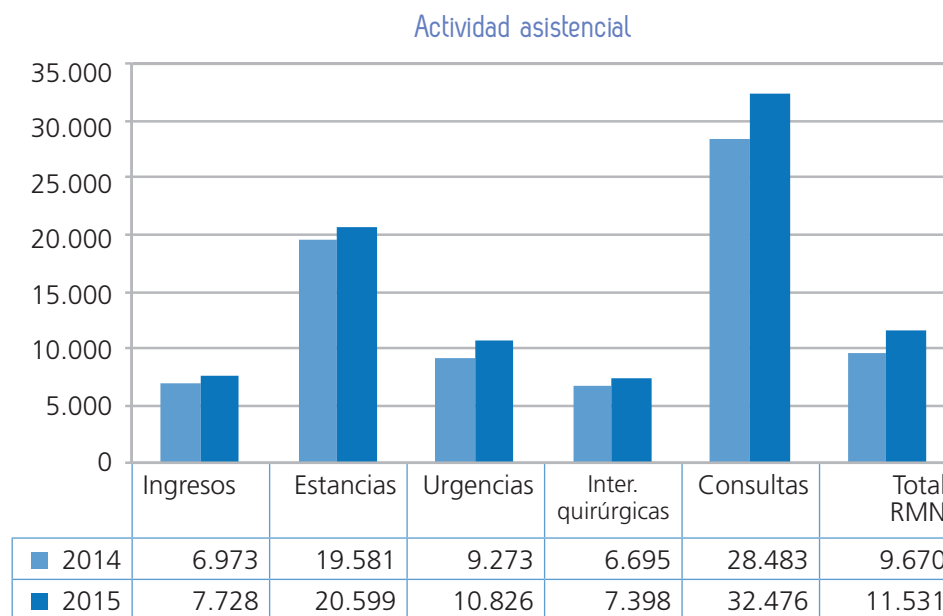
Hospital Intermutual de Levante

El Hospital Intermutual de Levante es un centro mancomunado de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, creado para la prestación de asistencia sanitaria a los accidentados de trabajo en el ámbito de la Comunidad Valenciana. Está ubicado en una localidad próxima a Valencia, San Antonio de Benagéber. Cuenta con una amplia cartera de servicios médicos y quirúrgicos, particularmente en Cirugía Plástica, Ortopédica, Traumatológica y Rehabilitación,

especialidades básicas en la asistencia de los accidentes laborales del colectivo de trabajadores protegidos por las mutuas que participan de la propiedad y gestión del centro.

La gestión realizada en 2015 por el HIL puede resumirse en los siguientes datos.

Datos asistenciales



10. Alianzas, partners y colaboradores

Datos económicos

| | 2014 | 2015 | Diferencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|------------|------------|
| Total ingresos | 23.354.133 | 26.280.967 | 2.926.834 | 12,53% |
| Total gastos | 23.353.472 | 26.136.153 | 2.782.681 | 11,91% |
| Resultado | 661 | 144.814 | 144.153 | - |

Ejecución del presupuesto de gastos

| CAPÍTULOS Y ARTÍCULOS | | Total crédito presupuestario | Obligaciones reconocidas | Presupuesto al 31.12.15 | Desviación miles € | Desviación % |
|-----------------------|--|------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------|--------------|
| 1 | GASTOS DE PERSONAL | 11.882 | 11.658 | 11.882 | -223,86 | -1,88% |
| 13 | Laborales | 9.128 | 9.013 | 9.128 | -114,73 | -1,26% |
| 16 | Cuotas, prestac. y gtos. soc. cargo del empleador. | 2.679 | 2.569 | 2.679 | -109,13 | -4,07% |
| 19 | Obligaciones ejercicios anteriores | 75 | 75 | 75 | -0,01 | -0,01% |
| 2 | GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIO | 13.553 | 13.124 | 13.553 | -429,39 | -3,17% |
| 20 | Arrendamientos y cánones | 126 | 126 | 126 | 0,53 | 0,42% |
| 21 | Reparaciones, mantenimiento y conservación | 574 | 652 | 574 | 78,31 | 13,64% |
| 22 | Material, suministros y otros | 9.555 | 9.258 | 9.555 | -296,85 | -3,11% |
| 23 | Indemnizaciones por razón del servicio | 47 | 25 | 47 | -22,12 | -47,35% |
| 25 | Asistencia sanitaria con medios ajenos | 3.251 | 3.062 | 3.251 | -189,26 | -5,82% |
| 6 | INVERSIONES REALES | 650 | 650 | 650 | 0,00 | 0,00% |
| 62 | Invers. nueva asoc. al funcionam. operativ. serv. | 650 | 650 | 650 | 0,00 | 0,00% |
| TOTAL GASTOS | | 26.085 | 25.432 | 26.085 | -653,25 | -2,50% |

Recursos humanos

| Datos acumulados enero - diciembre | | | |
|------------------------------------|------|------|------|
| Personal | 2013 | 2014 | 2015 |
| Fijos | 230 | 230 | 224 |
| Contratados | 37 | 38 | 46 |
| Total | 267 | 268 | 270 |

El número de personas está calculado como el número de trabajadores que ha sido necesario utilizar durante el mes a tiempo completo.

Ej.: 2 trabajadores que trabajan a tiempo parcial 75% y 25% = 1 trabajador

| Absentismo | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------|------|------|------|
| Accidente de trabajo | 0,09 | 0,36 | 0,47 |
| Contingencia común | 4,10 | 4,29 | 4,60 |
| Maternidad | 0,79 | 0,90 | 0,60 |
| Permisos | 0,45 | 0,45 | 0,46 |
| Horas sindicales | 0,66 | 0,56 | 0,58 |
| Total | 6,09 | 6,56 | 6,71 |



10. Alianzas, partners y colaboradores

G4-PR1, G4-PR5

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

COMPARATIVA RESULTADOS ENCUESTAS 2014-2015

| Pregunta | Valoración 2014 | Valoración 2015 | Diferencia 15 vs 14 |
|--|-----------------|-----------------|---------------------|
| Atención recibida por personal auxiliar | 4,68 | 4,71 | 0,03 |
| Atención recibida por personal de admisión | 4,58 | 4,65 | 0,07 |
| Atención recibida por personal de enfermería | 4,67 | 4,73 | 0,06 |
| Atención recibida por personal médico | 4,81 | 4,78 | -0,03 |
| Cómo valora la accesibilidad del hospital | 4,22 | 4,36 | 0,14 |
| Cómo valora los medios tecnológicos | 4,41 | 4,57 | 0,16 |
| Ha recibido instrucciones claras al alta | 4,63 | 4,63 | 0 |
| Ha sido correctamente informado | 4,59 | 4,61 | 0,02 |
| Los tiempos de espera han sido adecuados | 4,13 | 4,22 | 0,09 |
| Valoración global del hospital | 4,57 | 4,59 | 0,02 |
| Valore el mobiliario y confort | 4,14 | 4,33 | 0,19 |
| Valore el régimen alimenticio | 4,17 | 4,29 | 0,12 |
| Valore la limpieza | 4,48 | 4,55 | 0,07 |
| Valore el servicio telefónico | 4,42 | 4,55 | 0,13 |
| Total | 4,47 | 4,54 | 0,07 |



11. Equipo humano

G4-DMA, G4-9, G4-10

ENFOQUE DE GESTIÓN

Para Unión de Mutuas su equipo humano es su principal activo. No es extraño, por tanto, que uno de los objetivos de la *Política de Unión de Mutuas*, como se ha indicado, sea “fomentar la participación activa de su equipo humano en la mejora continua de la organización, considerando sus conocimientos y su cualificación como un valor estratégico de competitividad”; que una de las líneas del *Plan Estratégico 2014/2016*, como en planes anteriores, sea el compromiso con y de las personas, mejorando el grado de implicación y satisfacción de quienes trabajan en Unión de Mutuas; y que también una de las líneas del *Plan de RSC de Unión de Mutuas 2014/2016* sea el compromiso con el equipo humano.

Así, en 2015 se mantuvo la política igualitaria de los últimos años, sin diferencias entre mujeres y hombres, entre personas de un colectivo u otro, con jornada completa o parcial, etc., en ningún aspecto (retribuciones, acceso a la formación...); se facilitó también el equilibrio entre la vida personal y el desarrollo profesional, y la conciliación de la vida laboral y familiar; se procuró la estabilidad en el empleo y el cuidado de la salud de la plantilla, avanzando en esta materia con la implantación del modelo de Empresa Saludable de AENOR; y todo ello en el respeto a los principios y valores de la organización, en particular a los valores de equidad e interés por las personas, tal como se definen en el *Código Ético* de la Mutua.

En las relaciones empresa – trabajadores se aplicó lo dispuesto en el *Estatuto de los Trabajadores*, el convenio colectivo del sector de mutuas y las demás normas de obligado cumplimiento, incluyendo los aspectos relacionados con el personal sujetos a limitaciones ministeriales. En este sentido hay que mencionar que se mantuvo vigente la Resolución de 11 de marzo de 2010 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, que impedía formalizar nuevos contratos de personal, exceptuando el sanitario en las condiciones establecidas, resolución ratificada por otra de 30 de julio de 2012, de la misma Secretaría de Estado de la Seguridad Social.

DATOS DE 2015*

EMPLEO

CONTRATOS, ALTAS, BAJAS Y ABSENTISMO

ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

En 2014 cambió la tendencia de los años anteriores, en que la plantilla se había mantenido estable, comenzando a aumentar el número de personas en la organización. Este ascenso continuó en 2015, con un porcentaje más discreto que en 2014, del 0,91%. El aumento obedece, en gran medida, a sustituciones de personas de baja a finales de año. De ahí que la plantilla estable se situase en el 92,48%, algo por debajo de los años anteriores pero siempre, en todo caso, por encima del 90%.

| N.º de personas en plantilla | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------|--------|--------|--------|
| Hombres | 228 | 225 | 226 |
| Mujeres | 416 | 434 | 439 |
| Total | 644 | 659 | 665 |
| % variación | -0,62% | +2,33% | +0,91% |

*Los datos de personal son los existentes a 31 de diciembre de 2015.

11. Equipo humano

G4-LA12

| Plantilla | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------|--------|--------|--------|
| Estable | 619 | 612 | 615 |
| Total | 644 | 659 | 665 |
| % Estabilidad | 96,12% | 92,80% | 92,48% |

El desglose por sexos de la plantilla estable y eventual en 2015 es el siguiente:

| Plantilla | Hombres | Mujeres | Total |
|-----------|---------|---------|-------|
| Estable | 212 | 403 | 615 |
| Eventual | 14 | 36 | 50 |
| Total | 226 | 439 | 665 |

Como en años anteriores, las proporciones de hombres y mujeres variaron poco: los hombres representaban un 34% de la plantilla y las mujeres un 66%.

Unión de Mutuas cumple la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), que obliga a las empresas con más de 50 personas en plantilla a reservar el 2% de los puestos de trabajo para personas con discapacidad. En 2015 este porcentaje se situó en el 2,71%, con 18 personas contratadas con algún tipo de discapacidad.

En relación con otros colectivos minoritarios, el personal extranjero bajó al 0,75%, con 5 personas de nacionalidades distintas a la española.

TIPO DE JORNADA Y CONTRATO

En la distribución de la plantilla por tipo de jornada, sexo y tipo de contrato, como en años anteriores se mantiene el predominio de personas con contrato indefinido y jornada completa, sobre todo mujeres.

| Personal (por sexo/jornada/plantilla) | Jornada completa | | Jornada parcial | | Total | |
|--|------------------|---------|-----------------|---------|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Plantilla estable (indefinido) | 203 | 372 | 9 | 31 | 212 | 403 |
| Plantilla eventual (temporal) | 11 | 32 | 3 | 4 | 14 | 36 |
| Total | 214 | 404 | 12 | 35 | 226 | 439 |

| Tipo de jornada | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------|--------|--------|--------|
| % Jornada completa | 92,24% | 92,56% | 92,93% |
| % Jornada parcial | 7,76% | 7,44% | 7,07% |

Empleados desglosados por categoría, sexo y edad

| Sexo | Hombres | | | Mujeres | | | Total |
|---------------------|-----------|-----|-----|---------|-----|-----|-------|
| | Categoría | <30 | >50 | 30-50 | <30 | >50 | |
| Grupo I - Nivel 1 | - | 14 | 2 | - | 9 | 1 | 26 |
| Grupo I - Nivel 2 | - | 19 | 12 | - | 7 | 8 | 46 |
| Grupo I - Nivel 3 | 1 | 30 | 19 | 4 | 22 | 37 | 113 |
| Grupo II - Nivel 4 | 6 | 23 | 35 | 14 | 28 | 66 | 172 |
| Grupo II - Nivel 5 | 1 | 9 | 4 | - | 15 | 15 | 44 |
| Grupo II - Nivel 6 | - | 9 | 33 | 2 | 57 | 106 | 207 |
| Grupo III - Nivel 7 | - | - | 2 | - | - | - | 2 |
| Grupo III - Nivel 8 | 1 | 2 | 3 | 4 | 7 | 37 | 54 |
| Grupo 0 | - | 1 | - | - | - | - | 1 |
| Total | 9 | 107 | 110 | 24 | 145 | 270 | 665 |

11. Equipo humano

G4-LA12

Número y porcentaje de personas por grupo de edad

| Grupos de edad | Número de personas | Porcentaje |
|----------------|--------------------|------------|
| <30 | 33 | 5 |
| >50 | 252 | 38 |
| 30-50 | 380 | 57 |
| Total | 665 | 100,00 |

CADENA DE LIDERAZGO

En lo que se refiere al porcentaje de personas que pertenecen a la cadena de liderazgo (personas que tienen un puesto de mando), en 2015 representaban un 14% de la plantilla, todas por encima de los 30 años de edad.

Número y porcentaje de personas pertenecientes a la cadena de liderazgo

| Grupos de edad | Hombres | | Mujeres | | Total | |
|-----------------|---------|---|---------|---|-------|----|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % |
| >50 | 31 | 5 | 19 | 3 | 50 | 8 |
| 30-50 | 19 | 3 | 21 | 3 | 40 | 6 |
| Total resultado | 50 | 8 | 40 | 6 | 90 | 14 |

MUJERES EN CARGOS DE RESPONSABILIDAD

El porcentaje de mujeres en cargos de responsabilidad desde 2009 se situó por encima del 40%; en el momento del cierre del ejercicio estaba en el 44%, porcentaje igual al del año anterior y un punto por encima del de 2013, en que fue del 43%.

LUGAR DE TRABAJO Y DE RESIDENCIA

Unión de Mutuas es una organización con representación a nivel nacional, con la mayor parte de los recursos humanos concentrados en la Comunidad Valenciana, donde está su sede central y la mayoría de los centros de la organización. En 2015, un 85% de la plantilla trabajaba en esta comunidad (565 personas); un 7% (47 personas) en Cataluña; un 5% (34 personas) en Madrid y un 3% de la plantilla (19 personas) en otras comunidades.

Distribución por regiones en relación con el tipo de contrato

| | Cataluña | | Comunidad Valenciana | | Madrid | | Otros | |
|--------------------|----------|---------|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Plantilla estable | 16 | 28 | 181 | 339 | 10 | 22 | 5 | 14 |
| Plantilla eventual | 2 | 1 | 12 | 33 | - | 2 | - | - |
| Total | 18 | 29 | 193 | 372 | 10 | 24 | 5 | 14 |

La distribución geográfica de la plantilla se mantuvo estable y sin apenas variaciones, como en los años anteriores:

| % Personal por zona | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------|------|------|------|
| Comunidad Valenciana | 84 | 84 | 85 |
| Cataluña | 7 | 7 | 7 |
| Madrid | 6 | 5 | 5 |
| Otras comunidades | 3 | 3 | 3 |

El promedio de personas que viven y trabajan en la misma localidad se situó, en 2015, en el 52%, 4 puntos por encima de 2014. Unión de Mutuas mantiene su política de acercamiento geográfico con el fin de facilitar el acceso al trabajo y la conciliación de la vida laboral y familiar a toda la plantilla. Esta política se aplica desde el proceso de selección ya que, a igualdad de condiciones, se fomenta la contratación de las personas cuyo domicilio está más cercano.

11. Equipo humano

G4-EC1, G4-LA1

En el caso de la cadena de liderazgo (personal con puesto de mando), en 2015 el 55% residía en la misma población donde trabajaba, ligeramente por encima del porcentaje del año anterior.

Ha de tenerse en cuenta que los centros en los que más del 50% del personal reside en otra localidad suelen ser poblaciones pequeñas, en las que parte del personal vive en pueblos próximos. Además, en la Comunidad Valenciana las personas que viven y trabajan en localidades distintas a menudo invierten poco tiempo en el desplazamiento a su centro de trabajo, de 15-20 minutos.

EDAD Y ANTIGÜEDAD MEDIA

La edad y antigüedad media de la plantilla se mantuvo en 2015 como en el año anterior.

| 2015 | Plantilla | Edad media | Antigüedad media |
|---------|-----------|------------|------------------|
| Hombres | 226 | 48 | 18 |
| Mujeres | 439 | 45 | 15 |
| Total | 665 | 46 | 16 |

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------|------|------|------|
| Plantilla | 644 | 659 | 665 |
| Edad media | 46 | 46 | 46 |
| Antigüedad media | 15 | 16 | 16 |

CONTRATOS EVENTUALES E INDEFINIDOS

Desde 2012, los contratos eventuales fueron en aumento por contar con mayor presupuesto para ellos.

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|-----------------------------|------|------|------|
| N.º de contratos eventuales | 25 | 160 | 233 |

Los contratos eventuales incluyen los contratos de 3 meses que, tras una prórroga de otros 3 meses, pueden convertirse en indefinidos, así como los contratos de sustitución, para cubrir vacaciones del personal, bajas laborales, etc.

| Tipo de contrato | Hombres | Mujeres | Total |
|------------------|---------|---------|-------|
| Sustitución | 30 | 108 | 138 |
| 3+3 | 22 | 73 | 95 |
| Total | 52 | 181 | 233 |

A lo largo de 2015, de los 32 contratos "3+3" firmados susceptibles de convertirse en indefinidos, un 78% (25) lo fueron. El porcentaje aumentó considerablemente con respecto a 2014, por lo que puede considerarse que se ha realizado un buen proceso de selección.



11. Equipo humano

G4-LA1

BAJAS Y ROTACIÓN

En 2015 hubo 227 bajas, en su mayoría, un 84%, por finalización de contrato, con un aumento notable en los dos últimos años de este tipo de bajas.

| N.º de bajas anuales | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------|------|------|------|
| Bajas | 79 | 145 | 227 |

| Motivos de baja | Hombres | Mujeres | Total |
|--|-----------|------------|------------|
| Agotamiento de la incapacidad temporal | - | 2 | 2 |
| Baja voluntaria | 3 | 5 | 8 |
| Despido | - | 1 | 1 |
| Excedencia para el cuidado de familiar | - | 1 | 1 |
| Excedencia para el cuidado de hijo | - | 9 | 9 |
| Excedencia voluntaria con reserva de puesto de trabajo | 1 | 3 | 4 |
| Excedencia voluntaria | 1 | 2 | 3 |
| Fallecimiento | 2 | - | 2 |
| Fin contrato | 40 | 150 | 190 |
| Jubilación | 5 | 2 | 7 |
| Total | 52 | 175 | 227 |

Como consecuencia del cambio en la política de contrataciones, desde 2013 la rotación fue en aumento. La rotación voluntaria, en cambio, se mantiene estable.

| % | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------|------|------|------|
| Rotación | 12 | 24 | 35 |
| Rotación voluntaria | 1 | 2 | 2 |

Desglose de bajas por regiones, franjas de edad y sexo

| BAJAS Región | <30 | | >50 | | 30-50 | | Total | |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Cataluña | - | - | - | - | 1 | 7 | 1 | 7 |
| Comunidad Valenciana | 19 | 65 | 7 | 11 | 21 | 82 | 47 | 158 |
| Madrid | - | 1 | 3 | 1 | - | 3 | 3 | 5 |
| Otros | - | - | 1 | - | - | 5 | 1 | 5 |
| Total | 19 | 66 | 11 | 12 | 22 | 97 | 52 | 175 |
| | | | | | | | | 227 |

NUEVAS CONTRATACIONES

En 2015 hubo 66 personas con nuevas contrataciones, en su mayoría mujeres de la Comunidad Valenciana (46), en la franja de edad de entre 30 y 50 años.

| Nuevas contrataciones | <30 | | >50 | | 30-50 | | Total | |
|-----------------------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|--------------|-----------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Cataluña | - | - | - | 1 | - | 2 | 0 | 3 |
| Comunidad Valenciana | 6 | 14 | 1 | 3 | 7 | 29 | 14 | 46 |
| Madrid | - | - | 1 | - | - | 1 | 1 | 1 |
| Otros | - | - | - | - | - | 1 | 0 | 1 |
| | 6 | 14 | 2 | 4 | 7 | 33 | 15 | 51 |
| | | | | | | | Total | 66 |



11. Equipo humano

64-LA1

De estas nuevas contrataciones, 49 causaron baja, también en su mayoría en la zona de la Comunidad Valenciana.

| Bajas entre las nuevas contrataciones | <30 | | >50 | | 30-50 | | Total | |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Cataluña | - | - | - | - | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Comunidad Valenciana | 3 | 12 | 1 | 4 | 4 | 20 | 8 | 36 |
| Madrid | - | - | - | - | - | 1 | 0 | 1 |
| Otros | - | - | - | - | - | 2 | 0 | 2 |
| | 3 | 12 | 1 | 4 | 5 | 24 | 9 | 40 |
| | | | | | | | | 49 |

ALTAS

En 2015, el número total de altas en Unión de Mutuas, incluyendo todas las contrataciones y las altas que no son de nueva incorporación, fue de 232.

| Altas en 2015 | <30 | | >50 | | 30-50 | | Total | |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Cataluña | - | - | - | 1 | 2 | 5 | 2 | 6 |
| Comunidad Valenciana | 24 | 65 | 2 | 9 | 24 | 90 | 50 | 164 |
| Madrid | - | 1 | 1 | 1 | - | 3 | 1 | 5 |
| Otros | - | - | - | - | - | 4 | 0 | 4 |
| | 24 | 66 | 3 | 11 | 26 | 102 | 53 | 179 |
| | | | | | | | | 232 |

Estas altas corresponden a 126 personas, de las cuales 60 se incorporaban por primera vez en 2015 y 66 eran personas que ya habían trabajado en Unión de Mutuas con anteriores contratos.

11. Equipo humano

G4-LA6

ABSENTISMO

La tasa de absentismo en Unión de Mutuas en 2015 fue de un 3,37%, considerando como número de días perdidos aquellos en que el personal se ha ausentado del puesto de trabajo por baja médica (a partir del primer día de la baja), sea por contingencia común o por contingencia profesional y no contabilizándose, por tanto, los días perdidos por maternidad, paternidad, beneficios sociales... La tasa de absentismo en hombres fue de 1,65%, mientras que entre las mujeres llegó al 4,25%. Los datos más elevados corresponden al primer semestre; después, el absentismo fue descendiendo.

| Tasa de accidentes (IR) = | | | |
|--|------------|---------|---------|
| n.º total de accidentes del periodo / n.º de horas trabajadas en un año x plantilla*) x 156.100** | Tasa total | Hombres | Mujeres |
| | 1,2 | 1,77 | 0,91 |
| Se contabilizan los accidentes que generan baja. No se contabilizan los accidentes laborales leves. | | | |
| Tasa de enfermedades profesionales (ODR) = | | | |
| n.º total de enfermedades ocupacionales del periodo / (n.º de horas trabajadas en un año x plantilla) x 156.100* | Tasa total | Hombres | Mujeres |
| | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Tasa de días perdidos (IDR) = | | | |
| n.º total de días perdidos*** (por ausencia) durante el periodo / (n.º de horas trabajadas en un año x plantilla) x 100 | Tasa total | Hombres | Mujeres |
| | 0,79 | 0,39 | 0,99 |
| Tasa de absentismo (AR) = | | | |
| n.º días perdidos*** / [365 (días naturales) * plantilla] x 100 | Tasa total | Hombres | Mujeres |
| | 3,37 | 1,65 | 4,25 |
| Número absoluto de víctimas mortales = | | | |
| N.º de muertes de trabajadores durante el periodo objeto del informe debidas a accidente laboral o enfermedad profesional sufrida o contraída. | Total | Hombres | Mujeres |
| | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

* Para el cálculo de la tasa de absentismo de 2015, a diferencia de años anteriores, en que se utilizaba la plantilla media, se ha utilizado la plantilla total a 31 de diciembre de 2015.

** 156.100 es resultado del n.º horas estimadas en un año por cada 100 empleados. Al utilizar este factor, la tasa resultante queda vinculada al número de trabajadores, no al número de horas.

*** Días perdidos: aquellos en que el personal se ha ausentado del puesto de trabajo por baja médica (a partir del primer día de la baja), ya sea por contingencia común o por contingencia profesional y excluyendo los días perdidos por maternidad, paternidad, beneficios sociales...

11. Equipo humano

G4-LA3

| Tasa de absentismo (AR) por regiones | | | |
|--------------------------------------|----------|--------|-------------------|
| Comunidad Valenciana | Cataluña | Madrid | Otras Comunidades |
| 2,81 | 6,97 | 8,74 | 1,34 |

En cuanto a la distribución por regiones, la tasa de absentismo de Madrid y Cataluña es considerablemente más elevada que en el resto. Esto se debe a que ha habido en ambas zonas bajas médicas de larga duración (por contingencia común) y, al ser grupos pequeños, la tasa final resulta muy afectada.

PERMISOS

Unión de Mutuas cumple la normativa vigente en lo que se refiere a bajas por maternidad o paternidad, y el Proceso de Gestión de Recursos Humanos facilita la información personalizada necesaria a quienes la solicitan.

Todas las mujeres de baja maternal disfrutan del permiso de lactancia, de forma acumulada o por horas, a su elección, después de las 16 semanas legales, y pueden disfrutar de las vacaciones pendientes tras la baja maternal, aunque haya acabado el año y el motivo por el que no se hayan disfrutado no derive de una incapacidad temporal a consecuencia del embarazo. Por su parte, los hombres, disponen de los 2 días establecidos en convenio por nacimiento de hijo o hija, y de los 13 días a cuenta de la Seguridad Social.

Para facilitar la conciliación familiar y laboral, en 2011 se habían ampliado los permisos por maternidad y paternidad en 2 y 7 días laborables, según se trate de parto único o múltiple; en 2012, en 3 días laborables por nacimiento del segundo hijo y 5 días a partir del tercero. En 2012, además, se acordó conceder permiso remunerado a los trabajadores o trabajadoras para acompañar a sus

parejas a 3 ecografías de control de embarazo. Posteriormente, con la entrada en vigor del *III Plan de Igualdad 2014-2016 de Unión de Mutuas*, los hombres de la organización pueden disfrutar de un permiso de paternidad de 4 semanas, permiso que solicitaron y disfrutaron todos los trabajadores que fueron padres ese año a partir de ese momento, 4 en 2015.

Número de empleados con derecho a una baja por maternidad o paternidad

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------|------|------|------|
| Maternidad | 16 | 17 | 19 |
| Paternidad | 8 | 8 | 4 |
| Total | 24 | 25 | 23 |

En 2015, todas las personas que disfrutaron de permisos por maternidad y paternidad se reincorporaron al trabajo tras el correspondiente permiso. A los 12 meses de su reincorporación, todas las mujeres que solicitaron baja maternal y se reincorporaron al trabajo seguían en su empleo, al igual que los hombres que solicitaron el permiso de paternidad.

En 2015 se concedieron 713 permisos para atenciones familiares, un 3,8% más que en 2014, y 1.105 permisos para atenciones no familiares. De los permisos que no se ajustan a convenio, 1.477, el 36,42% no se recuperó. Esta es una de las medidas establecidas en la Mutua como forma de reconocimiento por el desempeño en el puesto de trabajo en el programa de reconocimiento.

Otra forma de reconocimiento es la flexibilidad horaria. El número de personas que disfrutaron de flexibilidad horaria a lo largo de 2015 asciende a 94, aumentando con respecto a 2014. Como en el año anterior, las mujeres que lo disfrutaron, 81, superan considerablemente el número de hombres que solicitaron flexibilidad horaria, 13.

11. Equipo humano

G4-EC1, G4-EC3

RETRIBUCIONES Y BENEFICIOS SOCIALES

En 2015 se mantuvieron las tablas salariales de 2010, con la reducción desde julio de 2013 del 0,2% del sueldo base correspondiente al IPC de aquel año, de acuerdo con las disposiciones aprobadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Por ello no se pudo aplicar la cláusula salarial del convenio colectivo.

| Categoría profesional | Salario mensual | Salario anual (x 17) |
|-----------------------|-----------------|----------------------|
| Grupo I - Nivel 1 | 2.107,01 | 35.819,17 |
| Grupo I - Nivel 2 | 1.782,18 | 30.297,06 |
| Grupo I - Nivel 3 | 1.518,77 | 25.819,09 |
| Grupo II - Nivel 4 | 1.299,32 | 22.088,44 |
| Grupo II - Nivel 5 | 1.132,49 | 19.252,33 |
| Grupo II - Nivel 6 | 983,25 | 16.715,25 |
| Grupo III - Nivel 7 | 860,38 | 14.626,46 |
| Grupo III - Nivel 8 | 755,02 | 12.835,34 |
| Grupo IV - Nivel 9 | 709,31 | 12.058,27 |

Adicionalmente a la retribución fija, en 2015 más de un 85,11% de la plantilla

percibió retribuciones por encima de lo fijado en el convenio.

Promedio de complementos voluntarios

| Categoría profesional | Total |
|--|---------|
| Grupo I - Nivel 1 | 2.646 |
| Grupo I - Nivel 2 | 1.309 |
| Grupo I - Nivel 3 | 720 |
| Grupo II - Nivel 4 | 312 |
| Grupo II - Nivel 5 | 414 |
| Grupo II - Nivel 6 | 255 |
| Grupo III - Nivel 7 | 149 |
| Grupo III - Nivel 8 | 83 |
| Promedio total | 556 |
| Total personas que cobran complementos | 566 |
| Total suma complementos | 314.450 |

11. Equipo humano

G4-54, G4-55, G4-EC5, G4-LA2, G4-LA13

Personas por encima y por debajo del promedio de complementos

| | Hombres | | Mujeres | | Total |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------|
| | Por debajo del convenio | Por encima del convenio | Por debajo del convenio | Por encima del convenio | Total |
| Grupo I - Nivel 1 | 8 | 8 | 4 | 6 | 26 |
| Grupo I - Nivel 2 | 14 | 17 | 1 | 14 | 46 |
| Grupo I - Nivel 3 | 25 | 23 | 23 | 37 | 108 |
| Grupo II - Nivel 4 | 28 | 25 | 17 | 68 | 138 |
| Grupo II - Nivel 5 | 8 | 5 | 10 | 19 | 42 |
| Grupo II - Nivel 6 | 20 | 20 | 38 | 96 | 174 |
| Grupo III - Nivel 7 | 1 | 1 | - | - | 2 |
| Grupo III - Nivel 8 | - | 3 | 10 | 17 | 30 |
| Total | 104 | 102 | 103 | 257 | 566 |

La estructura salarial de Unión de Mutuas se compone de los complementos derivados del convenio que, por tanto, afectan por igual a todas las personas, y los complementos voluntarios que vienen dados por el rendimiento de cada persona. A 31 de diciembre de 2015, la plantilla estaba formada por 439 mujeres y 226 hombres. Del personal indefinido con un salario superior al convenio, 360 eran mujeres y 206 hombres.

Desde el año 2009 hasta 2015, el sector de mutuas sufrió restricciones en materia salarial, con deducciones efectivas en las retribuciones, posteriores congelaciones salariales y la no aplicación de las tablas salariales del convenio colectivo sectorial. Según la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015, las retribuciones del personal no podrían experimentar incremento alguno. Esta situación, lógicamente, impidió la aplicación de complementos salariales por encima del convenio colectivo, criterio que afectó a toda la plantilla sin distinción de sexo. Además, hay que tener en cuenta que el número de incorporaciones de mujeres a 31 de diciembre de 2015, fecha en que seguían las restricciones, es mucho más elevado que el de los hombres: 87 mujeres y 28 hombres.

El salario mínimo local corresponde al del grupo IV-nivel 9, es decir, 12.058,27 € anuales, y como el salario mínimo interprofesional en 2015 fue de 9.080,40 € anuales, hay una diferencia positiva de 2.977,87 anuales.

Por tanto, el rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo interprofesional se situó en 1,33.

El proceso para fijar la remuneración viene estipulado en el convenio colectivo. Los complementos voluntarios vienen determinados como consecuencia del pacto entre la empresa y el trabajador, o como consecuencia del desempeño de su trabajo.

La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Mutua y la retribución total anual media de toda la plantilla es de 4,30. Para el cálculo de la retribución media de la plantilla se considera al personal con contrato fijo, a tiempo parcial y completo, excluyendo a la persona mejor pagada.

Las retribuciones para el órgano superior de gobierno y la alta dirección están publicadas en la página web, de acuerdo con la política de transparencia de la Mutua.

Unión de Mutuas no cuenta con un plan de jubilación para su plantilla, pero esta dispone de un amplio abanico de beneficios sociales.

11. Equipo humano

G4-LA2

MEJORAS DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS

- Seguros de vida: 138.908,23 €
- Seguros de responsabilidad civil: 88.000 €
- Anticipos al personal: 157.075 €

BENEFICIOS SOCIALES

- Jornada laboral media inferior a las 1.700 horas anuales.
- Facilidad para el cambio o permuta de turnos entre el personal.
- Flexibilidad horaria.
- Vacaciones flexibles.
- Permiso retribuido para el almuerzo.
- Teletrabajo.
- Política para el acercamiento geográfico de forma que se mejore la cercanía del puesto de trabajo al domicilio personal.
- Comisión de Igualdad, interlocutora entre la empresa y la plantilla en materia de igualdad y con correo electrónico abierto a toda la plantilla.
- *Protocolo de actuación en supuestos de acoso en el ámbito laboral de Unión de Mutuas* y correo electrónico de contacto con la figura del mediador prevista en el protocolo.
- Política para garantizar que las ofertas de trabajo no contienen preferencias sobre género y/o nacionalidad.
- Permiso de 15 días por uniones de hecho.
- Gratificación por nupcialidad.
- Permiso para llevar a hijos e hijas a la escuela o guardería el primer día del curso escolar.
- Permiso de salidas por emergencia para la atención de familiares.
- Permiso no remunerado para acompañar a personas dependientes al médico.
- Permisos no retribuidos para el cuidado de personas enfermas, mayores o dependientes o por asuntos personales sin suspensión de contrato de trabajo.
- Posibilidad de disfrutar del permiso por familiar hospitalizado, conforme convenio, dentro de los 15 días naturales siguientes a aquel en que se haya producido el ingreso hospitalario.
- Permiso remunerado para que los trabajadores y/o trabajadoras puedan acompañar a sus parejas a 3 ecografías de control de embarazo.
- Excedencia voluntaria con reserva de puesto de trabajo por motivos personales, por un máximo de 3 meses, con suspensión de contrato.
- Ampliación de los permisos de maternidad en 2 días laborables como norma general, y en 7 en caso de parto múltiple, y en 3 días laborables por nacimiento de segundo hijo o hija, y 5 días a partir del tercero o tercera.
- Ampliación del permiso de paternidad en 4 semanas.
- Facilidad para acumular las vacaciones del año en curso tras la baja maternal, aunque no coincida con una baja derivada del embarazo, el parto, la lactancia natural, o la adopción/acogimiento, incluso si ha terminado el año natural.
- Realización de contratos de sustitución en el caso de bajas y excedencias por maternidad/paternidad, en aquellos casos que lo requieran.
- Anticipos según las necesidades específicas de cada trabajador y trabajadora (préstamos sociales) con un mínimo de permanencia en la empresa de 1 año.
- Programas de formación para el desarrollo profesional.
- Plan de formación con independencia del género.
- Formación dentro del horario laboral.
- Cursos de gestión del tiempo.
- Videoconferencias (formación, reuniones...).
- Permiso retribuido y pago de los costes de formación técnica específica para el puesto de trabajo.
- Formación sobre corrección postural, primeros auxilios y autoestima.
- Programa de ayuda para dejar de fumar.
- Servicio médico en las instalaciones de la empresa.



11. Equipo humano

G4-LA12

- Política tendente a la estabilidad en el puesto de trabajo.
- Servicio de apoyo personal psicológico.
- Seguro de responsabilidad civil, solicitado por el personal sanitario de Unión de Mutuas y del que es beneficiario el 100% de este, para responder ante eventuales reclamaciones por no seguir correctamente la "lex artis".

IGUALDAD

El *III Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2014-2016* se basa en el modelo de gestión adoptado por la organización, siempre en el camino de la mejora continua. Entre los avances del plan destaca la incorporación de un área nueva, la de prevención de la violencia de género, y un mayor detalle en la descripción de las acciones de cada área, así como la introducción de medidas y acciones para la mejora en procedimientos ya establecidos o en documentos preexistentes.

La Comisión de Igualdad es, desde su constitución en 2008, la encargada de velar por la igualdad en la organización y de realizar el seguimiento de las acciones del plan de igualdad, como lo hizo desde el primer plan.

De las áreas de trabajo destaca el área de conciliación y corresponsabilidad. La Mutua lleva tiempo trabajando con el objetivo no solo de concienciar a la plantilla, sino de poner en marcha acciones que faciliten a los trabajadores y trabajadoras de la Mutua poder conciliar su vida laboral, personal y familiar. En materia de sensibilización, dispone de diferentes herramientas como la revista interna y Ágora (intranet corporativa) que están a disposición de toda la plantilla y, por tanto, son un vehículo importante para concienciar en dicha materia.

En el área de conciliación merece especial mención, también un año más, la ampliación del permiso de paternidad de un mes, que se puso en marcha en el año 2014. Tras el seguimiento realizado por la Comisión de Igualdad, esta constató que el 100% de quienes solicitaron ese permiso de paternidad ampliado disfrutaron de los días de más que concede la Mutua. Es importante poner en valor esta medida por el esfuerzo que representa para la organización y porque ha sido muy bien recibida por la plantilla.

En el área de prevención de violencia de género, la Comisión de Igualdad trabajó en la realización de campañas distintas para sensibilizar en esta materia. En el año 2014 se había dado difusión al día internacional contra la violencia de género, 25 de noviembre, por medio de un post recordatorio en Ágora. En el año 2015 la Comisión de Igualdad puso en marcha la campaña "Únete!", por la que a lo largo de la semana del 25 de noviembre, en todas las recepciones de los ambulatorios de Unión de Mutuas se repartieron lazos morados, tanto a trabajadores y trabajadoras de la Mutua, como a pacientes y personal externo.

Además, y como está previsto en el área de comunicación del plan de igualdad, la difusión de información y promoción de la igualdad no se limita al ámbito interno; Unión de Mutuas procura proyectar sus valores fuera de la organización, participando en eventos como las *I Jornadas de Feminaria del Mediterráneo sobre la igualdad: ¿se han hecho los deberes?*, en la ciudad de Tarragona, en la mesa "La equidad de género en la responsabilidad social empresarial". La misma Dirección Gerencia acude a foros de igualdad y, así, por ejemplo, la directora adjunta a Gerencia presentó una ponencia en la jornada sobre la brecha salarial organizada por la Conselleria de Bienestar de la Generalitat Valenciana el 23 de febrero.

11. Equipo humano

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Unión de Mutuas mantuvo durante 2015 la modalidad preventiva de Servicio de Prevención Propio (SPP), con las cuatro especialidades preventivas. La parte técnica del SPP asumió todo el territorio nacional y únicamente se contrató con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) los reconocimientos médicos y pruebas complementarias fuera de la Comunidad Valenciana.

En diciembre de 2015, y tras un año de implantación del modelo de AENOR de Empresa Saludable, la prevención quedó completamente integrada en la organización, abarcando seguridad, salud y bienestar.

Además de superar la auditoría del modelo de Empresa Saludable, Unión de Mutuas obtuvo en 2015 el distintivo de adhesión a la campaña Valenciana de Seguridad y Salud en el Trabajo, promovida por el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Generalitat Valenciana.

El *Plan de prevención, promoción y protección de la salud* incluye los procedimientos asociados a prevención de riesgos laborales y salud y bienestar, como el P600 “Desarrollo del sistema de gestión de empresa saludable”, el P601 “Planificación de la actividad preventiva”, el P602 “Coordinación de actividades empresariales”, el P603 “Controles periódicos”, el P604 “Investigación de accidente e incidentes” y el P605 “Gestión de equipos de protección individual”. Además, relacionados con la especialidad de Vigilancia de la Salud, se cuenta también con el P606 “Actuación en caso de accidente biológico”, el P607

“Programa de vigilancia de la salud” y el P608 “Protocolo de actuación ante caso sospechoso de enfermedad por virus del Ébola”.

Respecto a la implantación del *Plan de Salud Cardiovascular*, puesto en marcha en 2014, se adhirieron al mismo 154 personas, y en el año 2015 las actuaciones realizadas fueron:

- Calendario de “hábitos saludables” y entrega de pautas de vida sana en los reconocimientos médicos.
- Folletos sobre los seis factores de riesgo cardiovascular y artículos en las cuatro revistas digitales sobre dichos factores de riesgo.
- Jornadas formativas presenciales y por videoconferencia sobre este plan cardiovascular.
- Plazas nuevas para aparcamiento de bicicletas en cinco centros.

Por otro lado, se llevaron a cabo acciones formativas específicas de prevención:

- Formación de acogida. 67 personas formadas.
- Riesgo biológico: Ébola. 86 personas formadas.
- Riesgo biológico: cortopunzantes. 77 personas formadas.
- Radiaciones ionizantes (operador/director de instalaciones para fines radiodiagnósticos). 9 personas formadas.
- Formación práctica para extinción de incendios. 53 personas formadas.
- Formación en los riesgos por puesto y centro de trabajo y medidas preventivas y de emergencia. 9 personas formadas.
- Renovación del certificado para mantenimiento higiénico sanitario en instalaciones con riesgo de Legionella. Curso de Salud Pública RD 861/2003. 3 personas formadas.

11. Equipo humano

G4-LA7

SEGURIDAD, HIGIENE Y ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA

En el año 2015 se hizo un informe o revisión de la evaluación de riesgos en 15 centros y revisión o actualización de planes de emergencia en 18 centros. Para implantar las medidas de emergencia se llevaron a cabo simulacros de evacuación en siete centros, conforme a la periodicidad establecida en el procedimiento.

Por otro lado, se realizaron evaluaciones de carácter específico complementarias en Higiene: 9 mediciones de iluminación y 6 mediciones de temperatura y humedad.

En general, se siguieron desarrollando las visitas programadas a los centros para realizar controles periódicos en cuestiones propias del servicio, entrega de equipos de protección individual, entrega de información y todas las actividades derivadas de la propia gestión de la prevención.

Se difundieron mensajes en la contraportada de la revista interna sobre seguridad vial, siguiendo el compromiso establecido con la adhesión a la Carta Europea de Seguridad Vial: "La carga, siempre sujeta", "Los niños, en su silla de seguridad" y "El uso del whatsapp".

En 2015 se completó la evaluación de riesgos psicosociales en todos los puestos y centros de la empresa, con la participación de los representantes de los trabajadores. Se difundió el resultado y se hizo seguimiento de las medidas a lo largo del año.

VIGILANCIA DE LA SALUD

El Servicio de Vigilancia de la Salud realizó diversas actuaciones en 2015:

- Revisó y actualizó las evaluaciones de los riesgos a que están sometidos los trabajadores de Unión de Mutuas, que en ningún caso están destinados a ocupaciones con alto índice o riesgo de contraer enfermedades específicas.
- Realizó los siguientes exámenes de salud:

| Tipo de reconocimiento | Hombres | Mujeres | Total |
|----------------------------------|-----------|------------|------------|
| Inicial | 12 | 44 | 56 |
| Periódico | 15 | 17 | 32 |
| Tras incapacidad temporal | 0 | 2 | 2 |
| Promovido por el servicio médico | 48 | 99 | 147 |
| Total | 75 | 162 | 237 |

- Aplicó los protocolos médicos siguientes:

| Tipo de protocolo | Hombres | Mujeres | Total |
|-------------------------------------|---------|---------|-------|
| Agentes biológicos | 38 | 79 | 117 |
| Pantallas de visualización de datos | 26 | 85 | 111 |
| Radiaciones ionizantes | 24 | 30 | 54 |
| Posturas forzadas | 48 | 73 | 121 |
| Manipulación de manual de cargas | 12 | 68 | 80 |
| Movimientos repetitivos | 0 | 15 | 15 |
| Vibraciones | 17 | 7 | 24 |
| Humos, gases y vapores | 26 | 57 | 83 |
| Agentes anestésicos | 1 | 0 | 1 |

- Aplicó 112 vacunas antigripales y realizó 300 analíticas.



11. Equipo humano

G4-LA6

SINIESTRALIDAD

En 2015 hubo en Unión de Mutuas 27 accidentes de trabajo, de los cuales 7 causaron baja (4 mujeres y 3 hombres) y 20 no, y una recaída sin baja. De los 7 accidentes con baja, 4 se produjeron durante la jornada laboral y tres *in itinere*. Las bajas de accidentes *in itinere* fueron accidentes a pie.

Se investigaron todos los accidentes laborales con baja y aquellos sin baja que se consideraron de interés preventivo por parte de los técnicos del Servicio de Prevención Propio, de acuerdo con la información facilitada a través de visitas y/o la información de los responsables de centro y los propios accidentados.

Siguió la tendencia al aumento del índice de incidencia, pero manteniéndose todavía por debajo del objetivo del plan de gestión.

| Año | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------|------|------|------|
| Objetivo | <9 | <8 | <7 |
| Índice de incidencia | 3.09 | 4.67 | 6.13 |

Siniestralidad 2015 por regiones

| | Comunidad Valenciana | Cataluña | Madrid | Otras zonas |
|---------------------|----------------------|----------|--------|-------------|
| Accidentes con baja | 6 | - | 2 | - |
| Accidentes sin baja | 15 | 3 | 5 | - |

FORMACIÓN Y EVALUACIÓN

En Unión de Mutuas se considera imprescindible la formación tanto para el desarrollo profesional y personal de la plantilla de la Mutua como para cumplir los objetivos estratégicos de la organización.

La formación tiene su punto de partida en los planes de formación interna, bienales, elaborados teniendo en cuenta las necesidades formativas de toda la plantilla, y en las peticiones individuales de formación externa, que por su especificidad o carácter no pueden cubrirse desde el plan de formación.

En 2015, continuó potenciándose la teleformación, introducida en 2012, dado que fomenta la accesibilidad a la formación, rompiendo las barreras geográficas y horarias, y disminuye los costes de formación sin afectar a la cantidad ni calidad de la misma.

Por otro lado, se incrementaron los gastos en formación, sin aumentar las bonificaciones.

| | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|
| Gastos de formación | 40.393,63 | 60.699,53 | 74.443,23 |
| Bonificados | 11.266,00 | 13.616,29 | 13.616,29 |

11. Equipo humano

G4-LA9

PERSONAS FORMADAS

En 2015 recibió formación un 88,27% de la plantilla: 587 personas, 382 mujeres y 205 varones. Recibieron formación interna 573 personas: 373 mujeres y 200 hombres; y formación externa 94: 52 mujeres y 42 hombres.

La media de horas de formación por persona con respecto a la plantilla media, 33,80 horas/personas, aumentó en relación con la de 2014 (20,64 horas/persona). En cualquier caso, por la bienalidad de los planes de formación y las particularidades de la formación externa, el número de horas de formación resulta fluctuante.

Horas de formación

| Categoría profesional | Hombres | Mujeres | Total |
|-----------------------|---------|---------|--------|
| Grupo I - Nivel 1 | 407 | 267 | 674 |
| Grupo I - Nivel 2 | 6.217 | 214 | 6.432 |
| Grupo I - Nivel 3 | 1.493 | 5.390 | 6.882 |
| Grupo II - Nivel 4 | 1.115 | 2.231 | 3.346 |
| Grupo II - Nivel 5 | 250 | 696 | 946 |
| Grupo II - Nivel 6 | 548 | 3.199 | 3.748 |
| Grupo III - Nivel 7 | 20 | - | 20 |
| Grupo III - Nivel 8 | 40 | 377 | 417 |
| Grupo 0 | 12 | - | 12 |
| Total | 10.103 | 12.374 | 22.476 |

Promedio de horas

| Categoría profesional | Hombres | Mujeres | Total |
|-----------------------|---------|---------|-------|
| Grupo I - Nivel 1 | 25 | 27 | 26 |
| Grupo I - Nivel 2 | 201 | 14 | 140 |
| Grupo I - Nivel 3 | 30 | 86 | 61 |
| Grupo II - Nivel 4 | 17 | 21 | 19 |
| Grupo II - Nivel 5 | 18 | 23 | 21 |
| Grupo II - Nivel 6 | 13 | 19 | 18 |
| Grupo III - Nivel 7 | 10 | - | 10 |
| Grupo III - Nivel 8 | 7 | 8 | 8 |
| Grupo 0 | 12 | - | 12 |
| Total | 45 | 28 | 34 |

| Asistentes | Tipo de formación | | Total |
|------------|-------------------|-------------------|-------|
| | Formación externa | Formación interna | |
| Hombres | 78 | 612 | 690 |
| Mujeres | 80 | 942 | 1.022 |
| Total | 158 | 1.554 | 1.712 |

11. Equipo humano

G4-11, G4-LA4, G4-LA10, G4-LA11

FORMACIÓN INTERNA

En 2015 hubo 73 grupos que recibieron formación interna de 41 actividades formativas de distintos ámbitos y caracteres: gestión de residuos, Creta y prestaciones, atención al paciente, *frameworks* en entorno Java, riesgo biológico, implantación del programa de gestión de equipos electromédicos y RHB, técnicas de negociación, taller de AMFE, diseño de mapas de riesgos y análisis de casos, liderazgo, emergencia sobre extinción de incendios, taller formativo - asesoramiento externo, prestaciones económicas, seguridad del paciente, Power Point básico, Excel, gestión de la seguridad de la información ISO 27002 e ISO 27001, calidad asistencial, contabilidad, capacitación en liderazgo creativo...

FORMACIÓN EXTERNA

En 2015 se aprobaron el 99,78% de las solicitudes de formación externa (superando con creces el objetivo fijado, situado en el 75%), habiéndose denegado, sobre todo, las peticiones no directamente relacionadas con el puesto de trabajo. La formación externa se solicita, fundamentalmente, en el ámbito sanitario.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La metodología empleada en la evaluación del desempeño, puesta en marcha en el año 2013 y realizada en el primer trimestre del año 2014, fue una de las áreas de mejora detectadas en la encuesta de opinión de 2014. Para que las personas que evalúan pudieran objetivar más y mejor las responsabilidades y el cumplimiento de los objetivos de cada una de las personas de la organización, y también obtener evaluaciones más eficientes y eficaces, la Dirección, junto con el Proceso de Gestión de *RR.HH.*, decidió posponer la evaluación del desempeño correspondiente al año 2014 hasta que se revisase la metodología.

El proyecto de revisión de la metodología utilizada en la evaluación del desempeño contó con la colaboración de una consultora externa, que analizó la forma de realizar evaluación más objetiva, sistemática y automática a través de reuniones con los líderes de proceso y responsables de equipo.

RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

En Unión de Mutuas la totalidad del personal está cubierto por el convenio colectivo y se mantienen los periodos de preaviso legalmente establecidos; para los grupos profesionales 0, I y II un mes; para los grupos III y IV, 15 días.

En 2015 se celebraron elecciones sindicales en los centros de: Barcelona, Castellón-central, Castellón ITUM, provincia de Castellón, Paterna y provincia de Valencia.

De las elecciones resultó que se mantuvo el mismo porcentaje de mujeres y hombres en el Comité de Empresa que en 2014: el 50% de cada sexo.

Composición del Comité de Empresa a 31 de diciembre 2015

| N.º de representantes | |
|---------------------------|----|
| Alcoy | 1 |
| Barcelona | 3 |
| Castellón-central | 9 |
| Castellón-ITUM | 5 |
| Castellón interprovincial | 9 |
| Valencia interprovincial | 5 |
| Paterna | 5 |
| Madrid | 3 |
| Total | 40 |

11. Equipo humano

G4-LA5, G4-LA8

| Por sexo | |
|----------|----|
| Hombres | 20 |
| Mujeres | 20 |
| Total | 40 |

| Por grupos de edad | |
|--------------------|----|
| Hasta 30 años | 2 |
| Entre 31 y 40 | 8 |
| Entre 41 y 50 | 9 |
| Más de 50 | 21 |
| Total | 40 |

Los dos centros de Castellón y el de Paterna, en cada uno de los cuales trabajan más de 50 personas, cuentan con un Comité de Seguridad y Salud exclusivo por centro. Además, hay un comité intercentros de carácter provincial en Valencia y otro en Castellón, y un delegado de prevención en la zona de Cataluña (en Barcelona) y otro en la zona centro (Madrid).

Los miembros de cada comité se actualizan después de la constitución de los Comités de Empresa; los delegados de prevención se eligen de entre los representantes de los trabajadores y se nombra al mismo número de representantes por parte de la empresa (designados).

Estos comités celebran reuniones trimestrales y de manera conjunta, por videoconferencia entre la central de Castellón (a donde acuden los miembros de los comités del propio centro, del ITUM y de la provincia de Castellón), Paterna (a donde acuden los miembros de los comités de Paterna y la provincia de Valencia) y los delegados de Madrid y Barcelona.

| COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD | | | | |
|------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|
| COMITÉ | Delegados | Delegadas | Designados | Designadas |
| Castellón-central | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Castellón-ITUM | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Paterna | - | 2 | - | 2 |
| Provincia de Castellón* | 2 | - | 1 | 1 |
| Provincia de Valencia** | 1 | 2 | 1 | 2 |

* Provincia de Castellón: L'Alcora, Benicarló, Burriana, Nules, Onda, Segorbe, La Vall d'Uixó, Vila-real y Vinaròs.

** Provincia de Valencia: Beniparrell, Cheste, Gandia, Llíria, Manises, Massamagrell, Sagunto, Torrent, Valencia y Xàtiva.

En Unión de Mutuas no se identifican ni producen actividades en que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos corra riesgos, dado que la libertad de asociación es un derecho constitucional; tampoco actividades con un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, ya que no hay contratación infantil; ni, finalmente, operaciones con riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, puesto que en el marco normativo español (formado por la Constitución Española de 1978, el R.D.L. 1/1995, de 24 de marzo, la L.O. 4/2000, de 11 de enero; el R.D.L. 5/2000, de 4 de agosto, y la L.O. 10/1995, de 23 de noviembre), y en virtud de los principios de dirección y tutela, la actividad de las mutuas está totalmente reglada y supeditada a las disposiciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. En relación con las cuestiones mencionadas aquí, la actividad de la Mutua no difiere de la de las demás empresas de su sector.



11. Equipo humano

G4-DMA, G4-26

COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE OPINIÓN

Las encuestas al personal, bienales, son anónimas y voluntarias. En ellas se valora el nivel de satisfacción e implicación de quienes trabajan en Unión de Mutuas y se solicita opinión sobre diferentes cuestiones relacionadas con la empresa, el trabajo, la Dirección, la calidad y la innovación, los salarios, la formación y las posibilidades de desarrollo profesional. El Proceso de Gestión de Recursos Humanos analiza los resultados de las encuestas y propone acciones de mejora, que se incorporan al siguiente plan estratégico.

En 2014 se realizó la quinta encuesta de opinión, en que participó el 89% de la plantilla.

QRSA

Unión de Mutuas dispone de una aplicación, QRSA, diseñada para el registro y gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, tanto internos como externos. Esta aplicación constituye un importante canal de comunicación y participación para la plantilla.

Para promover la participación mediante esta herramienta, en 2011 se instauraron dos reconocimientos: a la mejor sugerencia de campaña y a la mejor sugerencia del año, referidos ambos a las campañas de ideas que la Mutua pone en marcha para que el personal aporte propuestas de mejora.

VIGILANCIA TECNOLÓGICA Y GENERACIÓN DE IDEAS

Las ideas aportadas a través de la aplicación QRSA o por otras vías son estudiadas por el Área de I+D+i y, si se consideran adecuadas y son viables, pasan al Banco de ideas como proyectos a desarrollar. En 2015 pasaron a anteproyecto 12 ideas, quedando 1 pendiente de valoración al cierre del ejercicio.

Dentro del Área de I+D+i, el Equipo de Vigilancia capta, analiza, difunde y recupera información sobre hechos que pueden ser relevantes para la organización por implicar una oportunidad o una amenaza para esta. Este equipo elabora y difunde boletines sobre cuestiones de interés en el ámbito sanitario, información sobre seguridad y salud laboral, noticias del entorno sectorial e información relacionada con los servicios a clientes. En 2015, el Equipo de Vigilancia elaboró 50 boletines, como en los últimos años.

EQUIPOS DE MEJORA

Los equipos de mejora sirven para dar identificar puntos fuertes y áreas de mejora de la Mutua y proponer y, en su caso, abordar, nuevos proyectos. En ellos se integran personas de distintos procesos con el fin de contar con una visión amplia e interdisciplinar.

Los equipos de mejora pueden ser: de proceso, de subproceso y “ad hoc” (específicos). Estos últimos son grupos de trabajo creados para desarrollar un proyecto o una tarea concreta, formados por personas seleccionadas por sus conocimientos en relación con el contenido de cada proyecto. Todos estos equipos fomentan la participación y la implicación en Unión de Mutuas, potenciando la eficiencia y el compromiso y propiciando el desarrollo de acciones de mejora para el avance de los objetivos de Unión de Mutuas.

En el año 2015, el 22,86% de la plantilla de Unión de Mutuas, 152 personas en total, participó en 50 equipos de mejora diferentes.

11. Equipo humano



COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna en Unión de Mutuas se apoya en tres pilares: circulares internas, un boletín interno (*UM Digital*) y la intranet corporativa (*Ágora*). Estas herramientas son utilizadas para desplegar a la plantilla información de la Dirección de la organización o de los distintos procesos y promover la cultura corporativa, fomentando la adopción de hábitos saludables, el respeto a la diversidad, la sostenibilidad medioambiental...

Canales de comunicación interna

Comunicación horizontal

- Comité del Sistema de Gestión
- reuniones de seguimiento de procesos
- Comunicación ascendente y descendente
- reuniones de equipos de proceso, subproceso y equipos *ad hoc*
- reuniones de segundo nivel
- reuniones con la línea jerárquica
- entrevistas individuales

QRSA

- reuniones con responsables de centro (RR. HH.)
- correos electrónicos (Comisión de Igualdad, mediador, Grupo de Apoyo Psicosocial, Comunicación Interna, Innovación y Mejora...)

Comunicación ascendente

- encuestas de clima laboral

Comunicación descendente

- revista interna *UM Digital*
- *Ágora* (intranet corporativa)
- circulares internas
- reuniones informativas
- folletos informativos
- comunicados de la Dirección a la plantilla
- jornadas específicas sobre temas de interés
- tablones de anuncios

11. Equipo humano

G4-26

La comunicación en la Mutua se produce horizontal y verticalmente, de forma descendente y ascendente.

Toda la plantilla, sin excepciones, puede acceder a la información que se transmite a través de *Ágora*, de *UM Digital* y de las circulares ya quienes que por razón de su puesto de trabajo no necesitan usar ordenador, como el personal de apoyo dedicado a labores de mantenimiento o limpieza, disponen de uno, conocido como *punto de información Mutua* (PIM), en cada centro.

La información institucional y la situación de Unión de Mutuas, además, se trasladan, de un modo más directo y personal en las llamadas *reuniones de segundo nivel*.

El Comité del Sistema de Gestión aporta al equipo de Dirección la información más importante y destacable de la gestión realizada por cada proceso en reuniones periódicas. A ellas asisten todos los líderes de proceso y los responsables territoriales de gestión. Estos últimos difunden la información más relevante recibida a los responsables de centro de su territorio que, a su vez, informarán al personal de su centro; en la sede central, son los líderes de proceso

quienes despliegan la información al personal a su cargo. Estas son las conocidas como *reuniones de segundo nivel*.

GRUPO DE APOYO PSICOSOCIAL

El Grupo de Apoyo Psicosocial nació en 2011 con el fin de orientar y apoyar a personas que pudieran estar en situaciones difíciles o que habitualmente deban superar especiales dificultades. Este grupo dispone de una cuenta de correo electrónico abierta a toda la plantilla que recibe una psicóloga y tiene, por tanto, garantía plena de confidencialidad.

En 2015 su actividad se orientó sobre todo al exterior de la Mutua, organizando una jornada para cuidadores de personas dependientes destinada a una asociación de personas inmigrantes de Castellón y colaborando con el ayuntamiento de esta ciudad en un ciclo formativo para personas cuidadoras de otras dependientes.

12. Derechos humanos

64-56

ENFOQUE DE GESTIÓN

El cuidado de la salud de las personas que, como mutua colaboradora con la Seguridad Social, constituye la principal actividad de Unión de Mutuas, es un importante servicio que se presta buscando la calidad y la excelencia; realizando una gestión económica de forma eficiente y transparente que contribuya a la sostenibilidad de la Seguridad Social; y con el máximo respeto a los derechos de las personas a las que atiende y a su propia plantilla. Todo ello, de acuerdo con la forma de entender y practicar la responsabilidad social corporativa en la Mutua, y con los pactos y principios a los que se ha comprometido, entre los que destacan los principios del Pacto Mundial.

La adhesión al Pacto Mundial se incluyó entre los compromisos del *II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2007-2010*, se formalizó en 2007 y desde entonces se renueva anualmente.

A esta seguirían otras adhesiones a iniciativas internacionales o europeas que vienen a reforzar la protección de alguno de los derechos incluidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, a la que alude el principio 1 del Pacto Mundial.

DATOS DE 2015

| | Principios del Pacto Mundial | Indicadores GRI |
|----------------------------|--|--|
| Derechos humanos | Principio N.º 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente. | G4-15, G4-56 a G4-58, |
| | Principio N.º 2. No ser cómplice en la vulneración de derechos humanos. | G4-15, G4-56 a G4-58, G4-HR3, G4-HR12 |
| Normas laborales | Principio N.º 3. Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. | G4-11, G4-LA4, G4-LA5, G4-HR4 |
| | Principio N.º 4. Eliminar el trabajo forzoso o realizado bajo coacción. | G4-HR6 |
| | Principio N.º 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil. | G4-HR5 |
| | Principio N.º 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. | G4-EC5, G4-LA2, G4-LA12, G4-LA13 |
| Medioambiente | Principio N.º 7. Apoyar el enfoque preventivo para favorecer el medioambiente. | G4-EN1, G4-EN3 a G4-EN5, G4-EN8, G4-EN22, G4-EN23, G4-EN27 |
| | Principio N.º 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental. | G4-EN1, G4-EN27 |
| | Principio N.º 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente. | G4-EN6 |
| Lucha contra la corrupción | Principio N.º 10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. | G4-56 a G4-58, G4-SO3, G4-SO4 |

12. Derechos humanos

G4-S03, G4-S04

Los principios 1 y 2, apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente, y no ser cómplices en la vulneración de derechos humanos, están íntimamente ligados a los valores del *Código Ético* y las normas del *Código de Conducta* de Unión de Mutuas. El Comité de Ética, que vela por la correcta aplicación de estos valores y normas, garantiza, por ello, el respeto a dichos principios del Pacto Mundial.

A la no vulneración de los derechos humanos contribuye también la política de contratación de Unión de Mutuas, recogida en el procedimiento de contratación y en el de evaluación de proveedores, que contempla la solicitud de información a los proveedores en cuestiones de responsabilidad social y la obligación por parte de estos de cumplir el *Código de Conducta* de la Mutua.

Con respecto a los derechos laborales (principios 3-6), además de garantizar estos y, en la línea de los últimos años, continuó promocionándose la igualdad, garantizando la ausencia de prácticas discriminatorias en el empleo y la ocupación. Como en 2014, en 2015 merece especial mención el avance en el cuidado de la salud de la plantilla.

También, y en relación con el grupo de interés de los clientes, se avanzó en la norma UNE 170003:2013 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente, a la que hay que añadir los protocolos y guías que garantizan la aplicación de un trato igualitario, y los procedimientos establecidos para la seguridad y confidencialidad de los datos de los pacientes y el respeto a su intimidad.

Como todos los años, en 2015 se implementó el plan de gestión medioambiental correspondiente a ese ejercicio, procurando el máximo respeto medioambiental y la minimización de los impactos negativos de la actividad de la Mutua (principios 7-9).

Los controles de calidad, el respeto a la legalidad vigente en la rendición de cuentas y estados financieros, así como el respeto al acuerdo sobre el código de buenas prácticas para el sector de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, suscrito en 2006 con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, facilitaron la lucha contra la corrupción (principio 10). En este sentido, 2015 marca un hito por la certificación conforme al modelo de gestión de riesgos para la prevención de delitos por AENOR.

13. Unión de Mutuas y la sociedad

G4-26

ENFOQUE DE GESTIÓN

Unión de Mutuas busca la interacción con la sociedad de una forma socialmente responsable.

En el plano económico ello implica contribuir a la sostenibilidad de la Seguridad Social, con la mayor eficiencia y transparencia, en beneficio último de la ciudadanía.

En el aspecto medioambiental, Unión de Mutuas se marca todos los años objetivos para minimizar su impacto medioambiental y sensibilizar a su personal en las cuestiones relativas al medioambiente, promoviendo así el cuidado del mismo.

En cuanto a la sociedad, Unión de Mutuas dispensa a todas las personas con quienes se relaciona un trato igualitario y próximo, con arreglo a los principios y valores de su *Código Ético* y las normas de su *Código de Conducta*. De un modo especial procura contribuir a la mejora de su salud y conocer sus opiniones, manteniendo con todas una comunicación fluida.

DATOS DE 2015

G4-15, G4-26

En 2011, Unión de Mutuas incluyó entre las encuestas de satisfacción que realizaba para conocer la opinión de sus grupos de interés, por su valor como fuente de información, a la sociedad: representantes de sindicatos, proveedores, institutos tecnológicos, asociaciones..., fijando para estas encuestas una periodicidad bienal.

En 2015 se detectó, por primera vez, insatisfacción en algún ítem de la encuesta, en particular con la generación de empleo. Un solo aspecto obtuvo una valoración inferior al 80%: la contribución al desarrollo. Por el contrario, alcanzaron el 100% de satisfacción las preguntas relativas al comportamiento e implicación del personal de Unión de Mutuas cuando había participado en alguno de los programas o actividades de la organización a la que representaba la persona encuestada, y el grado de satisfacción con las soluciones a las quejas y reclamaciones que pudiera haber planteado.

Calculando el valor medio de los resultados de todas las preguntas de la encuesta resulta un 90,13% para el nivel de satisfacción y 4,35 (sobre 5) para la puntuación media. Estos valores suponen una disminución con respecto a 2013 de 2,40 puntos porcentuales, en el caso del nivel de satisfacción, y 1,69%, en el caso de la puntuación media.

Por otro lado, Unión de Mutuas se vale de diferentes canales de comunicación para trasladar a sus grupos de interés su compromiso con la responsabilidad social.

Entre estos canales ocupa un papel destacado, por su capacidad de difusión a la sociedad, la página web www.uniondemutuas.es. Los datos de visitas disponibles arrancan en 2010 e indican un aumento paulatino de las visitas realizadas: 292.105 en 2013, 335.009 en 2014 y 822.846 en 2015, con un incremento algo superior al 245% con respecto al año anterior. En 2015, además, se incluyó un recorrido virtual por el ITUM y se incorporaron mejoras en el "Portal de Transparencia", creado en 2014 en cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. En este se encuentra información económica (presupuestos, cuentas anuales, contratación...), así como información institucional y organizativa.



13. Unión de Mutuas y la sociedad

G4-15

También hay que destacar, por su importancia para la responsabilidad social, las memorias de responsabilidad social, elaboradas desde 2007 en el marco de las memorias GRI. En los últimos años se publicaron junto con un cuestionario para conocer la opinión de sus lectores, como se apunta en el apartado dedicado a su elaboración.

Además, Unión de Mutuas participó, como es habitual, en diversas iniciativas y foros relacionados con cuestiones de responsabilidad social. Así, por ejemplo, colaboró con el Ayuntamiento de Torrent en la adecuación de rutas saludables, en las que se instalaron paneles informativos con consejos de salud elaborados por médicos especializados de la Mutua; para la Asociación Amuinca, de personas inmigrantes de Castellón, organizó una jornada para facilitar formación e información sobre el cuidado de personas dependientes; colaboró con el Negociado de Dependencia del Ayuntamiento de Castellón, en un curso organizado por este para personas receptoras de ayudas a la dependencia; participó en diferentes actos para la promoción de la igualdad, como se ha apuntado anteriormente...

Entre los foros de responsabilidad social a los que Unión de Mutuas asiste habitualmente se encuentran las mesas RSCs de Castellón y RSC en Acción de Valencia, de las que forman parte un grupo reducido de empresas y organizaciones no gubernamentales, de ámbito local, nacional y, algunas, internacional.

A través de estas mesas, y en las reuniones que celebran periódicamente, las empresas y organizaciones miembros de las mismas intercambian experiencias y buenas prácticas. Además, las mesas organizan actos orientados a la promoción de la responsabilidad social en la sociedad. En 2015, la Mesa RSCs organizó la

I Jornada de RSC. Empresas y organizaciones saludables en la Universitat Jaume I de Castellón, en la que, entre otras ponencias, se presentó una de Unión de Mutuas explicando la implantación del modelo de Empresa Saludable, y una jornada dirigida a potenciar la empleabilidad de personas con dificultades de incorporación laboral, como resultado de la cual dos personas desempleadas, una de ellas con discapacidad, fueron contratadas por una empresa de la Mesa RSCs.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cataluña, Unión de Mutuas participó en la 6.ª Semana de la Responsabilidad Social, organizada por Ingeniería Social S.A.L. y la Associació +Responsables, con una ficha que se incorporó a la *Feria online*. Como el año anterior, se actualizó, en el portal de responsabilidad social de la Generalitat de Cataluña, RSCat, la información que contiene sobre Unión de Mutuas.

La prensa, digital o en papel, es otro medio de llegar a la sociedad. En 2014 hubo 108 impactos, manteniéndose prácticamente igual que en 2013, en que hubo 112.

Además, Unión de Mutuas mantiene relaciones de colaboración y diálogo con distintas universidades, institutos tecnológicos, colegios profesionales y asociaciones profesionales: la Universitat Jaume I de Castellón, la Universitat de València, la Universidad Miguel Hernández de Alicante, la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), Colegios de Graduados Sociales, la Associació d'Esclerosi Múltiple de Castelló (AEMC), la Sociedad Valenciana de Hipertensión Arterial y Riesgo Vascular, la Universitat Internacional de Catalunya, la Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España–Castellón (COCEMFE-Castellón)...

13. Unión de Mutuas y la sociedad



En el marco de estas colaboraciones, en 2015 la Mutua organizó diversos actos de carácter formativo e informativo y participó en jornadas organizadas por otras empresas e instituciones, en estudios y en encuentros y congresos, desde una jornada técnica de la Asociación Profesional de Técnicos en Seguridad y Salud Laboral de Castilla-La Mancha al 25 *European Society of Hypertension (ESH) Meeting* en Milán, las *XIV Jornadas de actualización en lípidos, diabetes e hipertensión* celebradas en Castellón...

Destaca, entre estas jornadas, la *II Jornada de Cirugía Artroscópica de Muñeca* organizada por el jefe del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología de Unión de Mutuas, que reunió en Paterna a más de 100 profesionales del sector sanitario. Y ello porque la Mutua es un referente en cirugía artroscópica y recibe a cirujanos españoles y extranjeros para su formación en ella, sobre todo en artroscopia de hombro, codo y muñeca.

La relación con la sociedad, en fin, tiene otro aspecto importante: el de la solidaridad, un aspecto que tanto a través de campañas realizadas conjuntamente en diferentes centros de Unión de Mutuas como, en ocasiones, a través de iniciativas puestas en marcha por centros concretos, la Mutua procura fomentar.

Así, por ejemplo, siguiendo una ya larga tradición, el ITUM fue uno de los centros a los que acudió la Agència Valenciana de Salut para una nueva campaña de donación de sangre, realizada en el mes de septiembre; en Navidades se puso en marcha una campaña de recogida de alimentos en la que participaron diecisiete centros, aportando unos 500 kg de productos no perecederos y alimentos envasados, así como productos de higiene personal y juguetes a comedores sociales, bancos de alimentos y diferentes ONG; se realizaron dos campañas de recogida de ropa, una de ellas en ocho centros, y la otra solo en los centros de Barcelona; en Onda se reunió leche para una parroquia de la localidad; en Vila-real se organizó una campaña de recogida de material escolar...



14. De 2015 a 2016: perspectivas de futuro

G4-DMA, G4-2

El cuadro siguiente resume los resultados del año 2015 ligados al *Plan Estratégico 2014-2016*, desde las perspectivas financiera, de clientes, de procesos, y de aprendizaje y crecimiento.

| Plan Estratégico 2014-2016 | | |
|----------------------------|--|---|
| Perspectivas | Objetivos | Resultados |
| Perspectiva financiera | Obtener resultados económicos positivos | - La cuenta de resultados del ejercicio es positiva. |
| | Aumentar ingresos | - Ingresos aumentados en + 4,9% (respecto a 2014). |
| | Reducir gastos de gestión ordinaria | - Gastos aumentados en un 2% (respecto a 2014). |
| | Optimizar gastos de prestaciones | - Aumento del gasto de prestaciones. |
| | Dotar las reservas al máximo legal | - Las reservas están dotadas al máximo legal. |
| Perspectiva de clientes | Contar con clientes satisfechos | <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas a accidentados: nivel de satisfacción, 94,97%. Superior al resultado de 2014 en un punto. - Accidentados GVA: nivel de satisfacción, 96,60%. Superior al del año 2014 y superior al global de Mutua. - Encuestas a hospitalizados: nivel de satisfacción, 99,74%. Superior en 0,83 puntos al resultado de 2014. - Encuestas a empresas: nivel de satisfacción, 92,59%. Inferior al resultado de las últimas encuestas (2013) en 4,4 puntos. - Encuestas a asesorías: nivel de satisfacción, 96,96%. Superior al resultado de las últimas encuestas (2012) en medio punto. - Encuestas a la sociedad: nivel de satisfacción, 90,13%. Inferior al resultado de las últimas encuestas (2013) en 2,5 puntos. - Encuestas a autónomos: nivel de satisfacción, 76,81%. Inferior al resultado de las últimas encuestas (2013) en 15,01 puntos. |
| | Potenciar la imagen de la Mutua y las relaciones | - Realizado a través del plan de actos y jornadas, portal de transparencia, campaña de verano... |
| | Mantener el ratio de satisfacción. | - Mediante el conocimiento de las necesidades y expectativas legítimas de los clientes a través de encuestas, el QRSA, envíos de información, línea 900... |
| | Contribuir a reducir el absentismo laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Planes de actuación personalizados, con medición de sus resultados y análisis en cada empresa de los motivos y circunstancias relacionados con el absentismo. - Plan de prevención con cargo a cuotas. |



14. De 2015 a 2016: perspectivas de futuro

G4-2

| | | |
|---|--|---|
| <p>Perspectiva de aprendizaje y crecimiento</p> | Potenciar productos / servicios innovadores | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la nueva Mutua On Line empresas y asesorías. - Desarrollo Mutua On line Pacientes. - Ampliación FisiMutua+. |
| | Potenciar la implicación y satisfacción de las personas | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Plan de Salud cardiovascular.</i> - <i>III Plan de Igualdad 2014-2016.</i> - <i>Guía para el uso no sexista del lenguaje y la imagen en Unión de Mutuas.</i> |
| | Potenciar el desarrollo profesional | <ul style="list-style-type: none"> - Se han realizado 41 acciones formativas del <i>Plan de formación 2014-2015</i>. Además se han concedido 94 peticiones individuales de formación. |
| | Fortalecer las alianzas y potenciar relaciones institucionales | <ul style="list-style-type: none"> - Encuentros <i>forUM</i> y talleres. |
| | Potenciar la implantación de TICS | <ul style="list-style-type: none"> - Portal del empleado - Proyecto <i>Gestión Facturas</i> en Gesmutua: modificación del flujo de control y validación de facturas e integración de la factura electrónica en la Administración Pública. - Ampliación de Gesmutua (BONUS, CUME, etc.). - Análisis de necesidades para la nueva historia clínica. - Puesta en marcha del nuevo Servicio de Atención Informática (SAI) integrado en Gesmutua. |
| | Potenciar el aprendizaje y la mejora continua | <ul style="list-style-type: none"> - Certificación en el modelo de gestión de riesgos para la prevención de delitos. |
| | Mantener el reconocimiento externo a nuestro sistema de gestión | <ul style="list-style-type: none"> - Renovación de certificados de todos los sistemas de gestión. - EFQM +500. - Gestión de la calidad. - Gestión medioambiental. - Gestión de la I+D+i. - Gestión de la RSC. - Gestión de riesgos para la seguridad del paciente. - Empresa Saludable. |
| | Mantener el compromiso con la sociedad | <ul style="list-style-type: none"> - Adhesiones: - Pacto Mundial de Naciones Unidas. - Iniciativa de Naciones Unidas y UNIFEM para el empoderamiento de la mujer. - Carta Europea de Seguridad Vial. - Declaración de Luxemburgo. - Certificación de nuevos centros asistenciales con el Distintivo Indicador Grado de Accesibilidad (DIGA). - <i>Guía para el trato a personas con discapacidad en Unión de Mutuas.</i> |
| Optimizar el uso de los recursos | <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos de los indicadores de consumo de energía y agua. | |



14. De 2015 a 2016: perspectivas de futuro

G4-2

| | | |
|-------------------------|--|--|
| Perspectiva de procesos | Mejorar la calidad asistencial | <ul style="list-style-type: none"> Renovación del certificado UNE179003 Gestión de riesgos para la seguridad de pacientes. |
| | Mejorar la eficiencia en la gestión de contingencias comunes | <ul style="list-style-type: none"> Mejoras en la evaluación de procesos, abono de la prestación económica, reestructuración de los recursos orientados al cliente, implantación de la colaboración con las entidades gestoras. |
| | Mejorar la eficiencia en la gestión de contingencias profesionales | <ul style="list-style-type: none"> Proyectos para adecuar/disminuir las prestaciones en cuanto a la duración media de los procesos y a la prestación por incapacidad, muerte y supervivencia. Control de procesos con duración superior al tiempo óptimo. |
| | Mejorar la gestión de la red asistencial | <ul style="list-style-type: none"> Mapa asistencial <i>en tu móvil</i>. Mejora en la localización del mapa asistencial en la web. |
| | Mejorar la atención al usuario | <ul style="list-style-type: none"> Colocación de pantallas en las salas de espera de los centros. Nuevo vídeo virtual de visita al ITUM. |

14. De 2015 a 2016: perspectivas de futuro

G4-2

La gestión realizada con arreglo al modelo EFQM y los sistemas en que está certificada Unión de Mutuas, así como la implicación, eficiencia y profesionalidad de su equipo humano hicieron posible el cumplimiento de la mayor parte de los objetivos marcados para 2015 en el *Plan Estratégico 2014-2016*.

Desde la perspectiva financiera, se consiguieron resultados positivos y aumentaron los ingresos, y pese a incrementarse también los gastos, el resultado final fueron 18.386.201,65 de euros a distribuir.

En relación con los clientes, los datos aportados muestran una elevada satisfacción, superior en buena parte de las encuestas realizadas, inferior en algunos casos. Estos últimos habrán de ser objeto de medidas específicas para mejorar la satisfacción de los interesados.

En todo caso, teniendo en cuenta los resultados obtenidos desde todas perspectivas del plan y el contexto legal y económico existente, para 2016 se acordó mantener los mismos objetivos estratégicos, fijando las metas concretas a alcanzar e incorporándolos al cuadro de mando integral. A raíz de los resultados

de 2015 se aprobaron, así mismo, los siguientes proyectos (ordenados por procesos) para 2016:

- Sistemas de Información: cambio de plataforma de la intranet corporativa y certificación en el sistema de gestión de seguridad de la información.
- Gestión Externa: mejoras en la atención telefónica, manual para recepciones, proyecto "Customer Journey", lanzamiento de la nueva Mutua On Line.
- Contingencia Profesional: lanzamiento del Portal del Paciente, nuevo Portal del Proveedor Sanitario.
- Innovación y Mejora: revisión del *Código de Conducta* y mejora de la gestión documental.
- Recursos Humanos: revisión de la metodología de la evaluación del desempeño y revisión del plan de acogida.
- Recursos y Alianzas: nuevo programa informático para la gestión de compras y almacén y avances en accesibilidad, certificando los centros que faltan en el modelo DIGA.



Anexos

15. Índice de contenido GRI

16. Cuentas anuales

15. Índice de contenido GRI



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

| | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|----------------------------------|--|----------------------------|-----------|--------------------------------|
| ESTRATEGIA Y ANÁLISIS | | | | |
| G4-1 | Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para esta y la estrategia para abordarla | p. 4 | | |
| G4-2 | Principales efectos, riesgos y oportunidades | p. 4, 135, 136, 137, 138 | | |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | | | |
| G4-3 | Nombre de la organización | p. 17 | | |
| G4-4 | Marcas, productos y servicios más importantes | p. 17 | | |
| G4-5 | Localización de la sede de la organización | p. 26 | | |
| G4-6 | Número de países en los que opera | p. 26 | | |
| G4-7 | Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica | p. 17 | | |
| G4-8 | Mercados servidos | p. 26, 59 | | |
| G4-9 | Dimensiones de la organización | p. 4, 26, 44, 59, 106, 109 | | |
| G4-10 | Empleados de la organización | p. 109 | | |
| G4-11 | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos | p. 125 | | |
| G4-12 | Descripción de la cadena de suministro de la organización | p. 104 | | |



15. Índice de contenido GRI

| | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|--------------|--|----------------|-----------|--------------------------------|
| G4-13 | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización | p. 5 | | |
| G4-14 | Descripción de cómo aborda la organización el principio de precaución | p. 21, 39, 40 | | |
| G4-15 | Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización ha suscrito o adoptado | p. 39, 41, 133 | | |
| G4-16 | Asociaciones y organizaciones a las que la organización pertenece en que ostente un cargo en el órgano de gobierno, participe en proyectos o comités, realice una aportación de fondos notable o considere que ser miembro es una decisión estratégica | p. 18, 106 | | |

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

| | | | | |
|--------------|---|-------|--|------------------|
| G4-17 | Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización | | | Unión de Mutuas. |
| G4-18 | Proceso para determinar el contenido de la memoria y cobertura de cada aspecto | p. 9 | | |
| G4-19 | Listado de aspectos materiales | p. 11 | | |
| G4-20 | Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización | p. 11 | | |
| G4-21 | Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización | p. 11 | | |
| G4-22 | Causas y consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores | p. 14 | | |
| G4-23 | Cambios significativos en el alcance y cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores | p. 14 | | |

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

| | | | | |
|--------------|--|---------------------------------------|--|--|
| G4-24 | Lista de grupos de interés vinculados a la organización | p. 31 | | |
| G4-25 | Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja | p. 31 | | |
| G4-26 | Enfoque sobre la participación de los grupos de interés, incluida frecuencia con que se colabora con los distintos grupos | p. 9, 26, 34, 101, 102, 127, 129, 132 | | |
| G4-27 | Cuestiones y problemas clave surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés y evaluación hecha por la organización | p. 9 | | |



15. Índice de contenido GRI

| | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|-----------------------------|--|---------------|-----------|--|
| PERFIL DE LA MEMORIA | | | | |
| G4-28 | Periodo cubierto | | | Año calendario. |
| G4-29 | Fecha de la última memoria | | | Año 2014, publicada en 2015. |
| G4-30 | Ciclo de presentación de memorias | | | Anual. |
| G4-31 | Punto de contacto para solventar dudas en relación con la memoria | | | hgarcia@uniondemutuas.es |
| G4-32 | Opción de conformidad con la Guía GRI elegida, tabla de indicadores GRI y referencia a la verificación externa | p. 8, 14, 140 | | |
| G4-33 | Política y práctica sobre la verificación externa de la memoria | p. 14, 15 | | |
| GOBIERNO | | | | |
| G4-34 | Estructura de gobierno de la organización y sus comités | p. 19 | | |
| G4-35 | Proceso de delegación de autoridad del órgano superior de gobierno a la alta dirección y a determinados empleados en materia económica, ambiental y social | p. 21, 35 | | El director gerente es nombrado por la Junta Directiva y, posteriormente, el cargo es confirmado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. |
| G4-36 | Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, indicando si rinden cuentas ante el órgano superior de gobierno | p. 21, 35 | | |
| G4-37 | Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno en cuestiones económicas, ambientales y sociales | p. 19 | | |
| G4-38 | Composición del órgano superior de gobierno y sus comités | p. 19 | | |
| G4-39 | Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo | | | No lo ocupa. |
| G4-40 | Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios utilizados para ello | p. 19 | | |



15. Índice de contenido GRI

| | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|--------------|---|-----------|-----------|---|
| G4-41 | Procedimientos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses, indicando si se comunican a los grupos de interés | p. 19 | | Las incompatibilidades y prohibiciones que afectan a los miembros de la Junta Directiva están reguladas en la Ley General de la Seguridad (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre). Los miembros de este órgano y el director gerente de la Mutua firman una declaración personal, exigida reglamentariamente, donde manifiestan su compatibilidad y conocimiento de las prohibiciones para ejercer su cargo. |
| G4-42 | Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, valores, misión, estrategias, políticas y objetivos relativos a los impactos económico, social y medioambiental de la organización | p. 19, 35 | | |
| G4-43 | Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno en materia económica, ambiental y social | p. 19 | | |
| G4-44 | Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales y medidas adoptadas como consecuencia de dicha evaluación | p. 19 | | No hay procedimientos propios de Unión de Mutuas ya que, como se explica en el texto, las funciones de los órganos de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente. |
| G4-45 | Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social e indicación de las consultas efectuadas a los grupos de interés en relación con ello | p. 21 | | |
| G4-46 | Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo en materia económica, ambiental y social | p. 21 | | |
| G4-47 | Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza impactos, riesgos y oportunidades de índole económica, ambiental y social | p. 21 | | |
| G4-48 | Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados | p. 9 | | |
| G4-49 | Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno | p. 19 | | El director gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización. |



15. Índice de contenido GRI

| | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|--------------|---|---------|-----------|---|
| G4-50 | Naturaleza y número de preocupaciones importantes transmitidas al órgano superior de gobierno y mecanismos utilizados para abordarlas y evaluarlas | | | No se transmitieron preocupaciones importantes al margen de las cuestiones propias de su competencia. |
| G4-51 | Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección | p. 21 | | El Ministerio de Empleo y Seguridad Social es el que decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva. |
| G4-52 | Procesos para determinar la remuneración | p. 21 | | El Ministerio de Empleo y Seguridad Social es el que decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva. |
| G4-53 | Forma en que se solicita y tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en relación con la retribución | p. 21 | | El Ministerio de Empleo y Seguridad Social es el que decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva. |
| G4-54 | Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) | p. 118 | | |
| G4-55 | Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con el incremento de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) | p. 118 | | |

ÉTICA E INTEGRIDAD

| | | | | |
|--------------|--|--------------------|--|--|
| G4-56 | Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos | p. 30, 38, 40, 130 | | |
| G4-57 | Mecanismos internos y externos de asesoramiento sobre el comportamiento ético y legal, y sobre asuntos relacionados con la integridad de la organización | p. 25 | | |
| G4-58 | Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y de asuntos relativos a la integridad de la organización | p. 21, 25, 39 | | |



15. Índice de contenido GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|---|--|--------------------|--|--|
| CATEGORÍA: ECONOMÍA | | | | |
| Aspecto: desempeño económico | | | | |
| G4-DMA | | p. 43 | | |
| G4-EC1 | Valor económico directo generado y distribuido | p. 4, 44, 117, 154 | | |
| G4-EC2 | Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático | | | No se han producido consecuencias económicas, riesgos ni oportunidades de este tipo. |
| G4-EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones | p. 117 | | |
| G4-EC4 | Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno | | | Ninguna. |
| Aspecto: presencia en el mercado | | | | |
| G4-DMA | | p. 109 | | |
| G4-EC5 | Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local desglosado por sexo en lugares donde se desarrollan operaciones significativas | p. 118 | | |
| G4-EC6 | Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas | p. 112 | | |
| Aspecto: consecuencias económicas indirectas | | | | |
| G4-DMA | | | La actividad de Unión de Mutuas no produce consecuencias económicas indirectas | |
| G4-EC7 | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y servicios | | | No se han producido inversiones en infraestructuras y servicios de las que se deriven consecuencias económicas indirectas. |
| G4-EC8 | Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos | | | No se han producido impactos económicos indirectos |



15. Índice de contenido GRI

| Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|---|--|-------------|--|--------------------------------|
| Aspecto: prácticas de adquisición | | | | |
| G4-DMA | | p. 104 | | |
| G4-EC9 | Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales | p. 104, 105 | | |
| CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE | | | | |
| Aspecto: materiales | | | | |
| G4-DMA | | p. 48 | | |
| G4-EN1 | Materiales utilizados por peso o volumen | p. 49, 50 | | |
| G4-EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados | p. 49, 55 | | |
| Aspecto: energía | | | | |
| G4-DMA | | p. 48 | | |
| G4-EN3 | Consumo energético interno | p. 51 | | |
| G4-EN4 | Consumo energético externo | p. 52 | | |
| G4-EN5 | Intensidad energética | p. 51, 52 | | |
| G4-EN6 | Reducción del consumo energético | p. 53 | | |
| G4-EN7 | Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios | | Dada la actividad llevada a cabo por Unión de Mutuas no se producen reducciones medibles objetivamente en los requisitos energéticos de los productos y servicios. | |
| Aspecto: agua | | | | |
| G4-DMA | | p. 48 | | |
| G4-EN8 | Captación total de agua según la fuente | p. 53 | | |
| G4-EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua | p. 53 | | |
| G4-EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | p. 53 | | |



15. Índice de contenido GRI

| Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|---|---|---------|---|--------------------------------|
| Aspecto: biodiversidad | | | | |
| G4-DMA | | | Ningún centro de Unión de Mutuas está en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad, por lo que no hay impactos en la biodiversidad de los que informar. | |
| G4-EN11 | Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad | | | Ninguna. |
| G4-EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios | | | Ninguno. |
| G4-EN13 | Hábitats protegidos o restaurados | | | Ninguno. |
| G4-EN14 | Número de especies incluidas en la Lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie | | | Ninguna. |
| Aspecto: emisiones | | | | |
| G4-DMA | | p. 48 | | |
| G4-EN15 | Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1) | p. 54 | | |
| G4-EN16 | Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero al generar energía (alcance 2) | p. 54 | | |
| G4-EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3) | | Dada la actividad llevada a cabo por Unión de Mutuas no se contemplan emisiones indirectas de GEI distintas de las derivadas de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor. | |
| G4-EN18 | Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero | p. 54 | | |
| G4-EN19 | Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero | p. 54 | | |



15. Índice de contenido GRI

| Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|---|---|---------|---|--------------------------------|
| G4-EN20 | Emissiones de sustancias que agotan el ozono | | Dada la actividad llevada a cabo por Unión de Mutuas no se producen emisiones cuyo impacto sea significativo más allá de las mencionadas en el resto de indicadores. | |
| G4-EN21 | NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas significativas | p. 54 | | |
| Aspecto: efluentes y residuos | | | | |
| G4-DMA | | p. 48 | | |
| G4-EN22 | Vertido total de aguas, según su calidad y destino | p. 53 | | |
| G4-EN23 | Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento | p. 55 | | |
| G4-EN24 | Número y volumen totales de derrames significativos | p. 55 | | |
| G4-EN25 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente | | El alcance de la actividad se limita al ámbito nacional. Unión de Mutuas está inscrita como pequeño productor de residuos. Los residuos generados se ceden a un gestor autorizado para su transporte y tratamiento. | |
| G4-EN26 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización | | El agua utilizada por Unión de Mutuas en su actividad proviene de la red pública de suministro y se vierte a la red de alcantarillado público. | |
| Aspecto: productos y servicios | | | | |
| G4-DMA | | p. 48 | | |
| G4-EN27 | Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios | p. 56 | | |
| G4-EN28 | Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos | | Unión de Mutuas es una empresa de servicios. | |
| Aspecto: cumplimiento regulatorio | | | | |
| G4-DMA | | p. 48 | | |
| G4-EN29 | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental | | | Cero. |



15. Índice de contenido GRI

| Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|---|---|---------|---|--------------------------------|
| Aspecto: transporte | | | | |
| G4-DMA | | p. 48 | | |
| G4-EN30 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal | p. 57 | | |
| Aspecto: general | | | | |
| G4-DMA | | p. 48 | | |
| G4-EN31 | Desglose de gastos e inversiones medioambientales | p. 57 | | |
| Aspecto: evaluación ambiental de los proveedores | | | | |
| G4-DMA | | | Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública. | |
| G4-EN32 | Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales | | | Cero. |
| G4-EN33 | Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto | | Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública. | |
| Aspecto: mecanismos de reclamación ambiental | | | | |
| G4-DMA | | p. 48 | | |
| G4-EN34 | Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | | | Cero. |

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Aspecto: empleo

| | | | | |
|---------------|--|------------------|--|--|
| G4-DMA | | p. 109 | | |
| G4-LA1 | Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región | p. 112, 113, 114 | | |



15. Índice de contenido GRI

| Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|--|--|-------------|-----------|--|
| G4-LA2 | Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad | p. 118, 119 | | Toda la plantilla disfruta de los mismos beneficios sociales, sin distinción alguna. |
| G4-LA3 | Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo | p. 116 | | |
| Aspecto: relaciones entre los trabajadores y la dirección | | | | |
| G4-DMA | | p. 109 | | |
| G4-LA4 | Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos | p. 125 | | |
| Aspecto: salud y seguridad en el trabajo | | | | |
| G4-DMA | | p. 109 | | |
| G4-LA5 | Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral | p. 126 | | |
| G4-LA6 | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo | p. 115, 123 | | |
| G4-LA7 | Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación | p. 122 | | |
| G4-LA8 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos | p. 126 | | |
| Aspecto: capacitación y educación | | | | |
| G4-DMA | | p. 109 | | |
| G4-LA9 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral | p. 124 | | |
| G4-LA10 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales | p. 125 | | |
| G4-LA11 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por sexo y categoría profesional | p. 125 | | |



15. Índice de contenido GRI

| Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|--|--|----------------------|--|--------------------------------|
| Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades | | | | |
| G4-DMA | | p. 109 | | |
| G4-LA12 | Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad | p. 19, 110, 111, 120 | No se facilita información sobre la edad de los miembros de los órganos de gobierno ya que, al ser personal externo, no se dispone de estos datos. | |
| Aspecto: igualdad de retribución entre mujeres y hombres | | | | |
| G4-DMA | | p. 109 | | |
| G4-LA13 | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad | p. 118 | | |
| Aspecto: evaluación de las prácticas laborales de los proveedores | | | | |
| G4-DMA | | | Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública. | |
| G4-LA14 | Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales | | | Cero. |
| G4-LA15 | Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto | | Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública. | |
| Aspecto: mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales | | | | |
| G4-DMA | | p. 109 | | |
| G4-LA16 | Número de reclamaciones sobre prácticas laborales presentadas, abordadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación | | | Cero. |
| SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS | | | | |
| Aspecto: inversión | | | | |
| G4-DMA | | | Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública. | |



15. Índice de contenido GRI

| Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|--|--|---------|---|--|
| G4-HR1 | Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos | | | Ninguno. |
| G4-HR2 | Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con los aspectos de los derechos humanos relevantes para su actividad, incluyendo el porcentaje de empleados formados | | | No hay formación en derechos humanos. |
| Aspecto: no discriminación | | | | |
| G4-DMA | | | Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública. | |
| G4-HR3 | Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas | | | Cero. |
| Aspecto: libertad de asociación y negociación colectiva | | | | |
| G4-DMA | | | La Constitución Española garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. | |
| G4-HR4 | Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos | | | Todos los proveedores de Unión de Mutuas operan en España. |
| Aspecto: trabajo infantil | | | | |
| G4-DMA | | | La Constitución Española garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. | |
| G4-HR5 | Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil | | | Ninguno. |
| Aspecto: trabajo forzoso | | | | |
| G4-DMA | | | La Constitución Española garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. | |
| G4-HR6 | Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso | | | Ninguno. |



15. Índice de contenido GRI

| Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|--|--|--------------------------|--|--------------------------------|
| Aspecto: medidas de seguridad | | | | |
| G4-DMA | | | El personal de seguridad es subcontratado y la empresa correspondiente se ocupa de su formación. | |
| G4-HR7 | Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones | | El personal de seguridad es subcontratado y la empresa correspondiente se ocupa de su formación. | |
| Aspecto: derechos de la población indígena | | | | |
| G4-DMA | | | Unión de Mutuas solo desarrolla actividades en España. | |
| G4-HR8 | Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas | | | Cero. |
| Aspecto: evaluación | | | | |
| G4-DMA | | | No se realiza este tipo de exámenes porque con el cumplimiento normativo quedan garantizados los derechos humanos. | |
| G4-HR9 | Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos | | | Cero. |
| Aspecto: evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos | | | | |
| G4-DMA | | | Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública. | |
| G4-HR10 | Porcentaje de nuevos proveedores evaluados utilizando criterios de derechos humanos | | | Cero. |
| G4-HR11 | Impactos negativos significativos, reales y potenciales, sobre derechos humanos en la cadena de suministro y medidas adoptadas | | Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública. | |
| Aspecto: mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos | | | | |
| G4-DMA | | p. 34, 92, 101, 127, 135 | | |
| G4-HR12 | Número de reclamaciones sobre derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación | | | Cero. |



15. Índice de contenido GRI

| | Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|--|---|-----------|--|---|
| SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD | | | | |
| Aspecto: comunidades locales | | | | |
| G4-DMA | | | La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. | |
| G4-S01 | Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en la comunidad local | | | Cero. |
| G4-S02 | Centros de operaciones con efectos negativos significativos, potenciales o reales, sobre las comunidades locales | | | Cero. |
| Aspecto: lucha contra la corrupción | | | | |
| G4-DMA | | p. 21, 22 | | |
| G4-S03 | Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados | p. 131 | | Unión de Mutuas cuenta con un mapa de riesgos en el que se contemplan todos los riesgos que pudieran derivar en corrupción para su control. Por tanto, en todos los centros se han evaluado dichos riesgos. |
| G4-S04 | Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción | p. 131 | | |
| G4-S05 | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas | | | No se ha producido ningún caso de corrupción. |
| Aspecto: política pública | | | | |
| G4-DMA | | | La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. | |
| G4-S06 | Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario | | | Cero. |



15. Índice de contenido GRI

| Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|--|---|---------------------|--|--------------------------------|
| Aspecto: prácticas de competencia desleal | | | | |
| G4-DMA | | | La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. | |
| G4-S07 | Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas | | | Cero. |
| Aspecto: cumplimiento regulatorio | | | | |
| G4-DMA | | p. 21, 22 | | |
| G4-S08 | Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa | | | Cero. |
| Aspecto: evaluación de la repercusión social de los proveedores | | | | |
| G4-DMA | | | Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública. | |
| G4-S09 | Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios relacionados con la repercusión social | | | Cero. |
| G4-S010 | Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas | | Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública. | |
| Aspecto: mecanismos de reclamación por impacto social | | | | |
| G4-DMA | | p. 21, 22 | | |
| G4-S011 | Número de reclamaciones sobre impactos en la sociedad presentadas, abordadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación | | | Cero. |
| SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS | | | | |
| Aspecto: salud y seguridad de los clientes | | | | |
| G4-DMA | | p. 58, 91, 92 | | |
| G4-PR1 | Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras | p. 91, 93, 102, 108 | | |



15. Índice de contenido GRI

| Información sobre el enfoque de gestión e indicadores | | Páginas | Omisiones | Descripción de los indicadores |
|---|---|-----------------|---|--------------------------------|
| G4-PR2 | Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función de tipo de resultados de dichos incidentes | | | Cero. |
| Aspecto: etiquetado de los productos y servicios | | | | |
| G4-DMA | | p. 91, 92 | | |
| G4-PR3 | Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos | p. 47 | | |
| G4-PR4 | Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes | | | Cero. |
| G4-PR5 | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes | p. 93, 102, 108 | | |
| Aspecto: comunicaciones de mercadotecnia | | | | |
| G4-DMA | | | Unión de Mutuas es una empresa de servicios que no puede por ley hacer publicidad, promociones o patrocinios. | |
| G4-PR6 | Venta de productos prohibidos o en litigio | | | Ninguna. |
| G4-PR7 | Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | | | Cero. |
| Aspecto: privacidad de los clientes | | | | |
| G4-DMA | | p. 91 | | |
| G4-PR8 | Número de reclamaciones fundamentadas en la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes | | | Cero. |
| Aspecto: cumplimiento regulatorio | | | | |
| G4-DMA | | p. 21, 22 | | |
| G4-PR9 | Costo de las multas significativas por incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios | | | Cero. |



| BALANCE INTEGRADO EJERCICIO 2015 | | | | |
|--|--|-----------------------|-----------------------|--|
| N.º CUENTAS | ACTIVO | EJERCICIO 2015 | EJERCICIO 2014 | |
| | A) Activo no corriente | 52.789.690,50 | 44.368.914,52 | |
| | I. Inmovilizado intangible | 464.710,76 | 515.412,69 | |
| 200, 201, (2800), (2801) | 1. Inversión en investigación y desarrollo | 0,00 | 0,00 | |
| 203, (2803), (2903) | 2. Propiedad industrial e intelectual | 0,00 | 0,00 | |
| 206, (2806), (2906) | 3. Aplicaciones informáticas | 233.651,24 | 255.775,70 | |
| 207, (2807), (2907) | 4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos | 231.059,52 | 259.636,99 | |
| 208, 209, (2809), (2909) | 5. Otro inmovilizado intangible | 0,00 | 0,00 | |
| | II. Inmovilizado material | 39.409.584,99 | 40.401.372,04 | |
| 210, (2810), (2910), (2990) | 1. Terrenos | 10.383.560,51 | 10.476.592,55 | |
| 211, (2811), (2911), (2991) | 2. Construcciones | 22.476.263,05 | 22.881.312,27 | |
| 214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999) | 5. Otro inmovilizado material | 6.549.761,43 | 7.043.467,22 | |
| 2300, 2310, 234, 235, 237, 2390 | 6. Inmovilizado en curso y anticipos | 0,00 | 0,00 | |
| | III. Inversiones inmobiliarias | 14.465,08 | 0,00 | |
| 220, (2820), (2920) | 1. Terrenos | 6.614,38 | 0,00 | |
| 221, (2821), (2921) | 2. Construcciones | 7.850,70 | 0,00 | |
| 2301, 2311, 2391 | 3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos | 0,00 | 0,00 | |
| | IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas | 1.800.764,73 | 2.591.765,04 | |
| 240, 243, 244, (2933), (2934) | 1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público | 1.800.764,73 | 1.800.764,73 | |
| 249, (2939) | 2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles | 0,00 | 791.000,31 | |
| 248, (2938) | 4. Otras inversiones | 0,00 | 0,00 | |
| | V. Inversiones financieras a largo plazo | 10.580.495,64 | 179.776,18 | |
| 251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983) | 1. Inversiones financieras en patrimonio | 0,00 | 0,00 | |
| 258, 26 | 2. Créditos y valores representativos de deuda | 10.455.733,90 | 55.014,44 | |
| 2521, (2980) | 4. Otras inversiones financieras | 124.761,74 | 124.761,74 | |
| | VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo | 519.669,30 | 680.588,57 | |
| 38, (398) | B) Activo corriente | 68.806.395,47 | 137.636.263,03 | |
| | I. Activos en estado de venta | 235.732,55 | 0,00 | |
| | II. Existencias | 359.185,67 | 398.097,69 | |
| 30, (390) | 1. Productos farmacéuticos | 68.903,57 | 87.960,93 | |
| 31, (391) | 2. Material sanitario de consumo | 281.128,51 | 302.673,27 | |
| 32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395) | 3. Otros aprovisionamientos | 9.153,59 | 7.463,49 | |
| | III. Deudores y otras cuentas a cobrar | 43.983.756,40 | 56.549.540,42 | |
| 4300, 431, 443, 448, (4900) | 1. Deudores por operaciones de gestión | 4.162.327,15 | 19.122.558,96 | |
| 4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584 | 2. Otras cuentas a cobrar | 39.795.337,58 | 37.392.953,76 | |
| 470, 471, 472, 473, 474 | 3. Administraciones públicas | 26.091,67 | 34.027,70 | |
| 450, 455, 456 | 4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos | 0,00 | 0,00 | |
| | V. Inversiones financieras a corto plazo | 164.565,87 | 68.701.672,69 | |
| 540, (549), (596) | 1. Inversiones financieras en patrimonio | 0,00 | 6.811,48 | |
| 4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598) | 2. Créditos y valores representativos de deuda | 140.469,66 | 68.604.476,38 | |
| 545, 548, 565, 566 | 4. Otras inversiones financieras | 24.096,21 | 90.384,83 | |
| 480, 567 | VI. Ajustes por periodificación | 101.733,49 | 83.338,30 | |
| | VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes | 23.961.421,49 | 11.903.613,93 | |
| 577 | 1. Otros activos líquidos equivalentes | 20.427.147,11 | 10.000.090,41 | |
| 556, 570, 571, 573, 575 | 2. Tesorería | 3.534.274,38 | 1.903.523,52 | |
| | TOTAL ACTIVO (A+B)..... | 121.596.085,97 | 182.005.177,55 | |

| BALANCE INTEGRADO EJERCICIO 2015 | | | | |
|------------------------------------|---|-----------------------|-----------------------|--|
| N.º CUENTAS | ACTIVO | EJERCICIO 2015 | EJERCICIO 2014 | |
| | A) Patrimonio neto | 101.707.015,11 | 160.820.337,32 | |
| 10 | I. Patrimonio aportado | 0,00 | 0,00 | |
| | II. Patrimonio generado | 101.690.765,76 | 160.820.981,21 | |
| 11 | 1. Reservas | 72.143.865,74 | 116.881.056,77 | |
| 120, 122 | 2. Resultados de ejercicios anteriores | 27.267.311,05 | 40.432.412,91 | |
| 129 | 3. Resultados de ejercicio | 2.279.588,97 | 3.507.511,53 | |
| | III. Ajustes por cambios de valor | 0,00 | -643,89 | |
| 136 | 1. Inmovilizado no financiero | | 0,00 | |
| 133 | 2. Activos financieros disponibles para la venta | 0,00 | -643,89 | |
| 130, 131, 132, 137 | IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados | 16.249,35 | 0,00 | |
| | B) Pasivo no corriente | 0,00 | 0,00 | |
| 14 | I. Provisiones a largo plazo | 0,00 | 0,00 | |
| | II. Deudas a largo plazo | 0,00 | 0,00 | |
| 170, 177 | 2. Deudas con entidades de crédito | 0,00 | 0,00 | |
| 171, 172, 173, 178, 18 | 4. Otras deudas | 0,00 | 0,00 | |
| 174 | 5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo | 0,00 | 0,00 | |
| | C) Pasivo corriente | 19.889.070,86 | 21.184.840,23 | |
| 58 | I. Provisiones a corto plazo | 8.146.571,78 | 9.890.394,07 | |
| | II. Deudas a corto plazo | 109.089,36 | 366.121,26 | |
| 520, 527 | 2. Deuda con entidades de crédito | 0,00 | 0,00 | |
| 4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561 | 4. Otras deudas | 109.089,36 | 366.121,26 | |
| 524 | 5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo | 0,00 | 0,00 | |
| | IV. Acreedores y otras cuentas a pagar | 11.633.409,72 | 10.928.324,90 | |
| 4000, 401 | 1. Acreedores por operaciones de gestión | 567.547,27 | 90.853,86 | |
| 4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559 | 2. Otras cuentas a pagar | 9.279.509,95 | 9.005.411,60 | |
| 475, 476, 477, 479 | 3. Administraciones públicas | 1.786.352,50 | 1.832.059,44 | |
| 452, 456, 457 | 4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos | 0,00 | 0,00 | |
| 485, 568 | V. Ajustes por periodificación | 0,00 | 0,00 | |
| | TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)..... | 121.596.085,97 | 182.005.177,55 | |



CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL. INTEGRADO.

| N.º CUENTAS | | EJERCICIO 2015 | EJERCICIO 2014 |
|---------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| | 1. Cotizaciones sociales | 188.927.413,95 | 180.667.673,89 |
| 7200, 7210 | a) Régimen general | 51.023.694,18 | 48.405.435,65 |
| 7211 | b) Régimen especial de trabajadores autónomos | 22.340.210,71 | 21.847.040,08 |
| 7202, 7212 | c) Régimen especial agrario | 0,00 | 0,00 |
| 7203, 7213 | d) Régimen especial de trabajadores del mar | 21.324,33 | 21.979,64 |
| 7204, 7214 | e) Régimen especial de la minería del carbón | 0,00 | 0,00 |
| 7205, 7215 | f) Régimen especial de empleados de hogar | 0,00 | 0,00 |
| 7206 | g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales | 115.542.184,73 | 110.393.218,52 |
| | 2. Tranferencias y subvenciones recibidas | 16.896,94 | 19.172,43 |
| | a) Del ejercicio | 13.616,29 | 19.172,43 |
| 751 | a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio | 13.616,29 | 19.172,43 |
| 750 | a.2) transferencias | 0,00 | 0,00 |
| 752 | a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial | 0,00 | 0,00 |
| 7530 | b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero | 3.280,65 | 0,00 |
| 754 | c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras | 0,00 | 0,00 |
| 705, 740, 741 | 3. Prestaciones de servicios | 725.946,77 | 606.640,94 |
| 780, 781, 782, 783 | 4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado | 0,00 | 0,00 |
| | 5. Otros ingresos de gestión ordinaria | 14.733.307,64 | 13.622.570,96 |
| 776 | a) Arrendamientos | 277.057,37 | 259.686,46 |
| 775, 777 | b) Otros ingresos | 142.668,22 | 85.835,53 |
| 7970 | c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión | 4.423.187,98 | 4.096.514,81 |
| 794 | d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada | 9.890.394,07 | 9.180.534,16 |
| 795 | 6. Excesos de provisiones | 0,00 | 0,00 |
| | A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6) | 204.403.565,30 | 194.916.058,22 |
| | 7. Prestaciones sociales | -83.104.711,89 | -72.033.201,84 |
| (630) | a) Pensiones | 0,00 | 0,00 |
| (631) | b) Incapacidad temporal | -76.005.111,24 | -66.195.647,01 |
| (632) | c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad | -4.692.579,14 | -3.695.649,91 |
| (634) | d) Prestaciones familiares | 0,00 | 0,00 |
| (635) | e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas | -1.379.633,95 | -1.302.838,17 |
| (636) | f) Prestaciones sociales | -83.480,01 | -95.564,71 |
| (637) | g) Prótesis y vehículos para inválidos | -162.191,65 | -135.159,62 |
| (638) | h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria | -353.565,22 | -267.888,79 |
| (639) | i) Otras prestaciones | -428.150,68 | -340.453,63 |
| | 8. Gastos de personal | -26.945.558,33 | -25.371.491,38 |
| (640), (641) | a) Sueldos, salarios y asimilados | -20.553.997,81 | -19.288.861,96 |
| (642), (643), (644) | b) Cargas sociales | -6.391.560,52 | -6.082.629,42 |
| | 9. Trasferencias y subvenciones concedidas | -49.862.445,94 | -47.955.848,38 |
| (650) | a) Transferencias | -34.976.313,21 | -32.850.444,15 |
| (651) | b) Subvenciones | -14.886.132,73 | -15.105.404,23 |



CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL. INTEGRADO.

| N.º CUENTAS | | EJERCICIO 2015 | EJERCICIO 2014 |
|--|--|------------------------|------------------------|
| | 10. Aprovisionamientos | -4.348.314,31 | -5.999.590,96 |
| (600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 61 ¹ | a) Compras y consumos | -4.348.314,31 | -5.999.590,96 |
| (6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935 | b) Deterioro de valor de existencias | 0,00 | 0,00 |
| | 11. Otros gastos de gestión ordinaria | -36.724.151,84 | -36.313.069,81 |
| (62) | a) Suministros y servicios exteriores | -5.724.965,87 | -5.470.557,86 |
| (6610), (6611), (6612), (6613), 6614 | b) Tributos | -1.539.567,48 | -1.173.628,84 |
| (676) | c) Otros | 0,00 | 0,00 |
| (6970) | d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión | -3.167.016,84 | -4.236.187,73 |
| (6670) | e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión | -18.977.580,98 | -15.542.301,31 |
| (694) | f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación | -7.315.020,67 | -9.890.394,07 |
| (68) | 12. Amortización del inmovilizado | -1.409.002,99 | -1.451.443,65 |
| | B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12) | -202.394.185,30 | -189.124.646,02 |
| | I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B) | 2.009.380,00 | 5.791.412,20 |
| | 13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta | -35.169,51 | -35.766,49 |
| (690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799 | a) Deterioro de valor | 0,00 | 0,00 |
| 770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674) | b) Bajas y enajenaciones | -35.169,51 | -35.766,49 |
| 7531 | c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero | 0,00 | 0,00 |
| | 14. Otras partidas no ordinarias | -63.056,98 | 35.760,60 |
| 773, 778 | a) Ingresos | 21.430,63 | 110.373,91 |
| (678) | b) Gastos | -84.487,61 | -74.613,31 |
| | II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14) | 1.911.153,51 | 5.791.406,31 |
| | 15. Ingresos financieros | 372.762,16 | 588.039,52 |
| 760 | a) De participaciones en instrumentos de patrimonio | 0,00 | 0,00 |
| 761, 762, 769 | b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado | 372.762,16 | 588.039,52 |
| 755, 756 | c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras | 0,00 | 0,00 |
| (660), (662), (669) | 16. Gastos financieros | 0,00 | 0,00 |
| 784, 785, 786, 787 | 17. Gastos financieros imputados al activo | 0,00 | 0,00 |
| | 18. Variación del valor razonable en activos financieros | 0,00 | 0,00 |
| 7640, (6640) | a) Activos a valor razonable con imputación en resultados | 0,00 | 0,00 |
| 7641, (6641) | b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta | 0,00 | 0,00 |
| 768, (668) | 19. Diferencias de cambio | 0,00 | 0,00 |
| | 20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros | -3.913,50 | -3.441.823,57 |
| 766, 7963, 7964, 7968, 7969, (666), (6963), (6964), (6968), (6969) | a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas | 0,00 | -3.438.985,20 |
| 765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979) | b) Otros | -3.913,50 | -2.838,37 |
| | III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20) | 368.848,66 | -2.853.784,05 |
| | IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III) | 2.280.002,17 | 2.937.622,26 |
| (6616), (6617), (6618), 6619 | 21. Impuesto sobre beneficios | -413,20 | 0,00 |
| | V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS | 2.279.588,97 | 2.937.622,26 |
| | ± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR | 0,00 | 569.889,27 |
| | VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO | 0,00 | 3.507.511,53 |



UNIÓN DE MUTUAS

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N.º 267

www.uniondemutuas.es





UNIÓN DE MUTUAS

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N.º 267

www.uniondemutuas.es

