



# memoria de sostenibilidad 2007

informe de responsabilidad corporativa





<b>CARTA DEL PRESIDENTE</b> .....	04
-----------------------------------	----

## **I. GENERANDO CONFIANZA: ESTRATEGIA Y PERFIL DE UNIÓN DE MUTUAS**

### **1. NUESTRA FILOSOFÍA**

1.1 HISTORIA.....	09
1.2 VISIÓN Y MISIÓN.....	10
1.3 DECLARACIÓN DE SOSTENIBILIDAD .....	10

### **2. NUESTRA CULTURA**

2.1 EL CÓDIGO ÉTICO DE UNIÓN DE MUTUAS .....	13
--	----

### **3. NUESTRA ORGANIZACIÓN: POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

3.1 PRINCIPALES MAGNITUDES.....	15
3.2 ORGANIZACIÓN TERRITORIAL .....	16
3.3 ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN .....	19
3.4 PERSPECTIVAS DE FUTURO .....	22
3.5 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.....	23

### **4. NUESTRA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**

4.1 ÉTICA Y RESPONSABILIDAD.....	27
4.2 EL COMITÉ DE ÉTICA .....	28
4.3 POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE: EL CAMINO DE LA EXCELENCIA .....	29
4.4 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	31

## **II. COMPROMETIDOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS: ENFOQUES DE GESTIÓN**

### **5. LA APUESTA POR LA CALIDAD INTEGRAL**

5.1 ENFOQUE DE GESTIÓN .....	37
5.2 PRINCIPALES ACTUACIONES .....	40
5.3 PERSPECTIVAS DE FUTURO .....	43

### **6. EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO**

6.1 ENFOQUE DE GESTIÓN .....	45
6.2 PRINCIPALES ACTUACIONES .....	49
6.3 PERSPECTIVAS DE FUTURO .....	52

### **7. RESPETO Y MEJORA DEL MEDIOAMBIENTE**

7.1 ENFOQUE DE GESTIÓN .....	55
7.2 PRINCIPALES ACTUACIONES .....	55
7.3 PERSPECTIVAS DE FUTURO .....	60

### **8. UNA EMPRESA CIUDADANA**

8.1 ENFOQUE DE GESTIÓN .....	63
8.2 PRINCIPALES ACTUACIONES .....	65
8.3 PERSPECTIVAS DE FUTURO .....	68

## **III. CRITERIOS DEL INFORME**

<b>9. CRITERIOS DEL INFORME</b> .....	73
<b>10. INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA</b> .....	75
<b>11. SELLO GLOBAL REPORTING INITIATIVE</b> .....	77
<b>12. INDICADORES DE DESEMPEÑO</b> .....	79
<b>13. SEGUIMOS DIALOGANDO</b> .....	93

## CARTA DEL PRESIDENTE

[1.1/1.2/2.8/3.1/3.2/3.10/3.11/4.11/EC9]



Un año más tenemos la satisfacción de presentar ante ustedes los resultados de nuestra actividad, referida al ejercicio económico 2007, un ejercicio que hemos vivido con especial intensidad porque en el curso del mismo se han producido importantes acontecimientos que han afectado a la vida de Unión de Mutuas.

Por vez primera me corresponde dirigirme a todos ustedes en la presentación de esta Memoria de Responsabilidad Social al haber asumido la Presidencia de la Mutua tras el fallecimiento de nuestro anterior presidente D. José Peris Goterris y es natural que nuestro primer pensamiento sea para él y para la obra que supo desarrollar durante tantos años al frente de la Mutua, política que intentaremos continuar para seguir siendo merecedores de la confianza de nuestros empresarios mutualistas.

El pasado año presentamos por vez primera el informe de responsabilidad social corporativa de Unión de Mutuas, en un documento elaborado siguiendo las recomendaciones de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" del Global Reporting

Initiative, que fue sometido a verificación externa por parte de AENOR y al que el GRI. G3-2006 le otorgó el nivel de aplicación A+.

La memoria constituye un documento público de comunicación con información consolidada del desempeño económico, social y medioambiental de Unión de Mutuas durante el año 2006 y, de la misma forma, en este documento vamos a presentarles los datos correspondientes al ejercicio 2007. El documento que les presentamos recoge nuestra actividad en los últimos doce meses en los que hemos sido escrupulosos en el cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la aplicación de nuestro Código Ético, documento fundamental que recoge nuestros compromisos, en el II Plan de Responsabilidad Social Corporativa que se extiende desde 2007 a 2010.

Por lo que se refiere a los resultados económicos, en un ejercicio difícil por las implicaciones económicas de una economía globalizada que ha afectado a la empresa española, ha seguido el crecimiento sostenido en nuestros ingresos totales que han superado los 274,6 millones de euros, con una diferencia entre ingresos y gastos superior a los 46,5 millones de euros. Estos resultados positivos nos permiten destinar 7,22 millones de euros al Fondo de Reserva de la Seguridad Social y 24,82 millones de euros al Fondo de Prevención y Rehabilitación.

La política de austeridad seguida durante el pasado ejercicio ha permitido salvar problemas como el derivado de la reducción de las cuotas empresariales y las mayores aportaciones al Fondo de Reserva de la Seguridad Social que nos habíamos marcado como política prioritaria.

Y todo ello ha sido posible gracias a la confianza que han depositado en Unión de Mutuas los empresarios mutualistas. Al cierre del ejercicio 2007 Unión de Mutuas contaba con 80.238 empresas mutualistas y mediante nuestros servicios dábamos cobertura a 364.595 trabajadores, a los que dan atención permanente nuestros 779 trabajadores, de los cuales un 90'75 % tiene contratos indefinidos.

Comprometidos como estamos con cuestiones como la igualdad de género, Unión de Mutuas suscribió un convenio de colaboración con la Fundación Isonomía para la Igualdad de Oportunidades de la Universitat Jaume I. Ésta presentó un diagnóstico de situación sobre la aplicación del principio de igualdad de trato y oportunidades en el que, a partir de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, se concluía que Unión de Mutuas "aplica de forma correcta el principio de igualdad de trato y oportunidades" derivado de la citada ley y las recomendaciones formuladas, de escasa importancia, se han corregido de inmediato.

El año 2007 ha visto también el inicio de los procesos de concentración de las mutuas en busca de un marco más efectivo para su trabajo, en el que no ha sido ajena la actividad de Unión de Mutuas.

Esos movimientos llevaron a que Unión de Mutuas mantuviera conservaciones con los distintos grupos para, tras una profunda reflexión, sumarse al proyecto que consideramos que daba mayores garantías de viabilidad, siguiendo el principio de no ceder nuestra propia identidad, sino sumar esfuerzos para conseguir mejorar la calidad de nuestros servicios a los empresarios mutualistas y sus trabajadores protegidos.

Las conversaciones fructificaron ya a principios del año 2008 con la adhesión a Corporación Mutua, entidad que se ha

convertido en la primera de España en el sector de las mutuas de accidentes de trabajo y en que junto a Unión de Mutuas se integran Mutua de Ceuta (CESMA), Ibermutuamur, MAC Mutua de Accidentes de Canarias, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutualia y Solimat, todas ellas con una filosofía de trabajo muy similar a la de Unión de Mutuas, como lo demuestran los primeros meses del ejercicio 2008 en los que se está consolidando esta unión, en la que se mantiene la identidad y personalidad jurídica de cada una de las mutuas, con un compromiso de mantenimiento del empleo y aumento consiguiente de las oportunidades profesionales y una agilidad de funcionamiento basada en la autonomía y la coordinación, con respeto escrupuloso a la normativa vigente y la asunción de compromisos éticos y un modelo común de gestión, basado en la calidad total.

Asimismo, durante el año 2007, Unión de Mutuas definió su II Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa que se establece para el periodo 2007-2010, del que se habla en profundidad a lo largo de este informe y que en 2007 comenzó a dar sus primeros pasos de forma que, por ejemplo, en noviembre de 2007 Unión de Mutuas solicitaba a la Asociación Española del Pacto Mundial su adhesión al Pacto Mundial, iniciativa propuesta por las Naciones Unidas, con el objetivo de conseguir un compromiso voluntario de las asociaciones firmantes en responsabilidad social con la implantación de 10 principios basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales, y de lucha contra la corrupción.

Y entre otras acciones de reconocimiento a nuestra política de responsabilidad social, Unión de Mutuas ha recibido durante el pasado ejercicio el Sello Ercova como Empresa Responsable de la Comunidad Valenciana. El proyecto Ercova nace de la necesidad de encontrar nuevas metodologías de inserción laboral adecuadas a las personas en riesgo de exclusión social y laboral. Y lo hace desde la perspectiva de la sensibilización y participación activa de las empresas.

En cuanto a la mejora en nuestros centros asistenciales, dentro de la política de cercanía y calidad, se han puesto en marcha los nuevos centros asistenciales en Gandía, Jerez de la Frontera y Madrid, en la Avenida Pablo Iglesias, y se han mejorado los de Ciudad Real y Girona, finalizando las obras del nuevo centro de referencia en Valencia que se inauguró en julio del 2008.

Asimismo el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas mejoró ostensiblemente sus servicios de atención a los trabajadores de sus empresas mutualistas, mediante la puesta en servicio del quirófano digital, así como la puesta en marcha del Servicio de Diagnóstico por la Imagen que completa los servicios radiológicos a disposición de los pacientes, mediante las más modernas técnicas y equipos disponibles en el momento actual.

Finalmente, en cuanto a los compromisos de mejora del medioambiente, Unión de Mutuas desarrolló de forma satisfactoria todos sus programas previstos en sus perspectivas de futuro. Su programa de gestión ambiental ha sido auditado por la empresa certificadora AENOR consiguiendo su renovación y se ha seguido trabajando en la extensión de los compromisos adquiridos en el ejercicio anterior que han superado las expectativas, por ejemplo en la gestión de residuos, la utilización de energías renovables y la extensión de la digitalización radiológica a la organización.

El presidente  
**D. José M. Gozalbo Moreno**



**GENERANDO CONFIANZA: ESTRATEGIA Y  
PERFIL DE UNIÓN DE MUTUAS**

# NUESTRA FILOSOFÍA



# 1

## 1.1 HISTORIA

### [2.9]

En 1990 nació Unión de Mutuas, de la integración de Mutua Industrial Castellonense (que con anterioridad había integrado a Mutua Agraria de Almazora, Mutua de Burriana y Mutua de Accidentes en la Agricultura de Vila-real) con Mutua Segorbina, Mutua de Cheste, Mutua Unión Gremial Valentina, Mutua Saguntina y Mutua Unión de Empresas Industriales.

Con posterioridad se llevaría a cabo la fusión con Mutua de Azulejeros (con efecto 1 de enero de 1992), con lo que se iban a integrar en la nueva entidad las mutuas que habían sido fusionadas en su día por Mutua de Azulejeros (Mutua de Manises, Mutua La Senyera, Mutua AMAT). Se constituía así la primera mutua con sede en la Comunidad Valenciana y con una gran densidad de medios en la misma.

Tras la última fusión llevada a cabo a finales del año 2004 con la integración de la Mutua Gremiat, Unión Mutuas tiene presencia en diez Comunidades Autónomas de todo el Estado donde con medios propios podemos atender las necesidades de nuestras empresas.

Desde un principio, la Junta Directiva de Unión de Mutuas apostó por un futuro en el que era imprescindible la asunción de políticas de calidad que hicieran posible un trato diferenciado a nuestros empresarios y trabajadores mutualistas. Y a ello nos hemos dedicado desde hace muchos años, contando con la colaboración, en primer lugar, de los empresarios mutualistas y también de todos los trabajadores de la Mutua. Disponemos de las acreditaciones de AENOR y nos hemos integrado en el proceso de gestión de la calidad siguiendo el modelo europeo EFQM. De nuestra calidad da idea el hecho de que entre nuestras empresas figuren Fermeval, Fevama, AJEV, CEC, Cámara de Comercio, Bancaja, Radio Televisión Valenciana, Universidad Politécnica de Valencia, Feria Valencia, Comisiones Obreras, UGT, Porcelanosa, Diputación de Valencia, etc.

En esa búsqueda de la calidad total, hemos sido pioneros en la adopción de muchas tecnologías médicas de vanguardia para la atención a nuestros mutualistas. Lo hemos hecho trabajando conjuntamente con las universidades de nuestro entorno, así como con los distintos institutos tecnológicos sectoriales (IBV, AIDIMA, AIDICO, AIMME, etc.), así como con las organizaciones sindicales y empresariales. Los resultados a la vista están: una importante red de centros propios perfectamente dotados de los mejores y más avanzados medios técnicos (quirófano inteligente, radiología digitalizada, resonancia, TAC, ondas de choque, sistema MedX, laboratorio, etc.), con una Unidad de I+D+i, lo que asegura una mejor atención. Y por otra parte, a pesar de nuestro gran crecimiento, no hemos perdido ese trato próximo con nuestros mutualistas que es otro de nuestros signos diferenciales: la proximidad.

El año 2007 ha visto también el inicio de los procesos de concentración de las mutuas en busca de un marco más efectivo para su trabajo, en el que no ha sido ajena la actividad de Unión de Mutuas. Efectivamente el Ministerio de Trabajo a través de distintas disposiciones y conversaciones con representantes del sector de mutuas de accidentes de trabajo, mostró su interés por conseguir entidades más fuertes, capaces de asumir retos que con un menor tamaño no se podían considerar.

Esos movimientos llevaron a que Unión de Mutuas mantuviera conservaciones con los distintos grupos para, tras una profunda reflexión, sumarse al proyecto que consideramos que daba mayores garantías de viabilidad siguiendo el principio de no ceder nuestra propia identidad, sino sumar esfuerzos para conseguir mejorar la calidad de nuestros servicios a los empresarios mutualistas y sus trabajadores protegidos.

Las conversaciones fructificaron y a principio del año 2008 se llevará a cabo la adhesión efectiva a Corporación Mutua, entidad que se convertiría en la primera de España en el sector de las mutuas de accidentes de trabajo y en que junto a Unión de Mutuas se integrarán Mutua de Ceuta (CESMA), Ibermutuamur, MAC Mutua de Accidentes de Canarias, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutua-lia y Solimat, todas ellas con una filosofía de trabajo muy similar a la de Unión de Mutuas. En Corporación Mutua se mantiene la identidad y personalidad jurídica de cada una de las mutuas, con un compromiso de mantenimiento del empleo y aumento consiguiente de las oportunidades profesionales y una agilidad de funcionamiento basada en la autonomía y la coordinación, con respeto escrupuloso a la normativa vigente y la asunción de compromisos éticos y un modelo común de gestión, basado en la calidad total. Con la Corporación podremos llevar a cabo mayores y más adecuadas inversiones.

Se abre pues un futuro lleno de expectativas que se irán concretando en los próximos meses, con esta figura novedosa de la Corporación Mutua en la que las mutuas integrantes, sin perder su personalidad jurídica propia, se integrarán en un modelo común de gestión que será definido por todas ellas y que permitirá que el sector funcione mejor, que las mutuas presten mejores servicios a los trabajadores y que el uso de los recursos públicos sea más eficiente.

## 1.2 VISIÓN Y MISIÓN

[4.8]

Desde este proceso de constitución, Unión de Mutuas define su visión y misión así como la declaración de sostenibilidad que orienta su desempeño económico, social y ambiental.

### VISIÓN

Afianzamiento y extensión de lo conseguido, con una gestión participativa de sus trabajadores y adaptada a los cambios. Ser para los empresarios asociados y sus trabajadores, así como para los trabajadores por cuenta propia y autónomos adheridos, "La Mutua" nos permitirá reafirmarnos como mutua líder integrada en el entorno social, con un enfoque global de la responsabilidad social, en el marco de la necesaria sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social.

### MISIÓN

Unión de Mutuas, como entidad colaboradora de la gestión de la Seguridad Social y asociación de empresarios sin ánimo de lucro, y bajo el control y colaboración de la Administración y de los agentes sociales, atiende las prestaciones sanitarias, económicas y rectoras derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de los trabajadores de las empresas mutualistas.

Tras las reformas introducidas por la Ley 42/1994, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, está facultada legalmente para asumir, además, la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes (en adelante ITCC) del personal al servicio de sus empresas asociadas que así lo soliciten, así como el subsidio por incapacidad temporal del Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos y de los trabajadores por cuenta propia del Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social.

Después de la entrada en vigor de la Ley 53/2002, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, y la posterior publicación del Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de Medidas de Reforma Económica, asume la protección por contingencias profesionales de los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres (BOE n.º 71, de 23 de marzo) ha ampliado nuevamente nuestro campo de actuación a la gestión y pago de la prestación económica por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia.

## 1.3 DECLARACIÓN DE SOSTENIBILIDAD

[1.2/4.8/4.11]

Unión de Mutuas, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social n.º 267, como entidad colaboradora en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, se ocupa del reconocimiento y pago de todas las prestaciones derivadas de las denominadas contingencias profesionales (accidentes de trabajo y enfermedad profesional) así como de la prestación económica derivada de la ITCC, tanto para los trabajadores por cuenta ajena como para los trabajadores por cuenta propia y autónomos, actividades a las que se une la gestión de las prestaciones de riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural. Los recursos que gestionamos, de carácter público, se distribuyen en función de los correspondientes presupuestos integrados en los de la Seguridad Social, y aprobados a través de la correspondiente Ley de Presupuestos Generales del Estado.

La pertenencia de Unión de Mutuas al sistema de la Seguridad Social nos hace plenamente conscientes de la necesidad de llevar a cabo una política de gestión en términos de sostenibilidad; y ello desde el momento en que dicho concepto, aplicado al mundo de la Seguridad Social, como estructura financiera y normativa, esta última con vocación de permanencia en el tiempo y que pretende proteger en el futuro a los ciudadanos que en estos momentos contribuyen a su sostenimiento, es vital para su supervivencia.

Unión de Mutuas colabora con las políticas que indica el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales a corto, medio y largo plazo, políticas que en todos los casos se dirigen a garantizar la solvencia económica del sistema en el apartado correspondiente a las contingencias profesionales, generando excedentes en su gestión que pasan a engrosar el Fondo de Reserva de la Seguridad Social, instrumento establecido expresamente para garantizar la sostenibilidad del sistema. En el ejercicio 2007, Unión de Mutuas contribuyó con 7,2 millones de euros a ese Fondo de Reserva. De esta forma, Unión de Mutuas responde de su posición frente a las

generaciones futuras, ante el reto de “satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Este informe de responsabilidad social de Unión de Mutuas es la expresión pública de esta apuesta por la sostenibilidad natural.





**NUESTRA CULTURA**

**2**

## 2.1 EL CÓDIGO ÉTICO DE UNIÓN DE MUTUAS

[4.8]

### PRESENTACIÓN

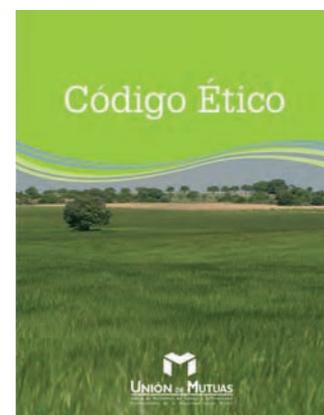
En la primera edición del Código Ético de Unión de Mutuas se aludía a la importancia que para ésta tiene la ética como punto de referencia para la toma de decisiones internas y como un aspecto básico para su reputación corporativa. Se manifestaba también la voluntad institucional de la Mutua de profundizar en la gestión ética y buscar el compromiso de todo el personal en esta tarea. En la práctica esta voluntad se concretó inicialmente en una serie de compromisos que conformaron el I Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa (2003-2006) de la entidad: crear un comité de ética; elaborar un programa de formación y comunicación del Código Ético; elaborar códigos de buenas prácticas; aplicar la norma UNE-EN ISO 9001 de calidad y el modelo de excelencia empresarial EFQM; implantar las normas UNE-EN ISO 14001 de gestión medioambiental; establecer protocolos para la defensa de la privacidad y el acceso a los datos clínicos por parte del trabajador usuario; trasladar el Código Ético a las empresas asociadas y fomentar la cultura de la prevención en la empresa a través del apoyo a distintos premios y galardones de salud laboral.

Los compromisos del I Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa, supervisados por el Comité de Ética, se habían cumplido en su práctica totalidad en el año 2006. En la actualidad se están llevando a cabo las actuaciones del II Plan de Estratégico de Responsabilidad Corporativa para el periodo de 2007-2010.

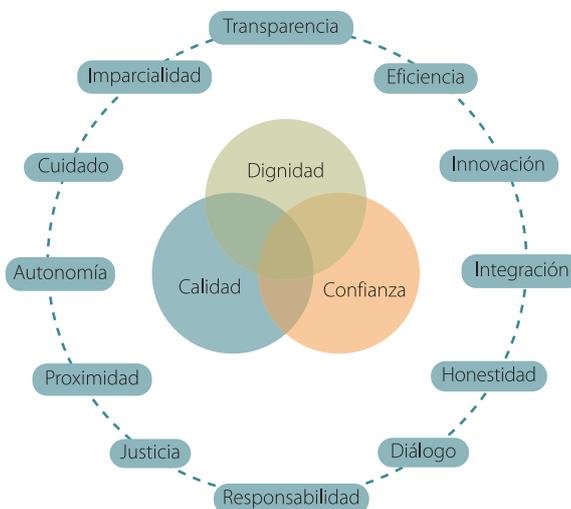
Unión de Mutuas entiende la Responsabilidad Corporativa como la forma en que la entidad responde a las legítimas expectativas que la sociedad ha depositado en ella. La responsabilidad corporativa es algo más que una técnica o instrumento de gestión; para la Mutua forma parte de su carácter o forma de ser y hacer las cosas, de su ética.

Todo ello se refleja en esta segunda edición del Código Ético que incorpora los principios y valores de Unión de Mutuas, aquello que la Mutua quiere ser, y los pasos que está dispuesta a dar para alcanzar su objetivo de integrar la responsabilidad social en la gestión mediante compromisos públicos, definidos en su II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa.

El Código Ético Empresarial de Unión de Mutuas se basa en tres principios que se concretan en doce valores y se materializan en una serie de compromisos que definen los diferentes planes estratégicos de responsabilidad corporativa.



### Representación del Código Ético de Unión de Mutuas



# NUESTRA ORGANIZACIÓN 3



### 3.1 PRINCIPALES MAGNITUDES

[2.1/2.2/2.6/2.8/EC1/EC4]

Empresas mutualistas	80.238
Trabajadores protegidos	364.595 trabajadores
Ingresos totales en 2008	274.680.596,87 euros
Gastos en 2007	228.096.232,52 euros
Resultado en 2007	46.584.364,35 euros
Centros propios	37 centros (2 hospitales)

Si distribuimos estas magnitudes generales como el valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos, tendríamos la siguiente tabla que responde a la relación de las magnitudes económicas con los diferentes grupos de interés.

#### INGRESOS TOTALES

2006			2007		
SEG. SOCIAL	PATRIMONIO PRIV	INTEGRADO	SEG. SOCIAL	PATRIMONIO PRIV	INTEGRADO
246.197.272,85	549.679,5	246.746.952,36	274.110.856,48	569.740,39	274.680.596,87

#### GASTOS

2006			2007		
SEG. SOCIAL	PATRIMONIO PRIV	INTEGRADO	SEG. SOCIAL	PATRIMONIO PRIV	INTEGRADO
<b>GASTOS FUNCIONAMIENTO</b>					
45.736.697,57	61.909,52	45.798.607,09	25.975.103,24	68.291,58	26.043.394,82
<b>GASTOS PERSONAL</b>					
28.439.622,76		28.439.622,76	27.563.339,42		27.563.339,42
<b>IMPUESTOS</b>					
122.917,68	24.476,47	147.394,15	169.923,87	26.588,89	196.512,76

#### DIFERENCIA INGRESOS-GASTOS (EUROS)

2006			2007		
SEG. SOCIAL	PATRIMONIO PRIV	INTEGRADO	SEG. SOCIAL	PATRIMONIO PRIV	INTEGRADO
11.069.515,85	455.135,90	11.524.651,75	46.151.084,55	433.279,80	46.584.364,35

## 3.2 ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

[2.3/2.4/2.5/2.7/2.8]

### A CORUÑA

A CORUÑA – CENTRO ADMINISTRATIVO  
 Monasterio de Caaveiro, 14  
 Tel.: 981 279 480  
 Fax: 981 275 193  
 Lunes a jueves: 9:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00 h. Viernes: 9:00 a 14:00 h

### ALICANTE

ALCOI – CENTRO ASISTENCIAL  
 Juan Gil Albert, 1  
 Tel.: 965 525 502  
 Fax: 965 522 207  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h. Sábados: 9:00 a 13:00 h

ALICANTE – CENTRO ADMINISTRATIVO  
 Calle Italia 26 A-1º Derecha  
 Tel.: 965244323  
 Fax: 965242388  
 Lunes a viernes: 8:00 a 15:00 h

### BARCELONA

BARCELONA – CENTRO ASISTENCIAL  
 Av. Josep Tarradellas, 110-112  
 Tel.: 933 630 600  
 Fax: 933 221 015  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h

BARCELONA – CENTRO ASISTENCIAL  
 Bilbao, 89  
 Tel.: 933 073 500  
 Fax: 932 660 494  
 Lunes a viernes: 8:00 a 15:00 h

L'HOSPITALET DE LLOBREGAT – CENTRO ASISTENCIAL  
 Barón de Maldà, 7  
 Tel.: 933 370 020  
 Fax: 933 370 286  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h

### CÁDIZ

JEREZ DE LA FRONTERA – CENTRO ASISTENCIAL  
 Parque Empresarial, Av. de la Ilustración, 14, local 1  
 Tel.: 956 181 461  
 Fax: 956 181 474  
 Lunes a jueves: 9:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00 h. Viernes: 9:00 a 14:00 h

### CASTELLÓN

BENICARLÓ – CENTRO ASISTENCIAL  
 Avgda. Catalunya, 10  
 Tel.: 964 473 446  
 Fax: 964 461 713  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h

BURRIANA – CENTRO ASISTENCIAL  
 Pº San Juan Bosco, 2  
 Tel.: 964 511 838  
 Fax: 964 518 701  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h. Sábados: 9:00 a 13:00 h

CASTELLÓN – CENTRO ADMINISTRATIVO  
 Ronda Mijares, 32  
 Tel.: 964 342 930  
 Fax: 964 342 584  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h

CASTELLÓN – CENTRO ADMINISTRATIVO  
 Ronda Mijares, 32  
 Tel.: 964 342 930  
 Fax: 964 342 584  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h

CASTELLÓN Instituto de Traumatología - HOSPITAL  
 Av. del Lledó, 67 / Juan de Herrera, 27  
 Tel.: 964 231 212  
 Fax: 964 230 624  
 24 h

CASTELLÓN - Sede Central  
 Av. del Lledó, 69  
 Tel.: 964 238 111  
 Fax: 964 222 309  
 24 h

L'ÀLCORA – CENTRO ASISTENCIAL  
 Dr. Federico Michavila Paús, 3  
 Tel.: 964 360 062  
 Fax: 964 386 840  
 24 h

LA VALL D'UIXÓ – CENTRO ASISTENCIAL  
 Almenara, 7  
 Tel.: 964 661 039  
 Fax: 964 661 029  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h

NULES – CENTRO ASISTENCIAL  
 Av. L'Europa, 2  
 Tel.: 964 671 550  
 Fax: 964 670 005  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h. Sábados: 9:00 a 13:00 h

ONDA – CENTRO ASISTENCIAL  
 Avgda. País Valencià, 13  
 Tel.: 964 602 212  
 Fax: 964 604 360  
 24 h

SEGORBE – CENTRO ASISTENCIAL  
 Pl. General Giménez Salas, 2  
 Tel.: 964 710 629  
 Fax: 964 712 213  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h

VILA-REAL – CENTRO ASISTENCIAL  
 Camí l'Ermida, 21  
 Tel.: 964 520 618  
 Fax: 964 535 569  
 24 h

VINARÒS – CENTRO ASISTENCIAL  
 San Francisco, 67  
 Tel.: 964 450 884  
 Fax: 964 450 843  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h

#### CIUDAD REAL

CIUDAD REAL – CENTRO ADMINISTRATIVO  
 Avda. Lagunas de Ruidera 18-A  
 Tel.: 926 273 321  
 Fax: 926 213 984  
 Lunes a jueves: 9:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00 h. Viernes: 9:00 a 14:00 h

#### GIRONA

GIRONA – CENTRO ADMINISTRATIVO  
 Miquel Blay, 2 Bj  
 Tel.: 972 222 717  
 Fax: 972 223 198  
 Lunes a jueves: 8:00 a 19:00 h. Viernes: 8:00 a 15:00 h

#### MADRID

MADRID – CENTRO ASISTENCIAL  
 Av. Pablo Iglesias, 20  
 Tel.: 915 344 182  
 Fax: 915 353 933  
 Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h

MADRID – CENTRO ADMINISTRATIVO  
 Calle Marqués de Mondéjar, 28  
 Tel.: 917240470  
 Fax: 917241451  
 Lunes a viernes: 8:00 a 15:00 h

#### MURCIA

MURCIA – CENTRO ADMINISTRATIVO  
 Av. Almirante Loaysa, 7  
 Tel.: 968 202 926  
 Fax: 968 245 213  
 Lunes a jueves: 9:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00 h. Viernes: 9:00 a 14:00 h

### NAVARRA

#### PAMPLONA – CENTRO ASISTENCIAL

Paulino Caballero, 21  
Tel.: 948 230 466  
Fax: 948 152 787  
Lunes a viernes: 8 a 19:00 h

### SALAMANCA

#### CIUDAD RODRIGO – CENTRO ADMINISTRATIVO

Pablo VI, 7  
Tel.: 923 498 058  
Fax: 923 482 444  
Lunes a jueves: 9:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00 h. Viernes: 9:00 a 14:00 h

### VALENCIA

#### BENIPARRELL – CENTRO ASISTENCIAL

Avgda. de Llevant, 61  
Tel.: 961 203 362  
Fax: 961 203 282  
Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h. Sábados: 9:00 a 13:00 h

#### CHESTE – CENTRO ASISTENCIAL

Chiva, 19 - 19 bis  
Tel.: 962 510 154  
Fax: 962 512 814  
Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h. Sábados: 9:00 a 13:00 h

#### GANDIA – CENTRO ASISTENCIAL

Perú, 27  
Tel.: 962 861 055  
Fax: 962 870 203  
Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h

#### LLÍRIA – CENTRO ASISTENCIAL

Alcublas, 10  
Tel.: 962 791 771  
Fax: 962 793 435  
Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h. Sábados: 9:00 a 13:00 h

#### MANISES – CENTRO ASISTENCIAL

Avgda. dels Arcs, 1  
Tel.: 961 533 561  
Fax: 961 521 597  
Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h. Sábados: 9:00 a 13:00 h

#### MASSAMAGRELL – CENTRO ASISTENCIAL

Pza. de la Noria, 6  
Tel.: 961 440 565  
Fax: 961 441 365  
Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h

#### PATERNA - San Antonio de Benagéber – HOSPITAL MANCOMUNADO

Autovía Valencia a Ademuz Km 11,7 (Salida 10)  
Tel.: 961 350 250  
Fax: 961 350 034  
24 h

#### PATERNA - CENTRO ASISTENCIAL

València Parc Tecnològic  
Ronda Isaac Peral, 21  
Tel.: 96 136 66 48  
Fax: 96 136 66 54

#### TORRENT – CENTRO ASISTENCIAL

Músico Mariano Puig Yago, 33  
Tel.: 961 559 204  
Fax: 961 563 849  
Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h. Sábados: 9:00 a 13:00 h

#### SAGUNTO – CENTRO ASISTENCIAL

Llíria, 70  
Tel.: 962 661 566  
Fax: 962 650 742  
Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h. Sábados: 9:00 a 13:00 h

#### XÀTIVA – CENTRO ASISTENCIAL

Cavaller Ximén de Tovia, 4  
Tel.: 962 283 405  
Fax: 962 277 199  
Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h. Sábados: 9:00 a 13:00 h

#### VALENCIA – CENTRO ASISTENCIAL

Artes Gráficas, 2  
Tel.: 963 625 461  
Fax: 963 932 182  
Lunes a viernes: 8:00 a 20:00 h. Sábados: 9:00 a 13:00 h

### 3.3 ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN

[4.1 a 4.7/4.9/4.10]

El principio de **confianza** y el valor de **transparencia** del Código Ético de Unión de Mutuas orientan nuestra política de buen gobierno. Los estatutos de la entidad fueron aprobados el 17 de noviembre de 2005 por Resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social y en ellos se destaca la reglamentación que regula la estructura de los órganos de gobierno, administración y seguimiento de la entidad.

Los **órganos de gobierno** de Unión de Mutuas son la Junta General y la Junta Directiva. Ésta última nombra la Dirección Gerencia de la entidad, que tiene carácter profesional y ejerce la dirección ejecutiva de la organización.

- La **Junta General** es el órgano superior de gobierno de la entidad y está formada por todos sus empresarios mutualistas. La Junta General se reúne obligatoriamente, con carácter ordinario, dentro del primer semestre del año, pudiendo celebrarse más allá del primer semestre de cada año si por disposición legal, reglamentaria o por directriz expresa del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales no fuera posible su celebración en el periodo indicado. Por otra parte las reuniones extraordinarias se pueden convocar en cualquier época del año, por iniciativa de la Junta Directiva o a petición de la décima parte de los empresarios mutualistas asociados.

Tanto las reuniones ordinarias como las extraordinarias son convocadas con quince días de anticipación, expresándose el día, hora y lugar de celebración, así como los asuntos a tratar.

Entre sus funciones se cuenta la aprobación de los anteproyectos de presupuestos y de las cuentas anuales así como la aprobación de la gestión de la Junta Directiva.

- La **Junta Directiva**, de acuerdo con el Reglamento de Colaboración, está formada por el presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y un máximo de 16 vocales. Sin perjuicio de lo expuesto, el art. 47.4 del Reglamento de Colaboración establece que, no obstante el número máximo de 20 miembros, cuando la suma de los miembros de las Juntas Directivas incursas en procesos de fusión supere dicho límite máximo, la mutua resultante dispondrá de un plazo máximo de tres años para acomodar la composición de su Junta Directiva. Los cargos directivos son nombrados por un período de seis años y se renuevan cada tres parcialmente. Los miembros de la junta no perciben retribución económica por su cargo.

La Junta Directiva es la encargada de la dirección y administración de la Mutua, por lo que es la responsable de nombrar la Dirección Gerencia de Unión de Mutuas. Cabe destacar de sus funciones: interpretar, cumplir y exigir el fiel cumplimiento de los estatutos; convocar las Juntas Generales y ejecutar sus acuerdos; organizar, regir y reglamentar los servicios de la entidad; suscribir los anteproyectos y las cuentas anuales sobre los que debe deliberar la Junta General.

La **estructura participativa** de Unión de Mutuas se ve reforzada con la **presencia de representantes sindicales en su Junta Directiva**, en su calidad de empresas asociadas a la Mutua, siendo la única mutua de España en la que se da esta participación. De esta forma Unión de Mutuas responde a su compromiso con la participación y el diálogo con sus grupos de intereses tal y como está expresado en su Código Ético. En concreto, forman parte de la Junta Directiva de Unión de Mutuas un representante de UGT y otro de CC.OO. Las facultades de la Junta General y de la Junta Directiva vienen definidas en los artículos 25, 26 y 28 de los estatutos de la entidad.

#### Junta Directiva

##### Presidente

D. José M.ª Gozalbo Moreno - AZULEJERA LA PLANA S.A.

##### Vicepresidentes

D. José Antonio Cervigón Marcos - JOSÉ ANTONIO CERVIGÓN MARCOS

##### Secretario

D. Daniel Pesudo Campesino - CASMON S.L.

**Tesorero**

D. Javier Ordóñez Mundo - RADIADORES ORDÓÑEZ S.A.

**Vocales**

D. Carlos Alguacil Gil - TRESSER S.A.

D. Antonio Baixauli Planells - MUEBLES FOMENTO S.A.

D. José Vicente González Pérez - G.H. ELECTROTERMIA S.A.

D. Conrado Hernández Mas - UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES

D. Santiago Marín Delgado - VERONES COMUNICACIONES

D. Juan Martínez Pérez - COMISIONES OBRERAS

D. Juan Orts Herranz - CRISTALUZ S.A.

D. José Palau Martínez - CONSTRUCCIONES PALAU S.L.

D. Vicente Palomero Sánchez - D. VICENTE PALOMERO SÁNCHEZ

D. Remigio Pellicer Segarra - CUINDEC S.L.

D. Ernesto Ribes Piñón - ERYJA S.L.

D. José Roca Vallés - D. JOSÉ ROCA VALLÉS

D. Alejandro Soliveres Montañés - FEDERACION EMPRESARIAL METALÚRGICA VALENCIANA

D. Fernando Tarín Gil - CONSTRUCCIONES TARÍN S.L.

D. Rafael Zarzoso Vicente - CONSTRUCCIONES R. ZARZOSO S.L.

D. Eduardo Martí Martínez (representante de los trabajadores)

**Director gerente**

D. Juan Enrique Blasco Sánchez

Los **órganos de participación** son la Comisión de Control y Seguimiento y la Comisión de Prestaciones Especiales que están formados por un número paritario de representantes empresariales y sindicales.

- La **Comisión de Control y Seguimiento** es el órgano de participación institucional de los empresarios y trabajadores en el control y seguimiento de la gestión de colaboración con la Seguridad Social que desarrolla la Mutua.

**Presidente**

D. José M.ª Gozalbo Gomis

**Vocales**

CEOE	D. Rafael Montero Gomis
CEOE	D. Javier Andreu Moliner
CEOE	D. Fernando Romero Bru
CEOE	D. Rafael Montero Cuesta
UGT	D. Germán de Huertas Tarazada
UGT	D. Constantino Calero Vaquerizo
UGT	D. Ferrán Ortiz Martínez
CC.OO.	D. Joan Manel Losilla i Sorribes
CC.OO.	D. Luis Manglano Torres

**Secretario**

D. Juan Enrique Blasco Sánchez

- La **Comisión de Prestaciones Especiales**, por su parte, se encarga de la concesión de los beneficios de asistencia social previstos en los estatutos de la entidad.

**En representación de los empresarios asociados:**

Modesto Jaime Galindo

Miguel Montañés Domenech

**Representantes sindicales:**

Salvador Granero Chinesca, CC.OO del País Valencià

Constantino Calero Vaquerizo, UGT País Valencia

**Secretario**

D. Enrique Bou Alicart

- El **Comité de Ética** destaca también como órgano que favorece la participación en el gobierno de la entidad. Este comité asesora a la Dirección Gerencia y a la Junta Directiva en la toma de decisiones estratégicas de la organización relacionada con su responsabilidad corporativa. Del Comité de Ética forman parte destacados expertos del ámbito universitario, sanitario y económico.

**Presidente**

D. Domingo García Marzá

**Vocales**

D. Juan José Díaz Franco

D. Federico García Moliner

D. José Ramón López-Fando y Raynaud

**Asesor**

D. Julio Sánchez Fierro

**Secretario**

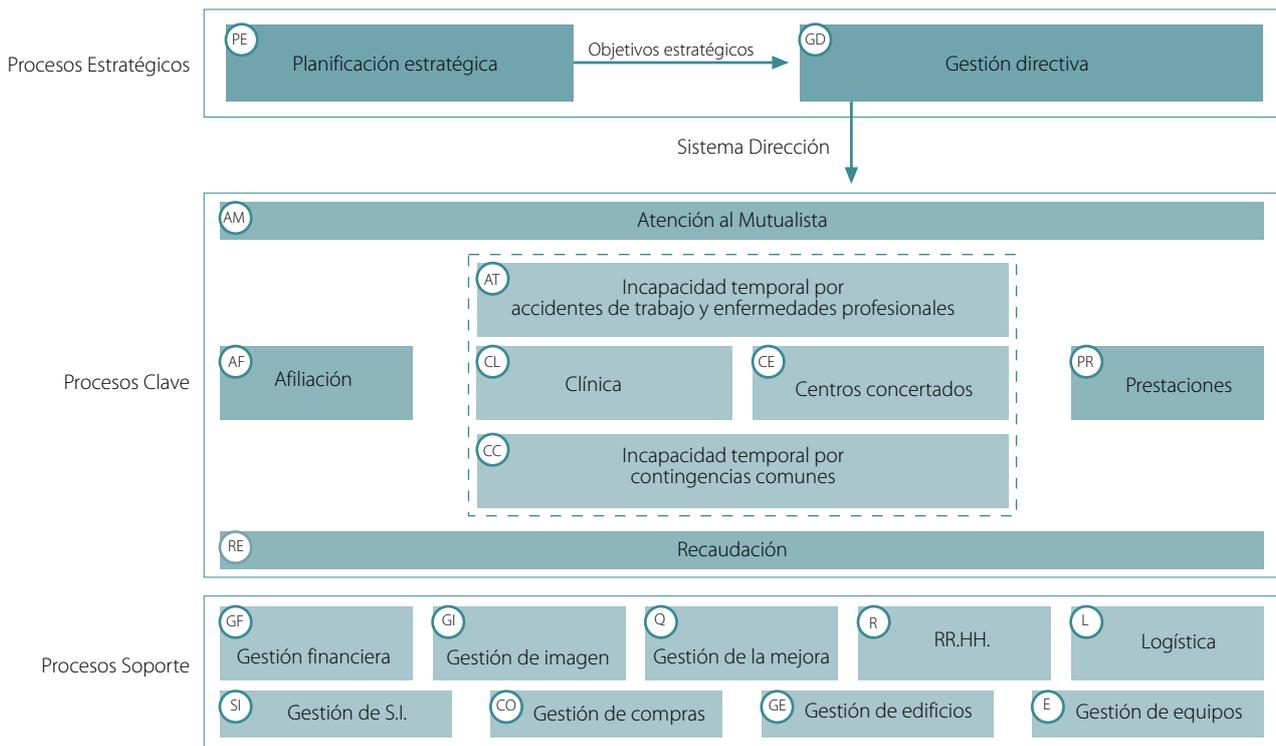
D. Juan Enrique Blasco Sánchez

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Unión de Mutuas está estructurada funcionalmente en 4 grandes áreas interrelacionadas entre sí:

- Área administrativa o de gestión: cuenta con una serie de departamentos: Contabilidad, Recursos Humanos, Afiliación, Recaudación, Siniestros, Prestaciones, Incapacidad Temporal, Atención al Mutualista y Compras.
- Área técnica: integra los departamentos más especializados: Formación, Comunicación, Servicios Jurídicos, Informática y Calidad.
- Área médico-asistencial: integra los servicios médicos de la Mutua.
- Servicios de apoyo: incluyen los servicios de limpieza, recepción, telefonistas e información a los usuarios, mantenimiento y paquetería y envíos postales.

La actuación de Unión de Mutuas, basada en los criterios del Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM), se estructura en procesos. A su vez, los procesos se califican como estratégicos, claves y de soporte. Cada proceso está definido, y asignadas las responsabilidades, lo que nos permite hacer un seguimiento de la calidad del servicio a través de los indicadores de cada uno de los procesos.



### Mapa de procesos que estructuran la actividad de Unión de Mutuas

#### 3.4 PERSPECTIVAS DE FUTURO

La pertenencia de la Mutua al Sistema de la Seguridad Social nos hace plenamente conscientes de la necesidad de llevar a cabo una política de gestión en términos de sostenibilidad. Y ello desde el momento en que dicho concepto aplicado al mundo de la Seguridad Social, como estructura financiera y normativa, esta última con vocación de permanencia en el tiempo y que pretende proteger en el futuro a los ciudadanos que en estos momentos contribuyen a su sostenimiento, es vital para su supervivencia.

La Mutua continuará colaborando con las políticas públicas, diseñadas por el Ministerio de Trabajo, que se dirigen a garantizar la solvencia económica del sistema en el apartado correspondiente a la colaboración en la gestión de las contingencias profesionales y de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de causa común, generando excedentes en su gestión que pasen a engrosar el Fondo de Reserva de la Seguridad Social, instrumento establecido expresamente para garantizar la sostenibilidad del sistema.

La filosofía de gestión de Unión de Mutuas, inspirada por los principios de nuestro Código Ético, está basada en la eficacia y la eficiencia en su gestión, la calidad de sus servicios, la proximidad a los empresarios asociados y a los trabajadores protegidos y la especialización territorial. Por su parte, la evolución del propio sector y las magnitudes económicas que maneja, hacen que resulten posibles políticas tendentes a una mayor racionalización de los recursos públicos gestionados por las mutuas en su conjunto. En este sentido, la Mutua buscará mecanismos de colaboración y cooperación con otras entidades del sector con el fin de mejorar el aprovechamiento de los recursos del sistema de la Seguridad Social, pero también con el objetivo de ampliar la oferta de servicios sanitarios de calidad a disposición de los trabajadores al servicio de sus empresas asociadas y de los trabajadores autónomos.

Continuarán ocupando un lugar preferente en la actividad de la Mutua las actividades preventivas con cargo a cuotas, siempre de la mano de los planes que establezca el Ministerio de Trabajo, pero con especial énfasis en las actuaciones de I+D+i.

### 3.5 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

#### [4.1/4.14 a 4.16]

La responsabilidad social corporativa se concibe en Unión de Mutuas desde el diálogo y el acuerdo posible entre todos sus grupos de interés.

Unión de Mutuas entiende por grupos de interés aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa sus actividades y servicios, y cuyas acciones pueden afectar a su capacidad para desarrollar con éxito su estrategia y alcanzar sus objetivos. Las expectativas legítimas de estos grupos de interés conforman la responsabilidad social y su posible satisfacción el pilar básico para la generación de confianza. De ahí la importancia del diálogo con estos grupos para la realización de esta memoria.

La relación de Unión de Mutuas con sus diferentes grupos de interés viene orientada por los valores definidos en nuestro Código Ético. El enfoque básico de gestión parte del diálogo y la participación entre todos los interlocutores de Unión de Mutuas como único camino para generar confianza. La búsqueda de la satisfacción de los intereses legítimos de los diferentes grupos de interés constituye el horizonte de actuación. De esta satisfacción depende el acuerdo entre todos los grupos de interés y, de este acuerdo, la reputación de Unión de Mutuas.

El primer grupo de interés lo constituye para Unión de Mutuas los trabajadores protegidos. De la calidad del servicio ofrecido depende a su vez la satisfacción de las empresas mutualistas. De ahí que podamos englobar en la búsqueda de la calidad integral, humana y técnica, a estos dos grupos de interés. Unión de Mutuas cubre asistencialmente un total de 364.595 trabajadores protegidos.

Como entidad colaboradora de la Seguridad Social, la relación de Unión de Mutuas con la Administración se apoya en el principio básico de la publicidad y transparencia de todas sus actuaciones.

Las principales magnitudes de Unión de Mutuas muestran cómo es capaz de generar confianza y aumentar así año tras año el número de empresas mutualistas y de trabajadores protegidos.

El capital humano constituye el recurso básico con el que Unión de Mutuas puede dar respuesta a las expectativas depositadas en ella por el resto de grupos de interés. Potenciar el capital humano, su desarrollo profesional, laboral y familiar, es el mejor camino para asegurar una adecuada respuesta a los intereses de las empresas mutualistas y de los trabajadores. Dentro del capital humano con el que cuenta la Mutua ocupan también un lugar decisivo los colaboradores, pues constituyen una prolongación de la misma corporación.

Unión de Mutuas cuenta, a 31 de diciembre de 2007, con una plantilla formada por 779 trabajadores. El 92,3% de los trabajadores tiene contrato indefinido. Este capital humano se ve reforzado por el apoyo de los colaboradores y proveedores de la entidad.

Una empresa responsable es una empresa ciudadana, una empresa que sabe que debe responder del contrato moral que tiene con la sociedad y del que depende su credibilidad y legitimidad. Unión de Mutuas considera su responsabilidad en la sociedad en la que se integra como un valor ético que inspira su comportamiento. Para ello, se vale de su Código Ético Empresarial, de su acción social y de sus compromisos con los proveedores.

El compromiso de Unión de Mutuas con el medioambiente se manifiesta en el Programa de Gestión Ambiental, en la consecución de la certificación ISO 14001 y en el propio Código Ético Empresarial de la entidad. La principal orientación en el respeto y mejora del medioambiente la constituye el respeto a las generaciones futuras.

La importancia que Unión de Mutuas otorga a la participación de estos diferentes grupos de interés viene reflejada en su estructura organizativa. El diálogo con cada uno de estos grupos debe tener un determinado canal de participación (Revista externa UM Informa, revista interna BIT, web [www.uniondemutuas.es](http://www.uniondemutuas.es), intranet para mutualistas (Mutua Online), intranet para trabajadores de Unión de Mutuas, apariciones en los medios de comunicación, edición de folletos, manuales, realización de informes anuales económicos y sociales, etc.). El Comité de Ética constituye el último peldaño en un proceso participativo que comienza con la información ofrecida a los diferentes grupos de interés y con las estructuras organizativas que posibilitan su participación.

Fruto de este proceso de diálogo, basado inicialmente en la constitución del equipo de elaboración de la memoria y en la realización posteriormente de los mapas de *stakeholders*, es la siguiente tabla que muestra los grupos de interés, así como los principales intereses en juego.

### Cuadro de los principales intereses de Unión de Mutuas

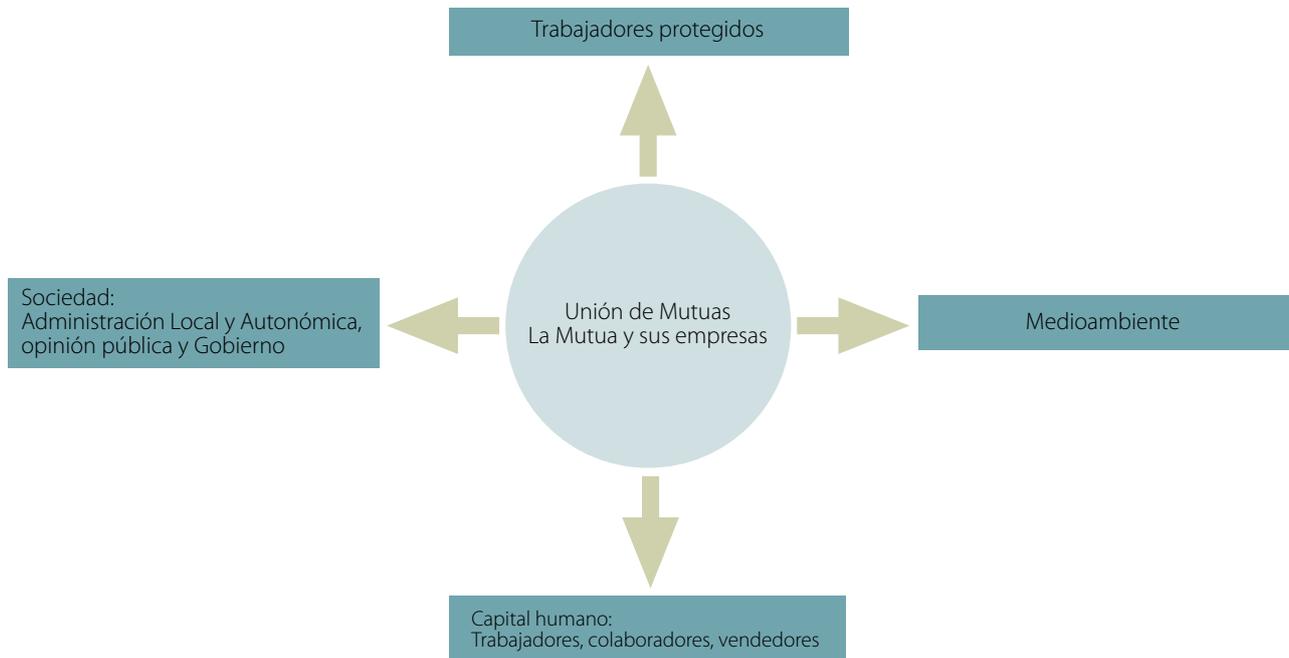
Empresas mutualistas (socios)	Empleados	Trabajadores protegidos (clientes)
Promover la cultura preventiva	Condiciones laborales	Atención sanitaria de calidad
Atención sanitaria de calidad	Diversidad y oportunidad	Respeto y consideración
Cercanía	Empleabilidad	Atención personalizada
Tecnología médica: unidad I+D+i	Retribuciones	Gestión de las sugerencias, quejas y reclamaciones
Facilidad en la gestión administrativa	Participación	Proximidad
Participación	Conciliación con la vida familiar y personal	Oferta de servicios explícita
Transparencia	Integración	Privacidad
		Formación

Sociedad	Medioambiente
Promoción de la salud y la cultura preventiva	Identificar y cumplir la legislación vigente
Transparencia	Definir políticas de actuación y mejora
Compromiso social	Reducción de consumos, residuos y reciclaje
Integración social	Información y formación medioambiental
Voluntariado laboral	

La Mutua, en tanto que asociación voluntaria de empresarios, está formada por sus empresas mutualistas, a las que se debe y que representan su razón de ser. A partir de la información ofrecida por los diferentes grupos de interés, Unión de Mutuas ha resumido en cuatro grandes grupos de interés sus actividades y relaciones cotidianas.

### Grupos de interés



La responsabilidad corporativa de Unión de Mutuas radica en la satisfacción de los intereses legítimos de sus grupos de interés. Sólo el diálogo y posterior acuerdo entre estos grupos puede asegurar la confianza depositada en Unión de Mutuas y su reputación.





**NUESTRA  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA**

**4**

### 4.1 ÉTICA Y RESPONSABILIDAD

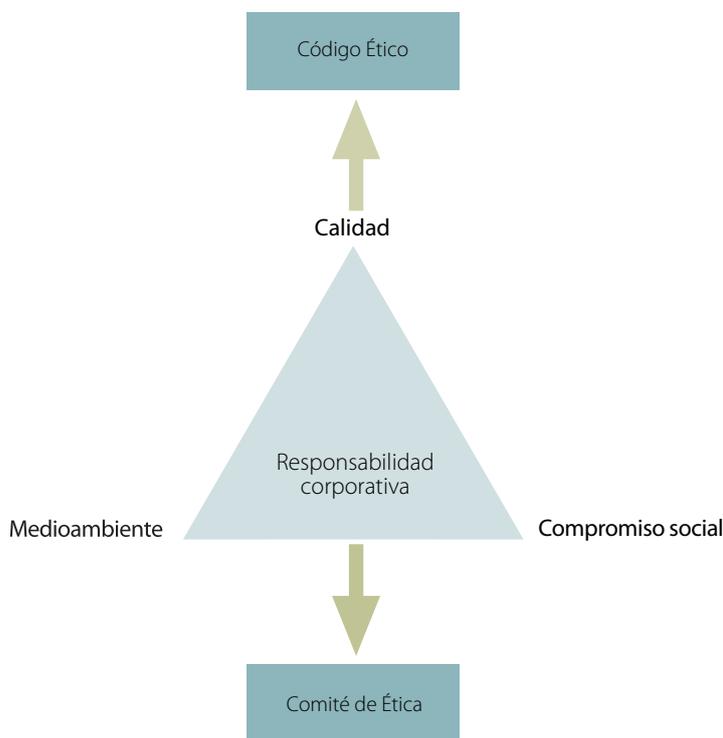
[4.8]

Para Unión de Mutuas la responsabilidad social no se entiende sólo como una técnica o instrumento de gestión, sino que forma parte de su carácter o forma de ser y hacer las cosas. Es consciente de que de este carácter depende la generación y el desarrollo de la confianza por parte de todos sus interlocutores.

Unión de Mutuas entiende la responsabilidad corporativa como la forma propia en que la entidad “responde” a las expectativas legítimas que la sociedad, los distintos grupos de interés que la conforman, han depositado en ella. La estrategia que Unión de Mutuas ha establecido para gestionar esta responsabilidad se apoya en dos pilares básicos, de acuerdo con los principios que orientan el Código Ético de nuestra entidad:

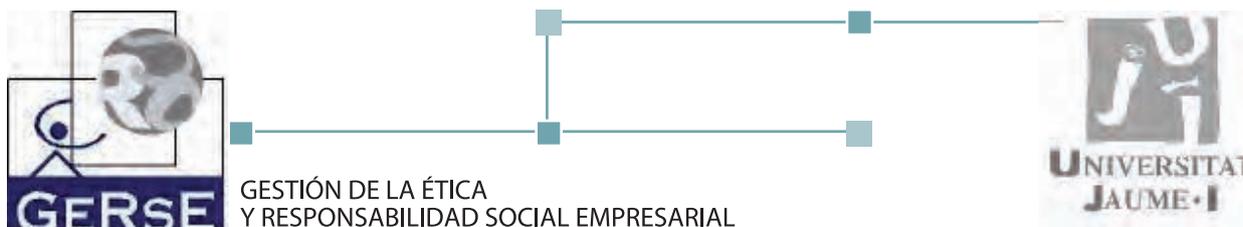
- Política de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.
- Política de responsabilidad social.

Estas estrategias definen las líneas generales de actuación de Unión de Mutuas y cuentan con la orientación del Código Ético y el asesoramiento del Comité de Ética. De esta forma Unión de Mutuas cuenta con un sistema integrado de gestión de la ética en la empresa, como resume la siguiente figura:



Para el desarrollo de la ética y de la responsabilidad social corporativa Unión de Mutuas cuenta con la colaboración del grupo de Gestión de la Ética y Responsabilidad Social de las Empresas (GERSE) de la Universitat Jaume I de Castellón. Esta universidad pública española fue de la pionera en el estudio de la responsabilidad social empresarial y en su implantación.

Esta colaboración ha venido manteniéndose en los últimos ocho años y se concreta en una serie de instrumentos de gestión de la ética empresarial que constituyen el diseño institucional adecuado para la implementación de la ética y de la responsabilidad social corporativa.



## 4.2 EL COMITÉ DE ÉTICA

[4.1/4.4/4.6]



### FINALIDAD

La responsabilidad social corporativa en Unión de Mutuas tiene su soporte institucional básico en el Comité de Ética. Unión de Mutuas, en su apuesta por una gestión ética y responsable, ha sido la primera mutua española en dotarse de un Comité de Ética. Siguiendo la definición que encontramos en la mayoría de los criterios internacionales para la definición e implementación de la ética y la responsabilidad social de la empresa, el Comité de Ética se concibe como un grupo multidisciplinar de personas independientes y ajenas a Unión de Mutuas y a sus empresas asociadas que aconsejan a los profesionales de la Mutua en sus decisiones sobre cuestiones éticas planteadas en el curso de las prácticas sanitarias y preventivas.

El Comité de Ética de Unión de Mutuas constituye un instrumento básico para el desarrollo y seguimiento del Código Ético y de la cultura de la responsabilidad social corporativa. Su función no consiste en juzgar, ni sancionar, ni tampoco en proponer resoluciones de carácter vinculante, sino que su tarea es supervisar, asesorar y proponer. La actuación del Comité de Ética de Unión de Mutuas se estructura de acuerdo con tres principios básicos: independencia, pluralismo y capacidad de argumentación.

El Comité de Ética tiene estructurada su actividad ordinaria en tres reuniones anuales, y, de forma extraordinaria, cuantas veces lo requiera la propia entidad. Las actuaciones realizadas y los principales acuerdos alcanzados en las reuniones efectuadas a lo largo del año 2007 han sido las siguientes:

1. Reunión del 13 de enero 2007, Manises, Valencia.
  - a) Seguimiento y análisis de las acciones de responsabilidad social realizadas hasta la fecha. Estudio y discusión del dossier de prensa.
  - b) Propuesta de programación y cronograma de los compromisos adquirido en el II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa.
  - c) Propuesta de encargo al Grupo de Ética y Responsabilidad Social Corporativa de la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad de Unión de Mutuas de acuerdo con la metodología del GRI-G3.
2. Reunión del 12 de mayo 2007, Manises, Valencia.
  - a) Seguimiento y análisis de las acciones de responsabilidad social realizadas hasta la fecha. Estudio y discusión del dossier de prensa.

- b) Análisis de las repercusiones de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Se analizan las nuevas prestaciones económicas.
  - c) Estudio de las acciones de formación que se han venido realizando hasta la fecha, en especial las dedicadas a la formación en Ética y Derechos Humanos.
  - d) Análisis del borrador de la Memoria de Responsabilidad Social del año 2006, realizado por el Grupo GERSE de la Universitat Jaume I. Se discuten las enmiendas presentadas y se propone el texto definitivo para su maquetación y presentación a la Junta General de Unión de Mutuas.
3. Reunión del 24 de noviembre 2007, Madrid.
- a) Seguimiento y análisis de las acciones de responsabilidad social realizadas hasta la fecha. Estudio y discusión del dossier de prensa.
  - b) Informe de la aprobación de la Memoria de Responsabilidad Social 2006 por parte de la Junta General y de su publicación. Dicha memoria ha obtenido la calificación de A+ por parte del Global Reporting Initiative, como reconocimiento al camino emprendido por Unión de Mutuas en la gestión de la ética y la responsabilidad social en la empresa.
  - c) Estudio de los resultados obtenidos por el diagnóstico realizado por la Fundación Isonomía de la Universitat Jaume I dentro de la realización del Plan de Igualdad. A partir de este diagnóstico el Comité de Ética propone la creación de un grupo de trabajo para la puesta en marcha del Plan de Igualdad de Unión de Mutuas.
  - d) Presentación de un folleto, editado por Unión de Mutuas, para informar a los trabajadores mutualistas, sobre todo los accidentados, sobre el desarrollo de sus derechos.
  - e) Informe sobre los trámites realizados para la incorporación de Unión de Mutuas al Pacto Mundial y a ASEPAM, Asociación que aglutina a las empresas que se han adherido a este estándar internacional.
  - f) Elaboración del guión de las primeras jornadas de difusión de la cultura de la responsabilidad social a las empresas mutualistas cuya realización se propone para el primer trimestre de 2008.

### 4.3 POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE: EL CAMINO DE LA EXCELENCIA

[4.8/4.11/4.12]

Unión de Mutuas ha apostado por la calidad y desde 1998 participa en toda actividad que suponga la consecución de la mejora continua a través de procesos de calidad. La apuesta por la calidad supone integrarse en un proceso de continua evaluación, conocer como está actuando la empresa para poder incidir en aquellos aspectos que requieran una mejora.

En 1998, la Dirección de Unión de Mutuas tomó la decisión de impulsar la calidad total como una forma de gestionar la organización. A partir de ese momento, Unión de Mutuas inició su proceso de "búsqueda de la excelencia". Tras un proceso de asimilación, se decidió en 2001 definir un sistema de gestión que permitiera mover a Unión de Mutuas desde una organización vertical gestionada por departamentos hacia una organización horizontal gestionada por procesos, optando por el Modelo EFQM.

La voluntad de Unión de Mutuas es ofrecer la máxima calidad en sus servicios. Para ello, se ha continuado avanzando en la adopción del modelo EFQM como nuestro sistema de gestión de la excelencia empresarial. En Unión de Mutuas conseguimos ser la primera mutua con sede en la Comunidad Valenciana que obtuvo la certificación de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) conforme a la Norma UNE-EN ISO 9002 para nuestro Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, certificación que fue extendida posteriormente a todas nuestras áreas de actuación y que anualmente hemos ido renovando. En 2006, la renovación del sistema de gestión de calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2000 por parte de AENOR permitió incluir todos los centros de la antigua Mutua Gremiat en el alcance de la certificación, con lo que se ha cumplido con el objetivo estratégico de ampliar el sistema de gestión de calidad a los nuevos centros incorporados.





Unión de Mutuas se ha caracterizado siempre por su apuesta por la innovación y la búsqueda de la excelencia, aspectos que entendiendo desde el horizonte de la humanización de la salud y la seguridad laboral.

Esta apuesta por la innovación, por nuevas formas de pensar y por nuevos instrumentos para la gestión, es necesaria para responder al reto del desarrollo sostenible. En este sentido, Unión de Mutuas es consciente de que su éxito futuro y su adecuada implantación depende tanto de sus competencias técnicas como de la capacidad de sus empleados y profesionales para comportarse de acuerdo con principios y valores éticos.

La voluntad de Unión de Mutuas es ofrecer la máxima calidad en sus servicios y satisfacer las expectativas de sus clientes y grupos de interés. Prueba de ello es la trayectoria que ha seguido desde 1998, año en el que implantó un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9002:1994 en el proceso de prevención.

En la siguiente figura puede verse una síntesis del camino seguido por Unión de Mutuas en la búsqueda y sistematización de la excelencia en la prestación de sus servicios, desde los inicios hasta el presente. El recorrido de este camino ha sido posible gracias al trabajo y esfuerzo de todas las personas que forman la organización, y especialmente de todas aquellas que conforman la cadena de liderazgo.

#### Figura – Camino hacia la excelencia

**1998:** Unión de Mutuas consiguió ser la primera mutua con sede en la Comunidad Valenciana que obtuvo por parte de AENOR la certificación conforme a la norma ISO 9002:1994 para su proceso de prevención.



**1999:** ampliación del alcance de la certificación ISO 9002:1994 al resto de procesos de la organización.



**2001:** Unión de Mutuas adoptó como referente para la gestión el modelo de excelencia EFQM, con una premisa muy clara: cualquier actuación que se realice en relación con el Modelo EFQM ha de conducir a una mejora de la gestión en Unión de Mutuas y, por tanto, a una mejora de los resultados a alcanzar, en su más amplia consideración.

En este año se realizó la primera autoevaluación EFQM, con una puntuación de 285 puntos. Se detectaron los puntos fuertes y áreas de mejora, dando lugar estas últimas al correspondiente plan de mejora. Los cambios y proyectos desarrollados a partir de ese momento fueron el embrión que condujo a Unión de Mutuas a la adopción del Modelo de Excelencia como referencia.



**2002:** la actualización de las Normas ISO 9000 llevó a Unión de Mutuas a adaptarse a la nueva ISO 9001:2000. El cambio fundamental que aportó la norma fue la orientación a la gestión por procesos. Este cambio reafirmó la decisión de adoptar como referencia el modelo EFQM, puesto que la gestión por procesos ya estaba estructurada conforme al criterio 5 del modelo.



**2002:** primera declaración de misión y visión.

**2003:** el compromiso y respeto de Unión de Mutuas por el medioambiente quedó patente con la certificación ISO 14001:1996 de todos los centros y procesos de la organización.

**2003:** publicación del Código Ético de Unión de Mutuas con el objetivo de presentar públicamente los valores fundamentales que guían la toma de decisiones de cualquier empresa, así como definir las responsabilidades que UM adquiere hacia sus interlocutores o grupos de interés.

**2004:** se realiza la segunda autoevaluación conforme al Modelo EFQM, con una puntuación de 357 puntos. En esta autoevaluación se identificaron más de un centenar de potenciales mejoras, las cuales se agruparon en 37 proyectos, de los que una vez priorizados y seleccionados se desarrollaron 28.

**2004:** este año tuvo lugar la fusión con Gremiat, lo que exigió un amplio abanico de acciones encaminadas a "compatibilizar y fusionar" ambas culturas. Una de las acciones más destacadas fue la extensión del alcance de ambas certificaciones (ISO 9001:2000 e ISO 14001:1996) **a todos los centros fusionados en todo el territorio nacional.**

**2006:** Unión de Mutuas preparó la Memoria de Sostenibilidad 2006, informe de responsabilidad social corporativa que obtuvo el nivel máximo A+, de acuerdo con los niveles de aplicación definidos por el GRI (Global Reporting Initiative), y la verificación externa por parte de AENOR.

**2006:** revisión de la misión y visión.

**2006:** este año tuvo lugar la separación de UNIMAT, lo que exigió la adaptación del sistema de gestión a la nueva situación. Se amplía el sistema de gestión de la calidad a todos los centros de la antigua Mutua Gremiat.

**2007:** Unión de Mutuas firmó un convenio de colaboración con la Fundación Isonomía en materia de igualdad de género. La Fundación Isonomía para la Igualdad de Oportunidades, entidad perteneciente a la Universitat Jaume I de Castellón, presentó un diagnóstico de situación de Unión de Mutuas sobre la aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades en la Mutua, según la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

**2007:** reconocimiento público del Premio Bronce ER de empresa registrada de AENOR a las empresas que demuestran su esfuerzo en el camino hacia la excelencia.

## 4.4 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### [4.8/4.12]

Unión de Mutuas ha definido su **II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa** que concreta su compromiso social para el periodo 2007-2010. Este plan consta de las siguientes acciones:

1. Elaboración del informe anual de RSE
2. Adhesión al Pacto Mundial
3. Realización de un plan de igualdad
4. Realización de un plan de accesibilidad e integración: Programa e=quidad
5. Carta de derechos y deberes de los pacientes de Unión de Mutuas
6. II Plan de formación en ética y responsabilidad social corporativa
7. Extensión de la cultura de la ética y la responsabilidad social a las empresas mutualistas
8. Desarrollo de la "oficina verde".

El desarrollo de este II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa a lo largo del año 2007 ha sido el siguiente:

1. Elaboración del informe anual de responsabilidad social empresarial.
  - En el año 2007 Unión de Mutuas, ha publicado la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del ejercicio 2006, que se ha elaborado siguiendo la metodología establecida por el Global Reporting Initiative (GRI), que le ha otorgado el nivel de

aplicación máximo **A+**, tras haber sido sometido a la verificación externa por parte de AENOR, asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Guía GRI. Para el desarrollo del proyecto se contó con la colaboración de la Universitat Jaume I, a través del Grupo de Gestión de la Ética y de Responsabilidad Social de la Empresa (GERSE), bajo la dirección de Domingo García-Marzá, catedrático de Ética Empresarial.

• Unión de Mutuas ha sido galardonada con el sello ERCOVA, Empresa Responsable de la Comunidad Valenciana, que la distingue como una de las empresas valencianas que cumple una serie de requisitos en materia de responsabilidad social empresarial (RSE) y que es otorgado por un organismo neutral manifiestamente competente.

El sello ERCOVA permite identificar a las empresas que mejoran continuamente sus actividades para hacerlas sostenibles y que hacen especial hincapié en la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social y laboral. Sus características son la voluntariedad, la credibilidad, porque involucra a todos los agentes interesados en la empresa y el sistema de obtención el cumplimiento de los requisitos; la selectividad porque el cumplimiento de los criterios de RSE selecciona a aquellas empresas que destacan en el ámbito de responsabilidad social y, en particular, en la inserción laboral, y el fomento de la igualdad de oportunidades.

• Unión de Mutuas ha solicitado el distintivo ÓPTIMA, un galardón que concede el Instituto de la Mujer, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, por fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en las empresas.

Los objetivos principales que persigue este programa son:

- Conseguir un proceso social favorable a la igualdad de oportunidades de las mujeres en el empleo
- Facilitar la incorporación, permanencia y promoción de las mujeres en las empresas
- Incorporar las acciones positivas como estrategia corporativa.

## 2. Adhesión al Pacto Mundial.

El pasado mes de noviembre, Unión de Mutuas, solicitó a la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM) adherirse al Pacto Mundial. El Pacto Mundial es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de **diez principios** basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Los 10 principios son:

Principio 1	Las empresas y los derechos humanos
Principio 2	Vulneración de los derechos humanos
Principio 3	Las empresas y la libertad de asociación
Principio 4	Las empresas y el trabajo forzoso y coacción
Principio 5	Erradicación del trabajo infantil
Principio 6	La discriminación en el empleo
Principio 7	Las empresas y el medioambiente
Principio 8	Iniciativas para el respeto medioambiental
Principio 9	Difusión de tecnologías ecológicas
Principio 10	Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno

## 3. Realización de un Plan de Igualdad.

Unión de Mutuas ha firmado un convenio de colaboración con la Fundación Isonomía en materia de igualdad de género.

La Fundación Isonomía para la Igualdad de Oportunidades, entidad perteneciente a la Universitat Jaume I de Castellón, ha presentando un diagnóstico de situación de Unión de Mutuas sobre la aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades en la Mutua, según la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

Unión de Mutuas persigue tres objetivos:

- Contar con información suficiente sobre las características y las necesidades de las mujeres y los hombres que trabajan en la empresa
- Detectar la existencia de desigualdades o discriminaciones por razón de sexo en la organización o en el funcionamiento de la empresa
- Servir de base para la redacción de un futuro plan de igualdad en la empresa.

A partir de este diagnóstico Unión de Mutuas ha iniciado un compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres. Para ello se ha formado un grupo de trabajo para la puesta en marcha de un plan de acción, destinado no solo a mejorar la calidad de las relaciones entre las personas que forman parte de Unión de Mutuas sino también de los usuarios de sus servicios, hecho que, necesariamente, redundará en el aumento de la calidad de los resultados y de los servicios.

4. Realización de un plan de accesibilidad e integración e=QUIDAD.

En el marco del Programa e=QUIDAD, con el que se llevarán a cabo diversas acciones dirigidas a mejorar la accesibilidad integral de los centros de Unión de Mutuas, se han dado los primeros pasos para dotar de accesibilidad integral a un centro representativo de la Comunidad Valenciana.

El proyecto, coordinado por el Área de I+D+i de Unión de Mutuas y que cuenta con la colaboración del Instituto de Biomecánica de Valencia IBV, consiste en la realización de un diagnóstico en el que mediante un *checklist* o lista de control se evalúa el estado actual de accesibilidad de cada centro, procediendo después a realizar un informe de puntos a mejorar, los cuales se materializarán en una posterior obra de reforma.

Los principales puntos que se mejorarán son tanto los accesos exteriores (colocación de puertas de apertura automática, adecuación de rampas y mejoras en pavimentos exteriores), como los interiores (puertas más anchas y manivelas de palanca, aseo accesible), así como otros aspectos como zonas de mostrador más bajas, mejor señalización, protocolo de atención a personas con discapacidad.

5. Desarrollo de la oficina verde.

En cuanto al desarrollo de la oficina verde, se ha orientado a la sensibilización en buenas prácticas ambientales dirigido a los trabajadores de Unión de Mutuas y las empresas mutualistas. Algunas de las acciones desarrolladas han sido las siguientes:

1. Calendario 2008 "Cultura ambiental mes a mes". Cada mes se da un consejo de buenas prácticas en materia de residuos, energía, agua y cambio climático
2. Dípticos de buenas prácticas para un consumo sostenible: agua, papel, energía
3. Papeleras selectivas: se han repartido en todos los puestos de trabajo de todos los centros papeleras selectivas, para una correcta segregación en origen del papel y de los RSU
4. Ampliación de la digitalización de las placas de rayos X en los centros de mayor actividad asistencial: Barcelona, Madrid, Valencia y Onda
5. Envíos de fax por sistema informático.

6. Desarrollo del II Plan de Formación en Ética y Responsabilidad Social Corporativa.

El equipo GERSE de la Universitat Jaume I ha desarrollado unos módulos de formación dirigidos al personal de Unión de Mutuas. El 30 de octubre de 2007 se realizó un seminario para la presentación de éstos módulos y, en especial, para la formación de formadores.



**COMPROMETIDOS CON NUESTROS GRUPOS  
DE INTERÉS: ENFOQUES DE GESTIÓN**

5

**LA APUESTA POR LA  
CALIDAD INTEGRAL**



5.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

[2.7/4.17/SO8/PR1/PR2/PR4 a PR9]

**UNIÓN DE MUTUAS: SÍMBOLO DE CALIDAD. DE LA CALIDAD A LA CONFIANZA**

La apuesta por la calidad implica integrarse en un proceso de evaluación continua, es decir, conocer cómo está actuando la empresa para poder incidir en aquellos aspectos que requieran una mejora.

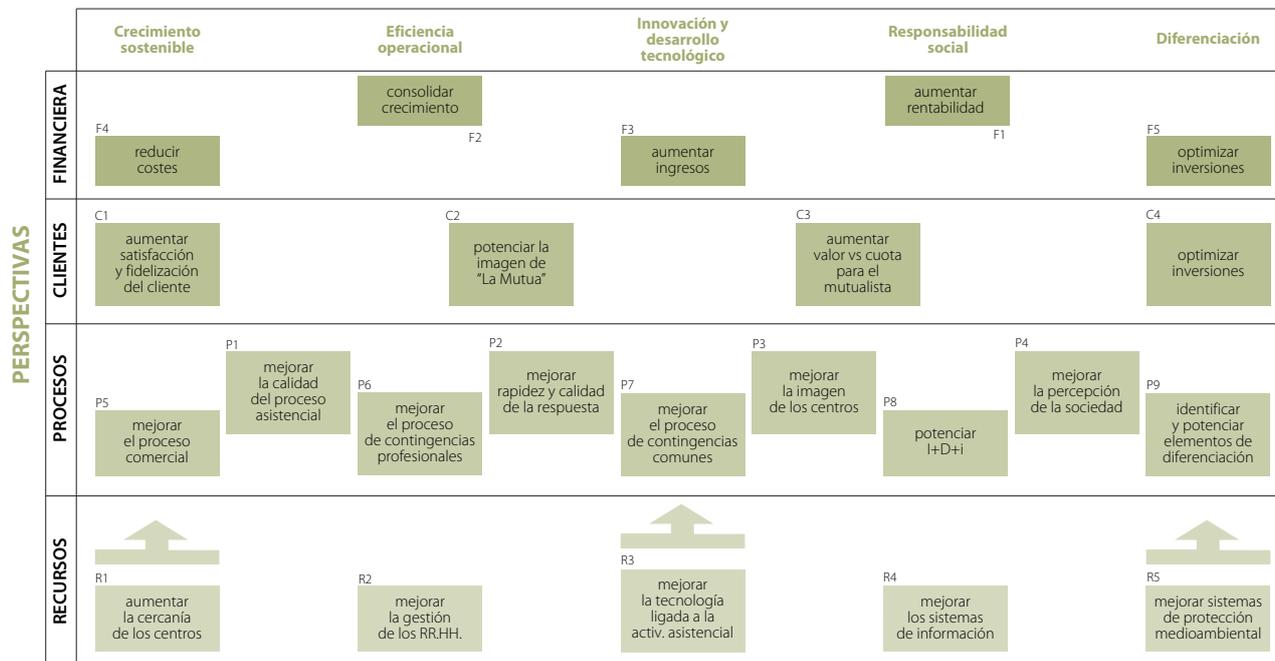
Unión de Mutuas, comprometida con la mejora continua, tiene como referencia para su gestión el **modelo EFQM** de excelencia empresarial, basado en la gestión por procesos, que permite adaptarse a las necesidades de los clientes y obtener mejores resultados de la actividad, con los clientes, con las personas y con la sociedad en general.

La base de nuestro sistema de gestión es la gestión por procesos, a través de los cuales se ha realizado toda la planificación y se despliegan los objetivos, estrategias y planes de acción.

Las líneas de actuación definidas en el Plan Estratégico 2006-2008 como estratégicas son:

- **L1: Crecimiento sostenible:** crecimiento de la población protegida de forma que posibilite la generación de excedente que ayude a engrosar el Fondo de Reserva de la Seguridad Social, a la vez que se aumenta la generación de valor para todos los grupos de interés.
- **L2: Eficiencia Operacional:** mejora de la gestión interna que posibilite mayor calidad del proceso asistencial, mayor rapidez de respuesta y mejor relación costes versus cuotas.
- **L3: Innovación y desarrollo tecnológico:** apuesta por posicionarnos como líderes en desarrollo tecnológico ligado a la actividad asistencial y a los sistemas de información que posibiliten mejorar la gestión por procesos.
- **L4: Responsabilidad social:** mejora de la percepción de la sociedad en lo referente al compromiso de Unión de Mutuas con la ética, la igualdad y la responsabilidad social y ecológica, 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.
- **L5: Diferenciación:** identificación y potenciación de elementos que permitan aumentar la confianza de las empresas asociadas y trabajadores protegidos. Partiendo de las líneas estratégicas se establecieron los objetivos estratégicos tomando como referencia las siguientes perspectivas: financiera, clientes, procesos y recursos, tal como vemos en la siguiente imagen.

MAXIMIZAR EL VALOR PARA SUS GRUPOS DE INTERÉS



Los servicios asistenciales de Unión de Mutuas vienen definidos por la calidad y la innovación tecnológica. Conseguir la calidad total es el principio que inspira la actividad de Unión de Mutuas para garantizar y mejorar el estado de salud, seguridad y asistencia de nuestros trabajadores protegidos. De ahí la firme apuesta por la capacitación, el desarrollo tecnológico y la creatividad en todas nuestras actuaciones.

### ENCUESTAS

Para Unión de Mutuas, aumentar la satisfacción y fidelización del cliente es una de las estrategias claras para la consecución de las líneas estratégicas, ya que la gestión y mejora de las relaciones con los clientes está integrada en el desarrollo diario de las actividades de todos los procesos de la organización.

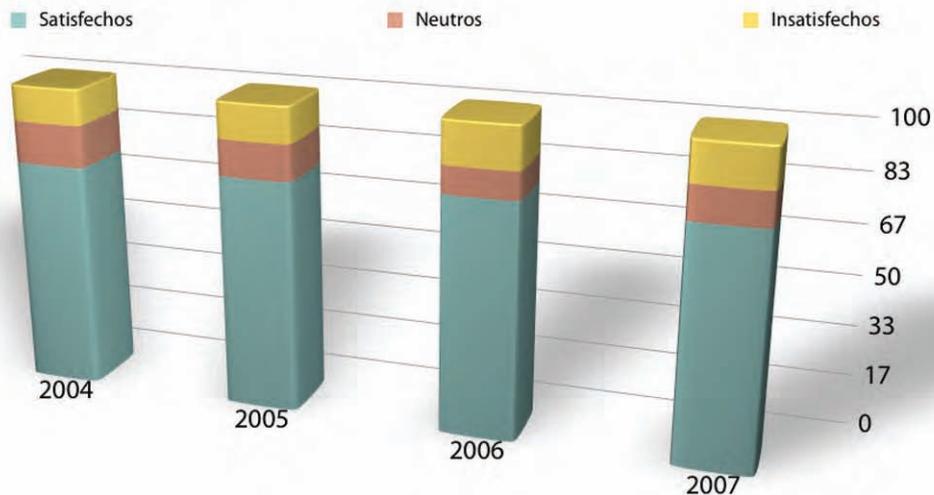
Con el objetivo de conocer mejor la opinión de nuestros grupos de interés, anualmente se envían encuestas para medir el grado de satisfacción y la importancia de los servicios prestados, lo que nos permite poder llevar actuaciones de mejora continua.

Las encuestas se realizan a tres grupos de interés: accidentados, empresas mutualistas y colaboradores. A continuación se incluyen los resultados obtenidos.

#### Accidentados

En este grupo de interés la satisfacción general en 2007 fue del 77%, lo que representa un aumento paulatino desde el 76,1% del año 2004.

#### SATISFACCIÓN GENERAL



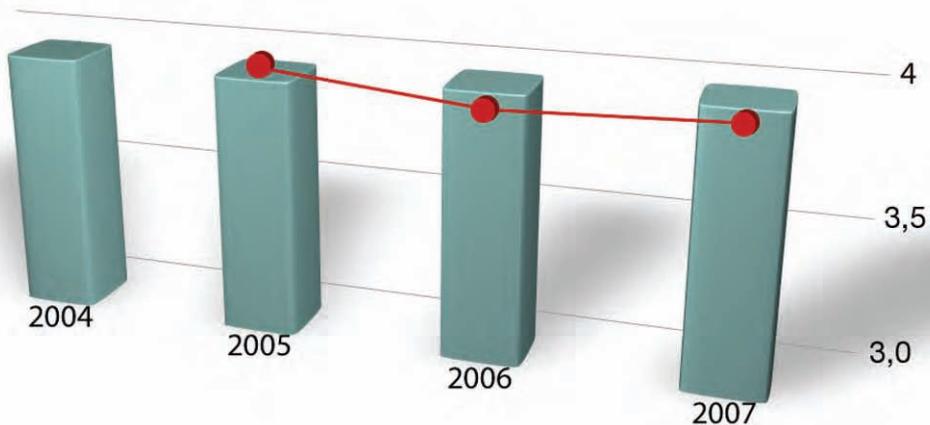
#### Empresas mutualistas

La satisfacción general de las empresas mutualistas ha sido medida por primera vez en 2007, con un resultado del 70,2% de empresas que se han mostrado satisfechas o muy satisfechas. El 23,9% se han mostrado neutras y 5,9% insatisfechas o muy insatisfechas. En años anteriores, la satisfacción se medía con el valor medio de las respuestas (mínimo 1, máximo 5) al conjunto de preguntas de la encuesta. En la gráfica se puede ver cómo va aumentando año tras año, hasta alcanzar el 3,84% en 2007.

VALORACIÓN MEDIA DE LAS PREGUNTAS

Satisfacción media

Objetivo



**Colaboradores**

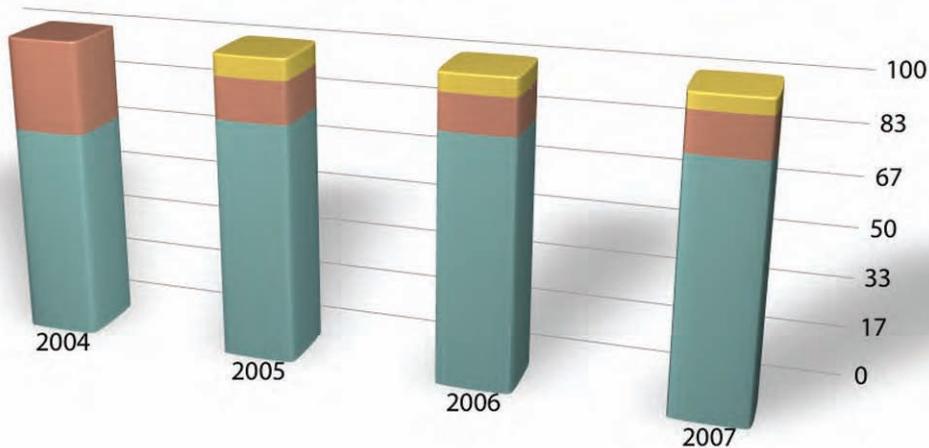
La satisfacción general en este grupo de interés, medida como el porcentaje de colaboradores que se han mostrado “muy satisfechos o satisfechos”, neutros o “insatisfechos o muy insatisfechos” ha aumentado año tras año desde el 71,4% de 2004 hasta el 84,9% de 2007. Simultáneamente, el porcentaje de insatisfacción se ha reducido a un testimonial 2,8% y el de neutralidad a un 12,3% (el menor de las cuatro encuestas realizadas).

SATISFACCIÓN GENERAL

Satisfechos

Neutros

Insatisfechos



### NORMA UNE – EN ISO 9001:2000

Un año más, AENOR realizó la auditoría de seguimiento para evaluar el cumplimiento del sistema de gestión según la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, en el que se renovaron los certificados. Cabe señalar que durante el año 2007 no se ha producido ningún incidente derivado del incumplimiento de la regulación legal 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, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. Tampoco se ha producido incidente alguno por incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información de sus servicios. La Mutua dispone de una política informativa en cuanto a los servicios que presta, mediante la publicación y difusión de folletos relativos a las prestaciones de Seguridad Social que gestiona, centros propios, centros concertados, novedades legislativas, revista de información dirigida a mutualistas y trabajadores, etc.

Respecto a la confidencialidad y protección de datos, Unión de Mutuas efectúa, con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter general, auditorías voluntarias con la colaboración de una entidad especializada en la materia periódicamente. Durante el año 2007 no se han registrado reclamaciones en este sentido.

Unión de Mutuas se somete a las limitaciones legales establecidas en el reglamento de colaboración de mutuas que limitan la publicidad a cuestiones exclusivamente relacionadas con la faceta de entidad colaboradora de la Seguridad Social, no pudiéndose incluir datos comparativos con otras mutuas. De igual forma, Unión de Mutuas se compromete a respetar todas las normas éticas de comunicación, facilitando la accesibilidad a la información a todas las personas, sin discriminación y tal y como establece el Programa Iso-nomía, sin emplear un tono sexista, manteniendo la paridad de hombres y mujeres en todos los documentos de la organización.



## 5.2 PRINCIPALES ACTUACIONES

[PR3]

### PROYECTO INFOQUIM: ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN SOBRE RIESGOS QUÍMICOS A LOS TRABAJADORES DE PYMES EN EL SECTOR DE RECUBRIMIENTOS METÁLICOS



El objetivo del proyecto iniciado en 2006 ha sido ofrecer a las empresas del sector químico un sistema operativo eficaz para transferir a los distintos niveles de la organización la información sobre los riesgos de las sustancias químicas que utilizan.

El producto final del proyecto ha consistido en un software específico de gestión de la información sobre riesgo químico, adaptado a la realidad del sector de recubrimientos metálicos que, por extensión, podría servir de orientación para el conjunto de las pequeñas y medianas empresas industriales que utilizan una gran variedad de productos químicos en sus procesos productivos.

Han colaborado en el mismo las siguientes entidades y personas: GESTRAM (consultora adscrita a FEMEVAL), INTERLAB, y varios especialistas profesionales en diversas áreas.

Este proyecto contó durante el año 2006 con la ayuda de fondos de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, así como de la Escuela Valenciana de Estudios para la Salud (EVES).

### WISE: MAYOR PRODUCTIVIDAD Y UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO

El programa formativo WISE (acrónimo en inglés de Work Improvements in Small Enterprises, o Mejoras en el Trabajo en Pequeñas Empresas) ha sido diseñado por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) con el objetivo de que los empresarios y gerentes de pequeñas y medianas empresas promuevan de forma voluntaria actuaciones prácticas para mejorar las condiciones de trabajo.

El programa WISE se basa en seis principios básicos de formación:

- Partir de la realidad de las empresas
- Concentrarse en la obtención de logros
- Vincular la prevención con otros objetivos empresariales
- Utilizar el aprendizaje mediante la práctica
- Estimular el intercambio de experiencias
- Promover la implicación de los trabajadores.

Dado el éxito y la satisfacción de los empresarios tras la realización del curso piloto, se decidió en 2007 realizar un curso completo, en el que participaron otras 11 empresas.

La experiencia se ha compaginado con la creación y preparación de un grupo de formadores, en el que se ha contado con la participación de técnicos de AIMME, FEMEVAL, INVASSAT y Unión de Mutuas.

A principios de 2007 una delegación de Unión de Mutuas viajó a Ginebra para explicar la experiencia de este programa a los responsables de la Organización Internacional de Trabajo (OIT). El programa Wise despertó tal interés por la novedad que supone la aplicación del Wise en un país industrializado, que la misma OIT mostró la disposición a colaborar en un posible proyecto de adaptación del Wise a la realidad de los países occidentales.

A finales de año se ha creado el FORO WISE, una Intranet dirigida a los alumnos del programa donde podrán seguir en contacto y mantener una actividad innovadora y resolutiva según la filosofía WISE.



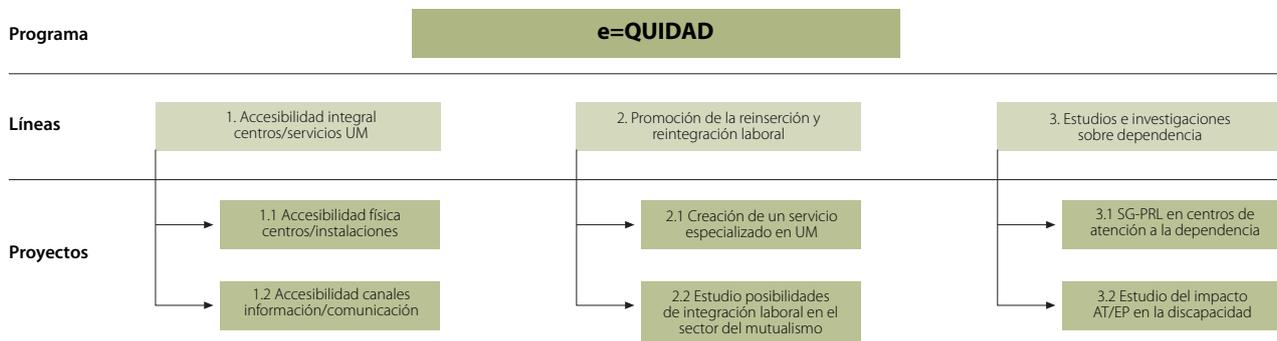
**PROGRAMA e=QUIDAD: COMPROMISO DE UNIÓN DE MUTUAS A FAVOR DE LA ACCESIBILIDAD**



Con la idea de poner en valor distintas iniciativas de Unión de Mutuas en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, en 2007 se forjó el Programa e=QUIDAD, un compromiso de Unión de Mutuas en favor de la accesibilidad que se basa en el desarrollo de tres líneas de trabajo:

- Accesibilidad integral de los centros y de los servicios de Unión de Mutuas
- Estudios e investigaciones relacionados con la discapacidad en el entorno laboral
- Promoción de la reinserción e integración laboral de trabajadores con algún tipo de limitación funcional.

Estas tres líneas de trabajo se integran en un programa general que se coordina desde el Área de I+D+i y cuyo desarrollo se lleva a cabo tratando de optimizar tanto los recursos propios de Unión de Mutuas como las distintas plataformas de colaboración en las que participamos, por ejemplo, la Cátedra de Ergonomía o el Observatorio de Salud Laboral. Para las acciones que requieren mayor especialización se recurre al apoyo de entidades externas especializadas, como el IBV y COCEMFE.



De las actividades integradas en el programa e=QUIDAD, durante 2007 se han llevado a cabo las siguientes:

### **1. Accesibilidad física en centros de Unión de Mutuas**

Durante 2007 se ha iniciado esta línea de actividad con la colaboración del IBV, generando un instrumento que permite asegurar la accesibilidad en los nuevos centros de Unión de Mutuas, así como una herramienta de diagnóstico para centros establecidos. Por otro lado, se han realizado diagnósticos del centro de Sagunto y Lledó, produciendo sendas memorias en las que se muestra el nivel de accesibilidad actual y recomendaciones para mejorar en estos aspectos.

### **2. Estudios e investigación sobre dependencia: prevención de los riesgos ergonómicos y psicosociales en los centros de atención a personas en situación de dependencia**

El resultado principal de este proyecto se ha concretado en el portal web ERGODEP, el cual contiene información y recursos para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en los centros de atención a personas en situación de dependencia. Este portal ha sido elaborado por investigadores del Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), con la colaboración de profesionales de la Asociación Empresarial de Residencias y Servicios a Personas Dependientes de la Comunidad Valenciana (AERTE); el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) y Unión de Mutuas.

Este proyecto ha sido financiado por la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación de la Generalitat Valenciana y por Unión de Mutuas.

Dentro del programa e=QUIDAD se han seguido realizando diagnósticos y proyectos de reforma de accesibilidad en diversos centros de la Mutua. Del mismo modo, se ha realizado una auditoría interna de accesibilidad en el nuevo centro del Parque Tecnológico.

### **REDUQUIM: DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA PARA LA REDUCCIÓN DEL USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS PELIGROSOS**

A partir del trabajo realizado en el proyecto InfoQuim, Unión de Mutuas da un paso más allá y ha desarrollado una metodología que proporcione a las pymes una herramienta para la reducción del uso de productos químicos peligrosos en sus procesos productivos. Actualmente se halla a la espera de resolución de concesión de subvención por parte del Centro de Tecnologías Limpias para desarrollar el proyecto.

### **ESTUDIO CLÍNICO: TERAPIA DE HIPERTERMIA**

A raíz de una tecnología novedosa y prometedora, de fácil aplicación, e indicada para el tratamiento y recuperación de patologías de tipo traumatológico, se ha puesto en marcha un protocolo de ensayo clínico de dicha tecnología. En concreto, se tratarán fracturas distales de radio, y se comparará los resultados de la consolidación con un grupo de control al que se le aplicará el tratamiento convencional.

Durante el 2007 se ha iniciado la fase de aplicación clínica así como la fase de recogida de información. Está previsto que este estudio clínico de hipertermia pueda desarrollarse con mayor profundidad el próximo año.

### **GUÍA DE VERIFICACIÓN ERGONÓMICA DE MÁQUINAS DEL SECTOR MADERA Y METAL**

El objetivo del proyecto es la mejora de las condiciones ergonómicas del trabajo asociadas a la utilización de máquinas y herramientas en los sectores madera y metal, mediante el desarrollo de guías de verificación ergonómica.

Estas guías deberán facilitar a los diferentes agentes implicados la información técnica necesaria para la comprobación de los requisitos y principios ergonómicos de máquinas y herramientas, en sus diferentes fases de diseño, selección, compra y utilización. Actualmente se está finalizando el trabajo sobre el sector madera, y sigue identificando y estudiando máquinas del sector metal.

### **DESARROLLO DEL ÁREA DE I+D+i EN 2007**

Unión de Mutuas creó en 2006 el Área de I+D+i para generar conocimiento y desarrollar nuevas tecnologías en los ámbitos de interés estratégico para la organización. Durante el año 2007 el área de I+D+i ha ofrecido sus servicios a otros departamentos de la Mutua y a diversas empresas mutualistas.

A continuación se muestran las actuaciones más relevantes.

- INFORMES EPIDEMIOLÓGICOS

- Informe anual de la siniestralidad: anualmente se emite este informe para analizar la evolución de la siniestralidad de las empresas mutualistas
- Informes epidemiológicos a empresas: bajo petición del Departamento de IT, ante la existencia de problemas de absentismo tanto por siniestralidad como por contingencias comunes se han realizado diversos informes epidemiológicos.

A petición de FEMEVAL (Federación Valenciana de Empresas del Metal) se ha realizado un estudio del absentismo en las empresas del sector desde el punto de vista de género.

- RIESGOS PSICOSOCIALES

Asesoramiento y formación en el uso de la aplicación ISTAS-21 para la evaluación de riesgos psicosociales. Se ha colaborado en el análisis de la información y los informes de evaluación, tanto de empresas mutualistas como de nuestra propia empresa.

- INDICADORES DE SINIESTRALIDAD Y ABSENTISMO

Se ha colaborado con el Departamento de Informática asesorando en el diseño de los indicadores de siniestralidad y absentismo, que desde la web de Unión de Mutuas puede ser consultado por las empresas mutualistas. En este mismo sentido, y conjuntamente con el Departamento de Contingencias Comunes, se ha diseñado el documento y los indicadores que servirá para sustituir el envío semestral de información a las empresas mutualistas, incorporando la información tanto de la empresa como sectorial. Esta información será accesible también a través de la web.

- COLABORACIONES CON EL SERVICIO DE PREVENCIÓN PROPIO

Se ha participado en las actividades de mejora y racionalización de los sistemas de evaluación, mecanizando, entre otros, el sistema de evaluación de riesgo biológico BIOGAVAL.

- ASESORAMIENTO Y APOYO A OTRAS UNIDADES

Desde la unidad se ha colaborado con la Unidad de Valoración Funcional y de Ondas de Choque para mejorar los sistemas de información que utilizan de manera que se facilite el análisis de la información que generan y pueda evaluarse su actividad.

### 5.3 PERSPECTIVAS DE FUTURO

En febrero de 2008 Unión de Mutuas pasará a formar parte de Corporación Mutua. Esta corporación nace como resultado de la agrupación de ocho mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social: Cesma, Ibermutuamur, MAC, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutualia, Solimat y Unión de Mutuas.

Corporación Mutua es una asociación de mutuas sin ánimo de lucro, cuya misión es fortalecer a cada uno de sus miembros. Para ello fomenta la cooperación y colaboración entre sus asociados a partir de un modelo de gestión común basado en la calidad total, que asegure la eficiencia en la administración de los recursos, y la calidad en la prestación de los servicios, potenciando la vinculación y proyección autonómica y territorial. Todas nuestras actuaciones están orientadas a la búsqueda de la satisfacción de los clientes, las personas de la organización y la sociedad en general.

Como consecuencia de esta incorporación, Unión de Mutuas se ve obligada a establecer una reflexión estratégica en base a las necesidades y expectativas actuales y futuras planteadas con esta incorporación, que nos llevan a:

- Revisar y actualizar la misión y visión
- Revisar el mapa de procesos
- Revisar las fichas de los procesos
- Despliegue en Cognos de todos los indicadores definidos en las fichas de proceso para el seguimiento del Plan Estratégico
- Elaboración del Plan Estratégico 2008-2010 de Unión de Mutuas en sintonía con el de Corporación Mutua
- Realizar una 3.ª autoevaluación
- Redactar una memoria para optar a un sello de excelencia.

Las principales líneas de desarrollo de la actividad de I+D+i previstas para 2008 pueden concretarse en tres niveles:

- a) Consolidación de la iniciativa e=QUIDAD mediante la finalización de los proyectos actualmente en marcha y el desarrollo de nuevos proyectos, todos ellos relacionados con el mundo de la discapacidad
- b) Impulso a una nueva línea de trabajo en el ámbito del apoyo a las empresas mutualistas en la gestión de la ITCC de tal forma que mejore su percepción de satisfacción en relación con esta prestación
- c) Asunción del liderazgo del proceso de I+D+i en el nuevo escenario de Corporación Mutua.



**EL DESARROLLO  
DEL CAPITAL  
HUMANO**

**6**

## 6.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

[2.8/4.4/4.17/EC5/EC7/LA1/LA2/LA4 a LA7/LA9/LA12 a LA14]

Unión de Mutuas, siguiendo su Código Ético y su política de responsabilidad social en el ámbito de la gestión de las personas, tiene como objetivo que todas sus actuaciones se orienten a lograr la consecución de los objetivos en dos aspectos de la organización:

- Ser la mutua líder integrada en el entorno social, con un enfoque global de responsabilidad social
- Estimular el desarrollo y satisfacción de las personas.

Para ello, se propuso como planes de futuro del año 2006 una serie de objetivos que se han llevado a cabo durante el año 2007. Uno de los principales objetivos de Unión de Mutuas es seguir apostando por la empleabilidad, buscando en esto no sólo el **crecimiento de la plantilla** que, año tras año, presenta una tendencia positiva, sino que además exista **calidad en el proceso de selección de personal**, pues la política laboral de Unión de Mutuas tiene como objetivo dotar a la organización de una plantilla de profesionales cualificados de carácter estable para favorecer el mayor nivel de integración posible de sus trabajadores y trabajadoras. Prueba de ello es el alto nivel de contratos de carácter indefinido que en los últimos años no desciende del 90% de la plantilla.

### N.º CONTRATOS INDEFINIDOS 719

Comunidad Valenciana: 592

Cataluña: 55

Resto de comunidades: 72

### N.º CONTRATOS TEMPORALES 60

De los cuales:

- 27 son contratos 3+3 (susceptibles de ser indefinidos)
- 33 son contratos de sustitución (enfermedades, vacaciones, etc.)

### N.º EMPLEADOS 779

(Número de trabajadores en Unión de Mutuas contando los indefinidos y los temporales, es decir, 719 + 60 = 779)

Edad media plantilla	41
Mujeres	39
Hombres	43

Número de trabajadores por sexo	
Mujeres	473
Hombres	306

### N.º DE TRABAJADORES POR COMUNIDADES

C. Valenciana	644
Cataluña	58
Madrid	47
Resto comunidades	30

Durante el año 2007 el Departamento de Recursos Humanos, fruto de un trabajo de mejora, realizó un cambio en el sistema de registro y tratamiento de la contratación del personal, por lo que las bajas de periodos breves, que en años anteriores no quedaba reflejada, a partir del año 2007 queda exhaustivamente recogida, y por este motivo el número total de bajas es en esta memoria superior a años anteriores.

Tipo de baja 2007	Hombres	Mujeres	Total
Excedencia	1	15	16
Voluntaria	14	33	47
Despido	4	4	8
Fin de contrato	56	212	268
Jubilación	3	0	3
Otros (fallecimiento, rescisión contrato, etc.)	7	9	16
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>273</b>	<b>358</b>

Categoría profesional	N.º bajas
Grupo I – Nivel 1	1
Grupo I – Nivel 2	3
Grupo I – Nivel 3	27
Grupo II – Nivel 4	159
Grupo II – Nivel 5	4
Grupo II – Nivel 6	18
Grupo III – Nivel 7	0
Grupo III – Nivel 8	146
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>

El porcentaje de empleados a los que se les ha realizado la evaluación de desempeño es de 43,7%.

### ROTACIÓN

Número de personas contratadas con previsión de ser indefinidas (un primer contrato de 3 meses y una prórroga del mismo tiempo) y que finalmente no han sido contratadas indefinidamente. La rotación de la empresa es de un 7,4%.

### TASA DE ABSENTISMO

Número de días perdidos debido a ausencias por bajas laborales.

$N.º \text{ días perdidos} / N.º \text{ días teóricos de trabajo} = 8.032 / 284.335 = 0,0282$ , es decir, un 2,8%.

### ACCIDENTES DE TRABAJO

Número de trabajadores con baja por accidentes de trabajo, y sin baja:

- Accidentes de trabajo que causan baja: 7
- Accidentes de trabajo que no causan baja: 17.

De una plantilla de 779 trabajadores, el número de empleados de baja por contingencias comunes o profesionales durante el año 2007 fue de 190.

Unión de Mutuas, orientada por el principio de justicia, no presenta ninguna diferenciación en los salarios base por razón de sexo. Durante el año 2007 Unión de Mutuas no ha sufrido ningún incidente o reclamación de discriminación y medidas adoptadas. Más aun, el **54,54%** de los cargos directivos está ocupado por mujeres, al igual que en el año anterior.

El órgano de **representación de los trabajadores** está formado por **49** trabajadores de Unión de Mutuas de los siguientes centros de trabajo:

Por grupos de centros	N.º Representantes
Alcoi	1
Barcelona	3
CS Lledó	9
CS ITUM	5
CS Ronda	5
Resto provincia Castellón	9
Valencia Artes Gráficas	5
Resto provincia Valencia	9
Madrid	3
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

Por grupos de sexo	N.º Representantes
Hombres	29
Mujeres	20

Por grupos de edad	N.º Representantes
Hasta 30 años	5
Entre 30 y 40 años	18
Entre 40 y 50 años	20
Más de 50 años	6

En los aspectos económicos, Unión de Mutuas busca satisfacer las aspiraciones de los empleados y establecer la más adecuada compensación económica por su trabajo. En el año 2007 el empleado con el salario más bajo en Unión de Mutuas percibió unas retribuciones brutas anuales de 12.214 €, lo que supone más de 4.226 euros por encima del salario mínimo interprofesional fijado para todo el Estado. Esta situación económica sitúa en 1,53 el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local. El convenio colectivo cubre a la totalidad de los trabajadores de Unión de Mutuas que cuentan con representación en el Comité de Seguridad y Salud conjunto de Dirección-Empleados, establecido para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. Los asuntos de salud y seguridad están cubiertos por los acuerdos formales establecidos con los sindicatos. Los períodos de preaviso por cambios organizativos son los establecidos legalmente, 1 mes para los grupos profesionales 0, I y II y de 15 días para los grupos profesionales III y IV. Sin embargo, Unión de Mutuas no descuenta de la liquidación salarial correspondiente el déficit en los días de preaviso por bajas voluntarias solicitadas por los trabajadores, con el consiguiente beneficio para los mismos.

Junto a las condiciones económicas, Unión de Mutuas procura favorecer la contratación de personal en los municipios en los que desarrolla su actividad, como un ejemplo de la adecuación de su principio de proximidad y del principio de integración de la vida laboral y de la vida familiar.

CENTRO	N.º TRABAJADORES	N.º TRAB. RESID. CENTRO	%
A CORUÑA	4	2	50,00%
ALCOI	14	11	78,57%
ALICANTE	2	1	50,00%
BENIDORM	1	1	100,00%
BARCELONA TARRADELLAS	37	26	70,27%
BARCELONA RESTO	9	7	77,78%
L'HOSPITALET	9	3	33,33%
JEREZ	8	7	87,50%
L'ALCORA	12	6	50,00%
BENICARLÓ	9	6	66,67%
BURRIANA	12	9	75,00%
CASTELLÓN LLEDÓ	133	104	78,20%
CASTELLÓN ITUM	96	48	50,00%
CASTELLÓN RONDA	67	53	79,10%
NULES	11	3	27,27%
ONDA	28	21	75,00%
SEGORBE	11	7	63,64%
LA VALL D'UIXÓ	8	4	50,00%
VILA-REAL	28	17	60,71%
VINARÒS	10	9	90,00%
CIUDAD REAL	4	3	75,00%
GIRONA	6	4	66,67%
MADRID P. IGLESIAS	32	25	78,13%
MADRID M. MONDÉJAR	15	10	66,67%
MURCIA	3	2	66,67%
PAMPLONA	7	6	85,71%
CIUDAD RODRIGO	3	3	100,00%
SEVILLA	1	1	100,00%
BENIPARRELL	9	0	0,00%
CHESTE	9	5	55,56%
GANDIA	4	2	50,00%
LLÍRIA	8	2	25,00%
MANISES	33	9	27,27%
MASSAMAGRELL	8	2	25,00%
SAGUNTO	28	18	64,29%
TORRENT	12	4	33,33%
VALENCIA	72	46	63,89%
XÀTIVA	16	10	62,50%
<b>TOTAL</b>	<b>779</b>	<b>497</b>	<b>63,80%</b>

La empleabilidad, la formación y el desarrollo de nuestros trabajadores es uno de los puntos básicos de la gestión de los recursos humanos. Durante el año 2007 se ha mantenido la línea iniciada en el año 2006 para que esta formación abarque los temas de ética y de responsabilidad social corporativa. Por este motivo, se ha puesto en funcionamiento un módulo específico de formación en ética y responsabilidad social corporativa, de forma que en cada uno de los cursos del plan de formación que se imparte, se integra el II Plan de Formación en Ética.

A finales de 2007 se llevó a cabo la segunda encuesta de opinión entre el personal de Unión de Mutuas. La participación en la encuesta alcanzó el 85%, tres puntos más alta que en la realizada anteriormente en el año 2004. El grado de satisfacción alcanzó al 60% de los participantes. No obstante, una vez realizado el análisis se está haciendo un estudio más pormenorizado de los resultados para identificar el conjunto de acciones que permita mejorar de forma significativa en próximos ejercicios.

Unión de Mutuas se marcó como objetivo para el año 2007 desarrollar un diagnóstico sobre igualdad de trato y de oportunidades en la empresa que ha sido desarrollado mediante un convenio de colaboración con la Fundación Isonomía de la Universitat Jaume I. Fruto del diagnóstico presentado Unión de Mutuas ha creado un Comité de Igualdad que tiene como principal objetivo definir la línea de actuación partiendo del diagnóstico realizado para llegar a elaborar un plan de igualdad.

Fruto del compromiso por favorecer la conciliación de la vida familiar y la vida laboral, en el año 2007, Unión de Mutuas inició un programa de atención a la flexibilidad horaria. De este modo se trató de dar respuesta a las observaciones recibidas a través de sugerencias de trabajadores y trabajadoras así como por el propio Comité de Empresa. La acción emprendida ha tenido una muy buena acogida, ya que desde junio de 2007 que se puso en funcionamiento a través del envío de una circular a todo el personal, cursándose 11 solicitudes, de las que sólo una fue denegada porque no era posible concederla debido a la situación específica de dicho centro.

Unión de Mutuas es consciente de que los conocimientos, cualificación, satisfacción del personal y la participación activa del mismo en la mejora continua es un valor estratégico de competitividad para la organización, tal y como queda reflejado en la nueva política de calidad, ambiental y prevención de riesgos laborales de Unión de Mutuas, y cuyos resultados se concretan en toda una serie de planes de acción.

## 6.2 PRINCIPALES ACTUACIONES

[EC3/LA3/LA8/LA10/LA11/HR5]

### DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

Unión de Mutuas, en respuesta a la necesidad que se planteaba en el ejercicio 2006 de seguir trabajando en la integración de la vida laboral y la vida familiar, se propuso iniciar la colaboración con la Fundación Isonomía, de la Universitat Jaume I, que llevara a la consecución de un plan de igualdad que responda de una forma específica y propia a la Ley de Igualdad [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo de 2007].

El diagnóstico de situación en esta materia, presentado el 31 de octubre de 2007, concluía que Unión de Mutuas **aplica el principio de igualdad de trato y de oportunidades** establecido en su Código Ético y en el artículo 45.1 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Los datos analizados estaban referidos a los siguientes campos: posición laboral, niveles jerárquicos y distribución en el sistema de clasificación profesional, estabilidad en el empleo, antigüedad, retribución, formación, promoción y carrera profesional, salud laboral y prevención de riesgos laborales, salida de la organización productiva, conciliación de la vida personal, familiar y laboral, representación del personal y, por último, comunicación externa e interna. El diagnóstico presentó también un análisis DAFO que Unión de Mutuas tendrá presente para el desarrollo del plan de igualdad en el próximo año. De las recomendaciones que este análisis ha proporcionado a Unión de Mutuas con el fin de incrementar el aprovechamiento de las capacidades de todos sus recursos humanos, especialmente de las mujeres que forman parte de su plantilla, cabe destacar las siguientes:

- Consolidar el compromiso establecido en el Código Ético de UM con la igualdad de oportunidades
- Profundizar en la igualdad de oportunidades como eje de acción singular dentro de la política de responsabilidad social corporativa emprendida por Unión de Mutuas
- Visibilizar suficientemente en su comunicación interna y externa los resultados alcanzados con la puesta en práctica de dicho compromiso.

### MEJORA DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS

Unión de Mutuas ha desarrollado un importante esfuerzo económico por mejorar las condiciones de sus trabajadores dotando de fondos adicionales para seguros de personal, complemento de jubilaciones, anticipos a trabajadores, y prestaciones especiales.

EJERCICIO 2007	
SEGUROS DE PERSONAL (vida)	154.496,39 €
SEGUROS DE PERSONAL (RC)	179.381,25 €
COMPLEMENTO JUBILACIÓN	160.310,33 €
ANTICIPOS A TRABAJADORES	90.187 €
COMISIÓN PRESTACIONES ESPECIALES	1.227,16 €

Cabe destacar que en ningún momento se establece diferenciación en cuanto a los beneficios sociales derivados del tipo de jornada ni de cualquier otra circunstancia laboral.

### APUESTA POR LA EMPLEABILIDAD

Uno de los ejes centrales de Unión de Mutuas es la formación y la capacitación del capital humano. Existen dos modalidades de formación: por una parte, el plan interno de formación realizado por Unión de Mutuas que es de carácter bianual y, por otra parte, la formación específica que es solicitada por trabajadoras y trabajadores de Unión de Mutuas. En este segundo caso, en ocasiones es financiada la formación directamente por Unión de Mutuas y en otras ocasiones se concede el permiso para poder desarrollarla. En el año 2007 el promedio de horas de formación por empleado ha sido de 6,6 h (5.161 horas durante 2007 por 779 empleados). El siguiente gráfico muestra esta formación por categorías, diferenciando el personal sanitario y de administración que la ha recibido, así como la inversión económica realizada.

Categoría profesional	N.º de horas
Grupo I – Nivel 1	283
Grupo I – Nivel 2	596
Grupo I – Nivel 3	728
Grupo II – Nivel 4	3.212
Grupo II – Nivel 5	4

Categoría profesional	N.º de horas
Grupo II – Nivel 6	52
Grupo III – Nivel 7	0
Grupo III – Nivel 8	286
<b>TOTAL</b>	<b>5.161</b>

La inversión económica realizada durante el ejercicio 2007 en formación fue de 103.446,42 €.

Como ya se ha señalado, Unión de Mutuas cuenta con dos tipos de programas formativos.

El **Plan de Formación** incluye acciones formativas gestionadas internamente para potenciar los conocimientos y capacidades en distintas áreas que favorecen la empleabilidad y la integración en la visión y misión común de Unión de Mutuas.

La programación de éste es bianual y esta memoria hace referencia a la ejecución de una parte del Plan de Formación 2007-2008. En 2007 se han realizado 5 acciones formativas y para el año 2008 hay una previsión de entre 20 y 21 acciones.

Acciones formativas del Plan de Formación 2007/2008 realizadas en 2007	N.º de cursos	N.º de asistentes
Castellón	5	76

Cabe destacar que en la planificación del Plan de Formación de Unión de Mutuas se ha desarrollado un módulo específico en materia de **formación específica de ética y responsabilidad social corporativa**, que ha sido impartido en cada uno de los cursos del plan de formación que se imparte; este módulo se integra en el II Plan de Formación en Ética.

Número de horas	Número de asistentes
76	76

Las acciones de **formación externa** se realizan a partir de peticiones individuales. Unión de Mutuas se compromete a realizar aportación de recursos económicos y permisos laborales para la realización de formación individual que permita la capacitación específica al puesto de trabajo y cubra las necesidades formativas, que por especificidad y/o carácter no se recogen en el plan de formación de Unión de Mutuas.

Tipo de evento	N.º de cursos	N.º de asistentes
Jornadas médicas	18	22
Cursos médicos	18	21
Congresos médicos nacionales	13	26
Congresos médicos internacionales	10	11
Masters	5	9
Cursos varios	8	9
Cursos en materia PRL	2	2
TOTAL	74	100

Por último, si distribuimos al personal en los colectivos sanitario y no sanitario la mayoría de formación externa la ha realizado el colectivo sanitario. La asistencia a cursos de Plan de Formación, por el contrario, tiene una mayoría de asistentes no sanitarios.

Colectivo	Plan de Formación 2007/2008	Formación Externa	Total cursos
No sanitario	55	10	65
Sanitario	21	90	111

La actividad sanitaria de Unión de Mutuas está centrada en el tratamiento de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, pero Unión de Mutuas entiende que su implantación social supone ir más allá y por tanto, a la vez, un compromiso con la salud en general. Por este motivo Unión de Mutuas, ha seguido como en el año anterior interviniendo de modo activo en el Plan de Empresas Generadoras de Salud de la Generalitat Valenciana. Además Unión de Mutuas cede sus locales a asociaciones y entidades de carácter sanitario para la divulgación de hábitos saludables y organiza campañas de información sobre aspectos de interés general relacionados con enfermedades graves (hipertensión arterial, obesidad, conductas alimenticias, etc.).

#### **PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE UNIÓN DE MUTUAS EN LAS ESTRUCTURAS DE GOBIERNO**

Más allá del derecho a la libertad de asociación y de los convenios colectivos establecidos, Unión de Mutuas cuenta en unos de sus órganos de gobierno, la Junta Directiva, con la presencia como miembros de pleno derecho de la Unión General de Trabajadores (UGT) y de Comisiones Obreras (CC.OO.), no siendo una obligación legal contar con la presencia de las organizaciones sindicales en sus órganos de gobierno. Unión de Mutuas es la única mutua que durante el ejercicio de 2006 incorporó a representantes de los trabajadores como miembros de pleno de derecho de su Junta Directiva y dada la buena experiencia y la mejora de la calidad en la gestión del desarrollo humano dicha acción ha seguido manteniéndose durante el año 2007.

#### **FORMACIÓN ESPECIALIZADA**

Unión de Mutuas ha favorecido la participación en jornadas, congresos y cursos para el personal sanitario, por lo que durante el ejercicio 2007, siguiendo con el plan de formación externo del personal de Unión de Mutuas que se implantó en el año 2006, se ha apoyado a 172 asistentes. De estas participaciones se puede destacar, por una parte, que 98 pertenecen a formación externa realizada a petición de los interesados, de las cuales se cubrió los costes de 46 y se concedieron 93 permisos. Y, por otra parte, 76 se enmarcan dentro del plan de formación que están financiados por la empresa y generalmente se realizan dentro del horario laboral. En resumen, de un total de 172,122 recibieron financiación económica y 169 permisos de asistencia a formación.

### COMUNICACIÓN INTERNA FLUIDA

Unión de Mutuas ha seguido trabajando en la implantación de los medios necesarios para mejorar la comunicación interna. Siguiendo el trabajo desarrollado en el año anterior se ha generalizado la utilización de la sistemática de envíos de circulares internas, la revista para el personal de Unión de Mutuas, página web, videoconferencias, formación a mandos intermedios de reconocimiento del trabajo desarrollado por otros empleados, sistematización de reuniones, etc. La comunicación interna ha mejorado ostensiblemente haciendo posible que la coordinación entre la Dirección y los responsables de los centros sea fluida.

### OBSERVATORIO DE SALUD LABORAL

Unión de Mutuas sigue colaborando activamente y formando parte del Observatorio de Salud Laboral constituido por ISTAS (CC.OO.) y la Universitat Pompeu Fabra como instrumento de análisis de información en materia de salud laboral válido para la proposición de políticas preventivas a todos los niveles. Unión de Mutuas cuenta con Servicio de Prevención Propio con todas las especialidades preventivas, procediendo a realizar todas las actividades programadas, en especial en materia de vigilancia de la salud.

## 6.3 PERSPECTIVAS DE FUTURO

El eje central de las perspectivas de futuro para el próximo año en materia de gestión y desarrollo del capital humano pivota sobre los siguientes aspectos:

- El establecimiento de un sistema de comunicación descendente
- La potenciación de la comunicación interna a través de la Intranet
- La extensión de la política de retribución variable
- La definición, implementación y evaluación del Plan de Igualdad
- La intensificación de la formación en ética y responsabilidad social corporativa.

Respecto a éste último punto, una vez implantado el módulo en formación ética y responsabilidad social corporativa, y a raíz de esta implantación, surge la necesidad de generalizar dicha formación a todo el personal de la empresa, puesto que, como se ha implantado como un módulo dentro de cada una de las acciones formativas llevadas a cabo en Unión de Mutuas, hay personal que no recibe formación en dicha área.

Para ello, con este fin surge la propuesta de realizar una jornada de sensibilización extensible a todo el personal de Unión de Mutuas en tres aspectos básicos:

- Código Ético
- Responsabilidad Social Corporativa
- EFQM (Modelo de Excelencia Empresarial).

Dentro del objetivo de mejorar los sistemas de comunicación interna se plantean para el próximo año dos líneas de actuación básica:

- En primer lugar, establecer un sistema de comunicación descendente, basado en reuniones periódicas (trimestrales) con los responsables de áreas, para poder seguir informando a los trabajadores sobre todas las mejoras y actuaciones que se lleven a cabo en estos aspectos previos
- En segundo lugar, potenciar la comunicación interna. Para ello se quiere introducir otro canal de comunicación, como es el sistema de la Intranet corporativa, en el que esté disponible y accesible la información de las diferentes áreas de la organización, procedimientos operativos y otros temas de interés para las personas, como la publicación de los puestos susceptibles de promoción interna.

Tomado como referencia el valor justicia de nuestro Código Ético, Unión de Mutuas continuará desarrollando la homogeneización de los parámetros en la política de retribución variable, basada en la consecución de los objetivos establecidos, que ya se ha implantado en algunos colectivos, tales como el personal médico y el personal de Atención al Mutualista, y cuyo objetivo es hacerlo extensible a todos los trabajadores y trabajadoras de Unión de Mutuas.

Como consecuencia de la creación de la Comisión de Igualdad, Unión de Mutuas seguirá trabajando en esta línea, para acabar de definir el Plan de Igualdad, implementarlo y evaluar dicho impacto, realizando un seguimiento de todas las acciones derivadas de dicho plan, con el objetivo de alcanzar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres de Unión de Mutuas.



# RESPECTO Y MEJORA DEL MEDIOAMBIENTE

# 7



## 7.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

[EN28/EN30]

Unión de Mutuas ha asumido el compromiso de integrar en el conjunto de sus actividades y en la toma de sus decisiones las preocupaciones y criterios ambientales, siguiendo el valor básico de **responsabilidad** de su Código Ético, así como parte fundamental de su modelo de responsabilidad social corporativa integrado en la gestión por procesos según el modelo de excelencia EFQM. En Unión de Mutuas, la gestión ambiental se desarrolla dentro del Plan Estratégico 2006-2008 en su estrategia L4- "Responsabilidad Social" basada en la mejora de la percepción de la sociedad en lo referente al compromiso de Unión de Mutuas con la ética, la igualdad y la responsabilidad social y ecológica, 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, asumiendo los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Los objetivos de Unión de Mutuas en esta materia se centran en la gestión eficiente y adecuada de los recursos naturales y energéticos, reducir progresivamente los residuos, sensibilizar a los empleados en la necesidad de proteger y preservar el entorno, y mantener una comunicación ambiental con todos los grupos de interés.

La inversión en materia ambiental realizada en el año 2007 ha sido:

1. Gestión de residuos:

Residuos peligrosos = 70.231,43 euros

Sanitarios: 44.204,9 euros

No sanitarios: 26.026,53 euros

Residuos no peligrosos (papel) = 7.058,32 euros

2. Energías renovables:

Energía solar = 5.176,21 euros

3. Certificación Normas ISO = 11.283,75 euros

4. Personal Departamento Medioambiente = 55.592 euros

5. Digitalización RX Radicom = 60.623,47 euros

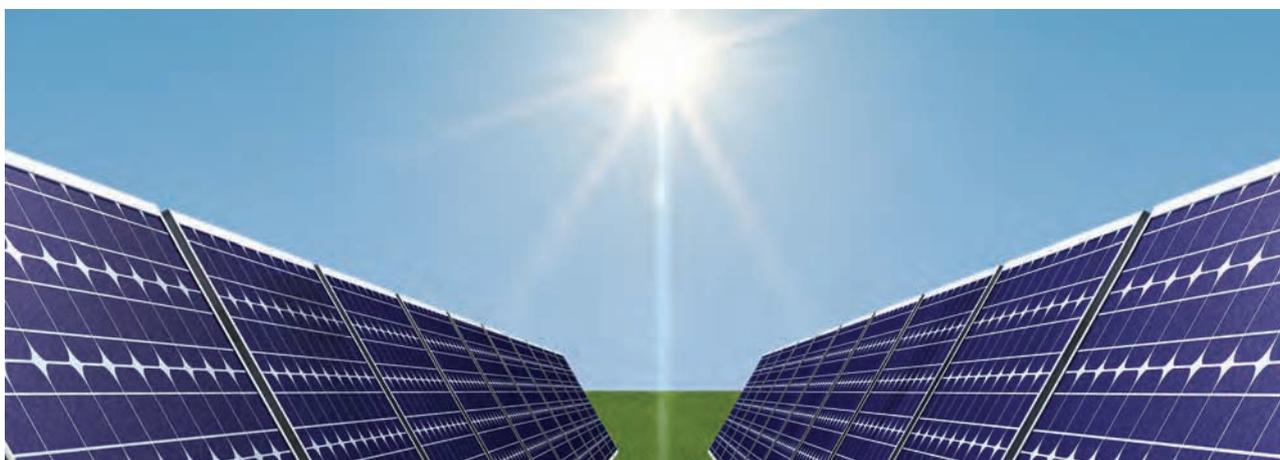
6. Compra de papeleras selectivas = 3.029,97 euros.

## 7.2 PRINCIPALES ACTUACIONES

[EC2/EN1 a EN5/EN7 a EN10/EN16/EN19 a EN23/EN26/EN29]

De acuerdo con la responsabilidad ambiental asumida por Unión de Mutuas y con su Política de Calidad y Medioambiente, se han desarrollado durante este año las perspectivas de futuro establecidas en la memoria del año anterior.

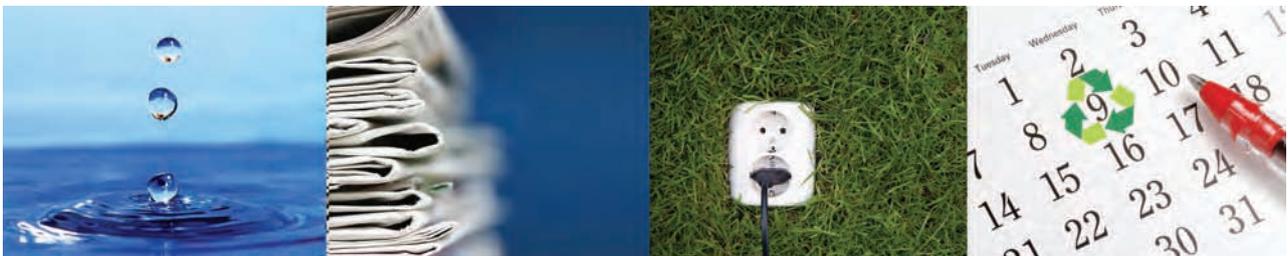
Un año más el sistema de gestión ambiental de Unión de Mutuas ha sido auditado por la empresa certificadora AENOR, renovando el certificado de gestión ambiental en UNE-EN ISO 14001:2004.



En el Programa de Gestión Ambiental (PGA) del año 2007 se establecieron 4 objetivos, relativos a la reducción de la cantidad de líquido revelador y fijador generado como residuo peligroso, a la necesidad de incrementar la cantidad de papel reciclado, así como a la reducción del consumo de agua y energía eléctrica.

Las prácticas más relevantes realizadas en el año 2007 son:

ELEMENTO	PRÁCTICAS
Consumo de papel	El 100% del papel consumido es reciclado Se consume papel con etiquetas Blue Ángel y NAPM Papel procedente de bosques repoblados
Consumo de agua	Medir y gestionar el consumo de agua en algunos centros en que no disponíamos de información y/o contador.
Consumo de energía	El alumbrado va con reactancia electrónica, lo que mejora los consumos en el arranque y alarga la vida útil de las lámparas Instalación de placas solares para ACS en el nuevo centro del Parque Tecnológico Paterna (Valencia) [en5]
Consumo de toners	El 100% de los toners son reciclados
Disminuir los residuos de revelador y fijador	Digitalización de los centros de Pablo Iglesias (Madrid) y Onda (Castellón) [en26]
Aumentar la cantidad de papel reciclado	Ampliación del contrato con el gestor autorizado en los centros de L'Alcora (Castellón) y 3 centros de la provincia de Valencia que son: Cheste, Llíria y Torrent
Desarrollo de la oficina verde	En los centros de Unión de Mutuas, todos los puestos de trabajo disponen de papeleras selectivas para una correcta segregación en origen del papel Creación del Grupo de Mejora Ambiental en algunas delegaciones Entrega a todos los grupos de interés de dípticos de sensibilización ambiental: Papel, Agua y Energía Calendario " Cultura medioambiental mes a mes" Envío de fax por sistema informático



## MATERIALES

Este año el consumo de materias primas ha sido el siguiente:

- Material renovable:

- Consumo de papel reciclado (papel corporativo y papel administrativo): 23.885 kg.

Con respecto al año anterior, el consumo de papel reciclado se ha reducido a más de la mitad, debido a la separación del Servicio de Prevención UNIMAT PREVENCIÓN, ya que en este proceso se genera mucha documentación en formato papel para entregar a las empresas.

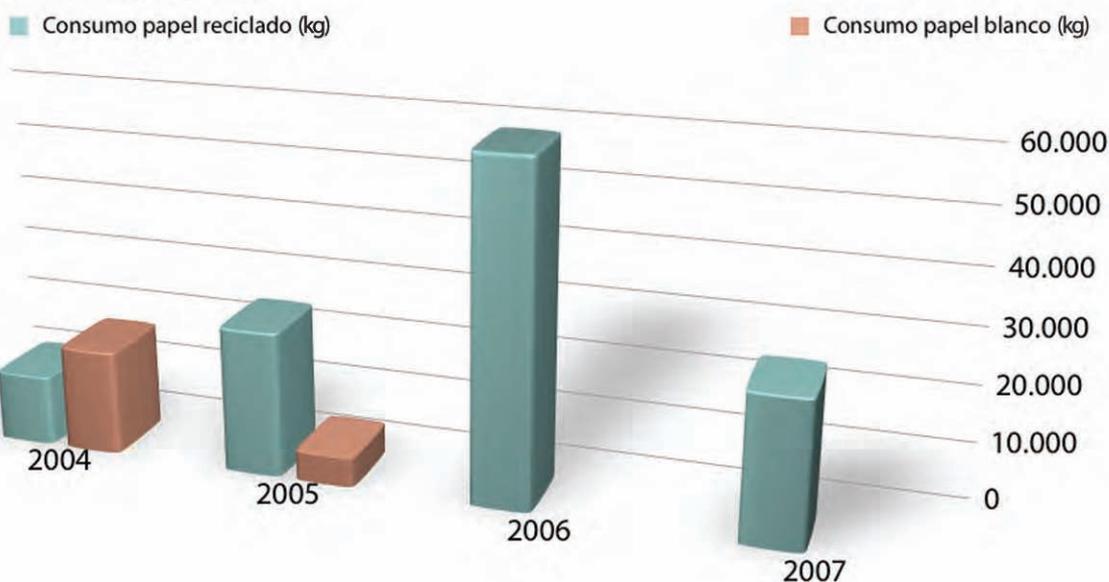
- Material no renovable:

- Toners reciclados: 495 unidades
- Cartucho tinta *ink-jet*: 567 unidades.

En la siguiente tabla se puede observar la progresión del consumo de materiales reciclados.

	2003	2004	2005	2006	2007	%
Papel reciclado (kg)	2.073	7.250	22.860	56.537	23.885	100
Papel Blanco (kg)	18.625	15.850	4.825	0	0	
Toners reciclados (unid.)	n/d	n/d	n/d	435	495	100
Cartuchos Tinta <i>Ink-Jet</i>	n/d	n/d	n/d	1.152	567	

### PAPEL CONSUMIDO



### ENERGÍA

Unión de Mutuas no posee energía directa, ya que toda la energía utilizada es comprada.

#### Energía no renovable

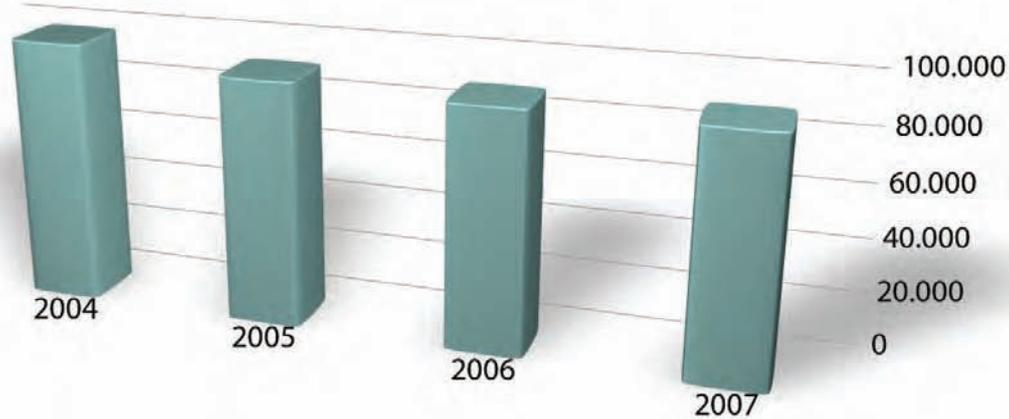
	2005	2006	2007
Consumo eléctrico	2.857.070 Kwh	3.037.584 Kwh	3.061.510 Kwh
Gas ITUM	280.200 Kwh	874.055 Kwh	801.051 Kwh
Gasoil (Onda, Vila-real, Segorbe e ITUM)	47.988 litros	39.020 litros	47.994 litros

La energía consumida se destina principalmente a iluminación y climatización de instalaciones.

El consumo de energía global en Kwh es ligeramente superior debido a que hay contabilizado un centro más, pero al calcular el indicador consumo de energía (ratio consumo/número de centro) se consigue el objetivo.

**ENERGÍA**

■ Media consumo Kwh por centro

**AGUA**

- Abastecimiento municipal

El consumo total de agua respecto al abastecimiento municipal durante el 2007 fue de 28.399 m<sup>3</sup>. La mayoría de los centros mantienen y/o disminuyen su consumo.

A nivel global aumenta el consumo debido a que se contabilizan centros que el año pasado no disponían de contador. Además, en algunos centros se han hecho reformas y las obras han ocasionado un mayor consumo de agua.

- Captación y vertido de aguas subterráneas

La captación de agua subterránea en el año 2007 para la climatización de los quirófanos en el ITUM ha sido de 29.594 m<sup>3</sup> [EN9] y el 100% de esta ha sido vertida al acuífero.

**EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS**

Las emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero (generadas por las calderas de gasoil que existen en los centros de Onda, Vila-real y Segorbe), han sido las siguientes:

**Año 2005**

Toneladas anuales de CO<sub>2</sub> por gasóleo (\*) (Onda, Vila-real y Segorbe) = datos actividad x factor emisión x factor oxidación = 47.988 TNx 42,4 GJ/TN x 73 t CO<sub>2</sub>/TJ / 1000 = 148,53 toneladas anuales de CO<sub>2</sub>.

Toneladas anuales de CO<sub>2</sub> por gas (\*) (ITUM) = datos actividad x factor emisión x factor oxidación = 23.173 x 38,97 x 56/1.000.000 = 50,571 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Toneladas anuales de CO<sub>2</sub> por electricidad (\*\*) = 2.857.070 Kwh. x 381 gramos CO<sub>2</sub>/Kwh = 1.088,54 toneladas anuales de CO<sub>2</sub>.

**Año 2006**

Toneladas anuales de CO<sub>2</sub> por gasóleo (\*) (Onda, Vila-real y Segorbe) = datos actividad x factor emisión x factor oxidación = 39,020 TN \* 42,4 GJ/TN \* 73 t CO<sub>2</sub>/TJ / 1000 = 120,77 toneladas anuales de CO<sub>2</sub>.

Toneladas anuales de CO<sub>2</sub> por gas (\*) (ITUM) = datos actividad x factor emisión x factor oxidación = 74.375 x 38,97 x 56/1.000.000 = 162,310 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Toneladas anuales de CO<sub>2</sub> por electricidad (\*\*) = 3.037.584 Kwh x 381 gramos CO<sub>2</sub>/Kwh = 1.157,31 Toneladas anuales de CO<sub>2</sub>.

**Año 2007**

Toneladas anuales de CO<sub>2</sub> por gasóleo (\*) (Onda, Vila-real y Segorbe) = 47.994 litros \* 2,68 kg CO<sub>2</sub>/litros = 128.623 toneladas anuales de CO<sub>2</sub>.

Toneladas anuales de CO<sub>2</sub> por electricidad = 3.061.510 Kwh \* 381 gramos CO<sub>2</sub>/Kwh = 116.643 toneladas anuales de CO<sub>2</sub>.

**Nota:**

Factor de conversión 2,68 kg CO<sub>2</sub>/litros de gasóleo en un año (según 2004).

Factor de conversión 381 gramos CO<sub>2</sub>/KWh (según actualización de abril de 2006 y la Agencia Internacional de la Energía para el país de España: el factor de conversión corresponde a 2003 pero no hay datos más recientes ni en la AIE ni en el WBCSD).

Unión de Mutuas, tiene identificado los equipos que utilizan el refrigerante R22, y tiene previsto la sustitución de este refrigerante por otro que no dañe la capa de ozono.

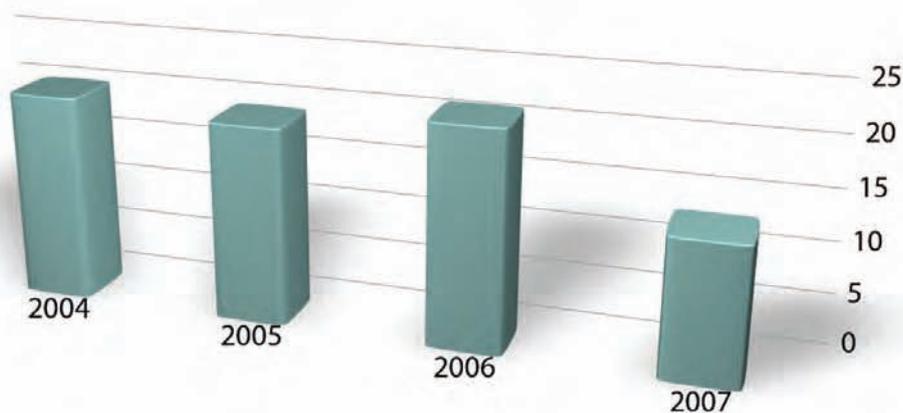
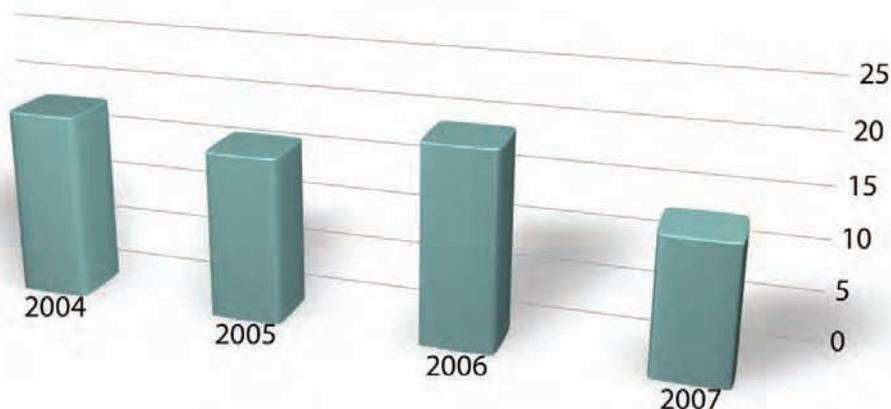
Las emisiones atmosféricas directas de NOx y SOx son las derivadas de las calderas. De acuerdo con el diagnóstico ambiental inicial de implantación de la ISO 14001, estas emisiones atmosféricas no son significativas según el escrito remitido por la Consejería de Medioambiente de la Generalitat Valenciana.

El agua procedente de la red general, una vez utilizada, se vierte a la red de alcantarillado.

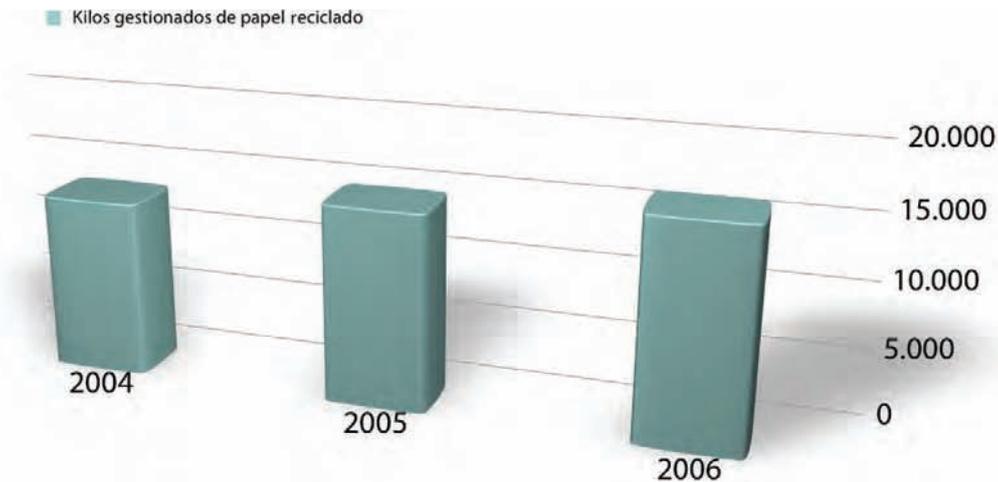
En cuanto a los residuos generados, destacar los de mayor volumen generado:

Los residuos del líquido revelador y fijador se han reducido tan significativamente debido a la digitalización de los equipos de rayos X en los centros de mayor actividad.

■ Líquido revelador (media CI/Placa)



La cantidad de papel gestionada en el año 2007 para su posterior reciclado es de 15.571 kg. Cabe destacar el aumento progresivo a lo largo de los últimos años, cumpliendo de esta manera los objetivos marcados.



Durante el año 2006 así como en 2007 no se ha producido ningún accidente ni derrame significativo.

#### TRANSPORTE

Unión de Mutuas tiene centralizadas las compras en la sede central, por lo que el Departamento de Logística suministra a las delegaciones el material requerido.

- Consumo gasoil Dpto. Logística 2006: 3.720 litros
- Consumo gasoil Dpto. Logística 2007: 3.664 litros.

### 7.3 PERSPECTIVAS DE FUTURO

La intención de Unión de Mutuas es continuar avanzando en línea con el modelo EFQM hacia la excelencia empresarial. Desde esta óptica, y con intención de utilizar racionalmente los recursos naturales y energéticos, reducir progresivamente los residuos, así como utilizar productos respetuosos con el medioambiente, se plantean las siguientes perspectivas de cara al 2008:

- Integrar la gestión ambiental en el proceso de mejora continua, en sintonía con la gestión por procesos de la organización
- Renovar el certificado ISO 14001 en todos los centros de UM y ampliar la certificación a los nuevos centros
- Impulsar y dinamizar la implantación de sistemas de gestión ambiental basados en la ISO 14001 en las mutuas que forman parte de Corporación Mutua
- Desarrollo de la oficina verde: sensibilización en materia ambiental a los grupos de interés (trípticos, artículos en la revista, etc.)
- Implantación del sistema de digitalización de rayos X en los centros de: Sagunto, Vila-real y Parque Tecnológico de Valencia
- Instalación de placas solares para agua caliente sanitaria en el centro del Parque Tecnológico de Valencia.





**UNA EMPRESA  
CIUDADANA**

**8**

## 8.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

[4.13/2.10/EC6/HR1/HR2/SO1/SO2/SO5]

Unión de Mutuas asume su responsabilidad con la sociedad en la que se integra como uno de los valores éticos que inspira su comportamiento. Como empresa ciudadana, Unión de Mutuas se encuentra comprometida con las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales de su entorno y, de manera especial, con la extensión de una cultura ética en la salud y con el desarrollo de la prevención laboral en todas sus empresas asociadas.

Unión de Mutuas cuenta, como parte de su política de responsabilidad corporativa, con un Comité de Ética que periódicamente se reúne para evaluar el desarrollo de los compromisos adquiridos con la sociedad. Asimismo, la buena gestión económica de la Mutua repercute en el sistema de la Seguridad Social desde el momento en que sus adquisiciones inmobiliarias forman parte del patrimonio público del sistema de la Seguridad Social. En este sentido, la gestión integral de Unión de Mutuas es auditada anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social, dependiente del Ministerio de Trabajo, mientras que la actividad financiera es supervisada por el Tribunal de Cuentas, y en ambos casos se han recibido informes favorables en 2007.

Unión de Mutuas, en su condición de entidad colaboradora de la Seguridad Social, trabaja para fomentar la integración de la cultura preventiva en la sociedad en general y en las empresas en particular, trasladando la necesidad de adoptar, aplicar y cumplir las medidas necesarias y normas legales existentes para garantizar la seguridad y salud de todos. El peso creciente que está adoptando la población extranjera en el mercado laboral español nos obliga a implicarnos de manera especial con la población inmigrante, para la cual se han desarrollado elementos de difusión relacionados con la seguridad y la salud en rumano.

Unión de Mutuas está comprometida en la implantación de una nueva cultura de la prevención. Por ello, organiza y respalda numerosas actividades de promoción de la cultura preventiva en todo su ámbito de implantación territorial.

El compromiso social de Unión de Mutuas se ha materializado de manera especial en políticas para evitar la discriminación, entre las que destacan el Plan de Igualdad entre hombres y mujeres, en colaboración con la Fundación Isonomía, y el programa e=QUIDAD para favorecer la accesibilidad de todos los centros de la organización. Asimismo, Unión de Mutuas favorece la extensión de los valores y compromisos del Pacto Mundial y promueve las acciones de voluntariado. El esfuerzo de Unión de Mutuas por constituirse como empresa ciudadana se concreta en el siguiente enfoque de gestión.

### PARTICIPACIÓN EN EL TEJIDO SOCIAL Y EMPRESARIAL

Unión de Mutuas articula su integración social a través del mantenimiento de estrechas relaciones de diálogo y colaboración con numerosas federaciones y asociaciones de empresarios, así como con organizaciones sindicales, para el desarrollo de programas de concienciación sobre la importancia de la prevención de riesgos laborales en las empresas.

#### ORGANIZACIONES EN LAS QUE PARTICIPA O COLABORA UNIÓN DE MUTUAS [SO5]

Comisión de Seguridad Social y Riesgos Laborales de CEOE.

Comisión de Relaciones Laborales y de la Junta Directiva de la Confederación de Empresarios de Castellón.

Comisión de Relaciones Laborales de la Confederación Empresarial Valenciana Órgano de Gobierno de CIERVAL

Patronato de la Fundación Hospital Provincial de Castellón

Consejo de Salud de la Comunidad Valenciana

Asociación de Mutuas Patronales de Accidentes de Trabajo de la Comunidad Valenciana

Fundación M. Müller España

Club de Innovación de la Comunidad Valenciana

Patronato de la Fundación Universidad Empresa de la Universidad de Valencia

Patronato de la Fundación Universidad Empresa de la Universitat Jaume I

Patronato de la Fundación de Estudios Bursátiles y Financieros

Observatorio de Salud Laboral de la Universitat Pompeu Fabra de Barcelona



#### ORGANIZACIONES EN LAS QUE PARTICIPA O COLABORA UNIÓN DE MUTUAS [SO5]

Consejo General del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad Autónoma Valenciana INVASSAT

Comisión Ejecutiva Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social

Comisión Provincial de Higiene y Seguridad en el Trabajo

Comisión de la Seguridad Social de la CEOE

Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo AMAT

Junta Directiva del Club de Calidad de la Cerámica de Castellón

Comisión sobre Prevención Laboral del Consejo Asesor de Drogodependencias

Asociación Española de Directivos

Sociedad Española de Radiología Músculo-esquelética

Sociedad Valenciana de Hipertensión Arterial y Riesgo Vascular

### FORMACIÓN E INNOVACIÓN

Unión de Mutuas entiende la innovación como el mejor camino para identificar y anticiparse a los riesgos y la mejora de sus servicios. Para ello, mantiene una apuesta constante por la capacitación, el desarrollo tecnológico y la creatividad.

Una de las manifestaciones más claras de ese compromiso con la innovación es el trabajo desarrollado en el Observatorio de Salud Laboral (OSL), constituido por Unión de Mutuas junto con la Universitat Pompeu Fabra y el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (CC.OO.). El principal objetivo del OSL es elaborar, recopilar, analizar y difundir información relevante con la finalidad de conocer la evolución de los problemas de salud laboral y el estado del sistema de seguridad y salud en España.

Asimismo, Unión de Mutuas organiza, apoya y participa en numerosos congresos, simposios y jornadas técnicas. Durante el ejercicio 2007 tuvieron lugar jornadas técnicas de especial relevancia, entre las que destaca una realizada de manera exclusiva para el empresariado rumano, como ejemplo de integración empresarial.

### TRANSPARENCIA

Unión de Mutuas se compromete con una información veraz y exacta. La transparencia se entiende desde la organización como un compromiso para facilitar la cooperación entre todos los implicados en el sistema de salud. La difusión y el principio de publicidad acompañan todas sus actuaciones.

En el mes julio de 2007 Unión de Mutuas se integró de forma efectiva en el nuevo sistema contable, denominado SICOMAT, que vincula el sistema contable tradicionalmente utilizado por las mutuas al de la Seguridad Social. Todo ello nos permite la mayor transparencia contable, puesto que los pagos se llevan a cabo exclusivamente por transferencias y solamente excepcionalmente por talón y siempre son ordenados previamente a su realización. Transparencia que es uno de los valores fundamentales de nuestro Código Ético y que se lleva a todos los ámbitos de trabajo.

De la misma forma, Unión de Mutuas continúa fiel a su compromiso de contratar servicios única y exclusivamente con aquellas empresas que, como ella, tienen una política responsable con los derechos humanos y la seguridad de sus trabajadores.

A lo largo del ejercicio, Unión de Mutuas llevó a cabo diversas acciones de comunicación y publicó informaciones en medios de comunicación social con la finalidad de informar a sus grupos de interés sobre la gestión en la entidad. La Mutua editó durante 2007 tres números de la revista "Unión de Mutuas Informa" y mantiene actualizado el web site [www.uniondemutuas.es](http://www.uniondemutuas.es), desde el que se ofrece un servicio de información on-line para los mutualistas, a través de un sistema de acceso restringido que garantiza la confidencialidad de las transmisiones.

Unión de Mutuas se compromete a respetar todas las normas éticas de comunicación, facilitando la accesibilidad a la información a todas las personas, sin discriminación y tal y como establece el Programa Isonomía, sin emplear un tono sexista, manteniendo la paridad de hombres y mujeres en todos los documentos de la organización.

El Comité de Ética realiza un seguimiento exhaustivo de la información ofrecida por Unión de Mutuas a sus diferentes grupos de interés aportando ideas y sugerencias para la actualización y mejora de la información ofrecida.

**COMPROMISO LOCAL**

Unión de Mutuas, como empresa ciudadana comprometida con su entorno social, busca trabajar con proveedores de las zonas geográficas en las que se asienta, pero siempre cumpliendo con las obligaciones derivadas de su actividad como entidad colaboradora de la Seguridad Social y, en consecuencia, como integrante del sistema público de la Seguridad Social.

% DE PROVEEDORES CON DOMICILIO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA Y CATALUÑA		
	2006	2007
N.º total de proveedores con movimiento en la CV	433	5.322
Porcentaje	32%	58,56%
N.º de proveedores con domicilio fiscal en Cataluña	264	1.415
Porcentaje	19%	15,57%

Unión de Mutuas tiene en cuenta que los proveedores cumplan con los requisitos establecidos por la organización en materia de contratación en su sistema de gestión de la calidad y exige igualmente que estén al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y para con la Seguridad Social.

El número total de proveedores con domicilio fiscal en la Comunidad Valenciana supone el 58,56% del total de proveedores de la Mutua y el total de proveedores con domicilio fiscal en Cataluña supone el 15,57%. Durante 2007, Unión de Mutuas incrementó porcentualmente su implicación con las empresas proveedoras de la Comunidad Valenciana, que es su principal ámbito de actuación territorial.

Unión de Mutuas opta por una especialización territorial que le permite una labor cercana y ágil en la prestación de sus servicios. El conocimiento del medio en el que actúa, su especial sensibilidad territorial y la fácil accesibilidad concretan la voluntad de proximidad de la organización. La inmediatez física y temporal identifica las actuaciones de Unión de Mutuas.

Este compromiso local se materializa en actividades de apoyo y colaboración con las diferentes administraciones, en especial la Administración Local y la sociedad civil en general, en el marco de la consecución de un medio laboral seguro y saludable.

Entre estas actuaciones podemos destacar las siguientes en el próximo apartado.

**8.2 PRINCIPALES ACTUACIONES**

[EC8]

**CONVENIO DE INVESTIGACIÓN EN RSE CON LA UNIVERSITAT JAUME I Y OBTENCIÓN DE LA MÁXIMA CALIFICACIÓN PARA LA PRIMERA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

En el año 2007 Unión de Mutuas renovó el convenio de investigación que mantiene con el Grupo de Ética y Responsabilidad Social Empresarial de la Universitat Jaume I y que ha permitido continuar con el objetivo establecido en el Código Ético de implementar en la organización los criterios de la ética y de la responsabilidad social corporativa. Fruto de este convenio se elaboró la primera Memoria de Sostenibilidad de Unión de Mutuas, correspondiente al ejercicio de 2006, de acuerdo al primer compromiso del II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa. Esta primera memoria de sostenibilidad de Unión de Mutuas obtuvo el nivel máximo de aplicación, el A+, por parte de la Global Reporting Initiative (GRI), tras haber sido sometida a la verificación externa por parte de AENOR.

**ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL**

Unión de Mutuas solicitó su adhesión al Pacto Mundial durante 2007, que se hizo efectiva en enero de 2008.

El Pacto Mundial pide a las empresas que hagan suyos, apoyen y lleven a la práctica el siguiente conjunto de valores fundamentales en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

**ELABORACIÓN DEL PLAN DE IGUALDAD DE LA ENTIDAD**

Apenas dos meses después de la aprobación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, Unión de Mutuas encargó a la Fundación Isonomía para la Igualdad de Oportunidades un diagnóstico de situación sobre la

aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades en la entidad. El informe concluye que Unión de Mutuas respeta el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en todos los campos laborales.

A partir de este informe, Unión de Mutuas ha puesto en marcha un plan de igualdad para desarrollar un conjunto ordenado de medidas destinadas a mejorar la efectividad del principio de igualdad de trato y de oportunidades, incrementar los niveles de conciliación personal, familiar y profesional de la plantilla de la organización y, finalmente, comunicar adecuadamente su compromiso real con el principio de igualdad de mujeres y hombres. Asimismo, se ha constituido una comisión que velará para el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Mutua en este apartado.

#### **PROGRAMA e=QUIDAD PARA FAVORECER LA ACCESIBILIDAD E INTEGRACIÓN**

Unión de Mutuas ha puesto en marcha el programa e=QUIDAD para mejorar la accesibilidad de los centros de la entidad. A lo largo de 2007 se han dado los primeros pasos para dotar de accesibilidad integral al centro de Sagunto, que será el primero en contar con accesibilidad integral con el apoyo y visto bueno tanto de las asociaciones de personas con discapacidad locales como del Instituto de Biomecánica de Valencia, uno de los institutos de investigación de referencia.

En el marco de este programa se desarrolló una jornada formativa para diez personas de distintos departamentos de la Mutua relacionados con este proyecto, que tuvo lugar en el IBV. En el programa de la jornada figuraban aspectos de legislación y normativa relacionada con la accesibilidad así como comunicación y urbanismo accesibles.

Una de las actividades desarrolladas en el entorno de la comunicación fue la elaboración de la felicitación de Navidad en el lenguaje braille.

Asimismo, Unión de Mutuas ha puesto en marcha un programa de Integración laboral de personas con discapacidad en el sector del mutualismo. El objetivo general de este proyecto es la promoción del empleo de las personas con discapacidad en un sector de actividad, en este caso el del mutualismo, a través de la identificación de las oportunidades de trabajo y de la sensibilización de los empresarios del sector.

#### **II PLAN DE FORMACIÓN EN ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

En todos los cursos de formación interna seguidos por el personal de Unión de Mutuas a lo largo de 2007 se ha introducido un módulo de formación específica en responsabilidad social corporativa, que introduce a los empleados en la política de la entidad en esta cuestión, comenzando por el mejor conocimiento del Código Ético, las funciones del Comité de Ética y los compromisos adquiridos con la puesta en marcha de los distintos planes estratégicos de RSE. Este módulo específico se ha seguido por 76 trabajadores y trabajadoras a lo largo de los cinco cursos realizados en 2007.

#### **EXTENSIÓN DE LA CULTURA DE LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A LAS EMPRESAS MUTUALISTAS**

En el año 2007 Unión de Mutuas presentó su Memoria de Sostenibilidad 2006 en la Universitat Jaume I ante un nutrido grupo de representantes del mundo empresarial dentro de su compromiso a favor de la extensión de la cultura de la RSE. Asimismo, y dentro del compromiso de Unión de Mutuas de expandir el compromiso con la RSE dando cuenta de su propia actividad en este ámbito, durante 2007 se editó un tríptico informativo con la política de responsabilidad social, que desarrolla la praxis de Unión de Mutuas en este campo mediante la exposición de los compromisos del I Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa y los objetivos del segundo plan.

Unión de Mutuas colaboró con la organización del congreso nacional de la Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (AEDIPE), en el que se mostró a los asistentes la importancia estratégica de las prácticas de RSE gracias al ejemplo de la propia entidad.

#### **DESARROLLO DE LA OFICINA VERDE**

En el año 2007 Unión de Mutuas se ha orientado a la sensibilización en buenas prácticas ambientales, con acciones dirigidas a los trabajadores de Unión de Mutuas y las empresas mutualistas, entre las que destacan:

1. Calendario "Cultura ambiental mes a mes". Se ha desarrollado un calendario para 2008 en el que se informa sobre residuos, energía, agua y cambio climático.
2. Díptico informativo para buenas prácticas de consumo sostenible de agua, papel y energía.
3. Papeleras selectivas. Se han repartido en todos los puestos de trabajo de todos los centros papeleras selectivas para facilitar la correcta segregación en origen del papel y de los residuos sólidos urbanos.

4. Ampliación de la digitalización de placas de rayos X en los centros de mayor actividad asistencial: Barcelona, Madrid, Valencia y Onda.
5. Envíos de fax por sistema informático para reducir consumo de papel.

#### **OBTENCIÓN DEL SELLO EMPRESA RESPONSABLE DE LA COMUNIDAD VALENCIANA (ERCOVA)**

Unión de Mutuas consiguió en 2007 el sello ERCOVA, Empresa Responsable de la Comunidad Valenciana, que la identifica como una de las empresas valencianas que mejoran continuamente sus actividades para hacerlas sostenibles y que hacen especial hincapié en la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social y laboral.

#### **RECONOCIMIENTOS PÚBLICOS DEL COMPROMISO DE UNIÓN DE MUTUAS CON LA EXCELENCIA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Unión de Mutuas obtuvo en 2007 una mención especial en la primera edición del Premio Empresa Integradora del Camp de Morvedre, cuyo objetivo es reconocer públicamente las buenas prácticas que desarrollan las empresas en el ámbito de su responsabilidad social empresarial. El premio ha destacado el compromiso de Unión de Mutuas con la Responsabilidad Social Empresarial, en especial por el cumplimiento de su I Plan de RSE, con sus objetivos alcanzados, y por la puesta en marcha de un segundo plan. Así mismo recibió el Premio Bronce ER de empresa registrada de AENOR a las empresas que demuestran su esfuerzo en el camino hacia la excelencia.

#### **ASOCIACIÓN PARA EL CUIDADO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA**

Unión de Mutuas ha entrado a formar parte de esta entidad que pretende impulsar a corto, medio y largo plazo el desarrollo del sector sociosanitario de la Comunidad Valenciana y defender y gestionar sus intereses y los de los profesionales que lo integran. La asociación está constituida por todos los agentes cuyas actividades están relacionadas con la prevención de riesgos para la salud, el fomento y mantenimiento de la salud, la asistencia sanitaria, la mejora de la autonomía personal y la atención a la dependencia.

#### **UNA AGENDA Y UN PREMIO PARA PROMOVER LA CULTURA PREVENTIVA**

Unión de Mutuas colaboró un año más en la edición del Premio Empresa Comprometida con la Prevención de Riesgos Laborales, que otorga la Asociación de Jóvenes Empresarios de la Comunidad Valenciana (AJE), y que en la edición de 2007 correspondió a la empresa Móvil Amorós, SL, de Villena.

De la misma forma, Unión de Mutuas ha elaborado una agenda como herramienta de planificación del trabajo diario donde se recogen una serie de recordatorios y sugerencias para promover iniciativas que evidencien que la prevención es una prioridad esencial de la empresa, buscando la implicación continuada de la Dirección en la cultura de la prevención. La agenda recoge 12 propuestas, una cada mes, para que los directivos de las empresas mutualistas puedan tener nuevas ideas para promover la cultura de la prevención laboral en sus respectivos lugares de trabajo.

#### **INVERSIONES Y SERVICIOS PRESTADOS EN LA SOCIEDAD**

##### **% DE PROVEEDORES CON DOMICILIO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA Y CATALUÑA**

COMUNIDAD AUTÓNOMA	2006	2007
Galicia	876,68	761,05
C. La Mancha	-	147.104,08
Castilla y León	597,40	1.400,74
Murcia	-	2.595,92
Andalucía	239.795,40	212.514,55
Madrid	944.571,08	1.077.956,61
Cataluña	560.420,59	72.253,07
Comunidad Valenciana	4.472.818,74	6.018.842,10
Navarra	3.874,68	666,28
<b>TOTAL</b>	<b>6.222.954,57</b>	<b>7.534.094,40</b>

### UNIÓN DE MUTUAS, COMO FORO DE ENCUENTRO

La estructura de Unión de Mutuas la convierte en un foro de encuentro entre los agentes sociales, colaborando con los mismos en beneficio del sistema de salud y seguridad laboral; ejemplo de ello es que durante el año 2007 se han prestado locales de Unión de Mutuas a diferentes colectivos.

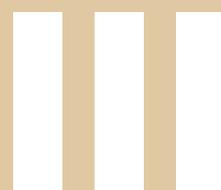
Durante 2007, Unión de Mutuas va a invertir más de 7,5 millones de euros en servicios prestados a la sociedad, entre los que cabe destacar, por su novedad, el patrocinio del I Premio Internacional de Narrativa Aygual de Izco, junto con la Associació d'Amics de Vinaròs. Las inversiones y servicios prestados de Unión de Mutuas han aumentado en un 21,15%.

### 8.3 PERSPECTIVAS DE FUTURO

Unión de Mutuas considera la responsabilidad social corporativa como el eje sobre el que pivota su nueva cultura de gestión empresarial, una cultura que pretende el progreso de la empresa y del conjunto de la sociedad, y que toma como referentes de futuro las siguientes orientaciones:

- Promoción e integración de las personas con discapacidad. Unión de Mutuas está comprometida con la reinserción laboral de las personas con discapacidad, especialmente de aquellas cuya discapacidad es consecuencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Por ello, durante el siguiente ejercicio mantendrá y ampliará su programa actual "e=QUIDAD", que pretende:
  - La accesibilidad integral de los centros y de los servicios de Unión de Mutuas
  - La realización de estudios e investigaciones relacionados con la discapacidad en el entorno laboral
  - Promoción e integración de las personas con discapacidad.
- Extensión de la cultura de la responsabilidad social corporativa entre el tejido empresarial. Unión de Mutuas quiere desarrollar un papel activo en la expansión de los compromisos derivados de la aplicación de la RSE, para lo cual se ha marcado los siguientes objetivos:
  - Creación de una cuenta de correo electrónico (compromisosocial@uniondemutuas.es) para informar sobre la acción social de la organización
  - Desarrollo de acciones de difusión de las políticas de RSE entre el empresariado socio de Unión de Mutuas y la sociedad en general.
- Desarrollo del principio de dignidad en la actividad laboral. Unión de Mutuas, como empresa ciudadana, tiene un compromiso claro con sus propios trabajadores, pero en general con todos aquellos que desarrollan una labor en otras empresas, especialmente si son mutualistas, y para los cuales tiene previsto desarrollar las siguientes iniciativas:
  - Mejora de las condiciones de trabajo y salud laboral. Desarrollo de programas en materia de prevención de riesgos laborales, reducción de siniestralidad y mejora de las condiciones de trabajo y salud laboral.
  - Programa de preparación para la jubilación. Programa para facilitar el tránsito a la nueva etapa vital para aquellas personas que van a jubilarse.
  - Programa de salud mental. Programa para facilitar la mejor reinserción en el entorno de trabajo de aquellos trabajadores que han sufrido algún tipo de baja por motivos psicológicos o psiquiátricos.
- Desarrollo de una línea propia de solidaridad en colaboración con las organizaciones no gubernamentales Cruz Roja, Fundación Alzheimer, África Directo y GAM Tepeyac.





**NUESTROS RESULTADOS**

A 3D bar chart with multiple bars of varying heights, rendered in shades of blue and grey. The chart is set against a light-colored grid background. A silver pen is positioned on the left side, pointing towards the chart. The overall image has a professional, business-oriented aesthetic.

**CRITERIOS  
DEL INFORME**

9

20078

1

## 9.1 CRITERIOS DEL INFORME

[3.3/ 3.4/ 3.5/3.6/3.7/3.8/3.9/3.10/3.13/4.16]

Esta memoria de responsabilidad corporativa constituye la presentación pública con información consolidada del desempeño económico, social y medioambiental de Unión de Mutuas durante el año 2007. Cuando ha sido conveniente se ha añadido información de los dos años anteriores. La memoria no incluye información relativa a Unimat Prevención, Sociedad de Prevención S.L.U., propiedad exclusiva de Unión de Mutuas.

El informe ha sido realizado siguiendo las recomendaciones de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” (versión 3 de 2006) de Global Reporting Initiative, que completa el informe anual que la entidad presenta.

Los pasos seguidos para la elaboración de la memoria son los recogidos en la “Guía en Cinco Pasos” del GRI. Unión de Mutuas ha contado un año más con la colaboración del equipo de Gestión de la Ética y de la Responsabilidad Social Empresarial (GERSE) de la Universitat Jaume I de Castellón. Este grupo cuenta con expertos en Ética Empresarial, Responsabilidad Social Corporativa, Relaciones Laborales y Comunicación Corporativa.

El proceso de participación realizado con los diferentes grupos de interés para determinar la información relevante en materia de responsabilidad social corporativa ha sido el siguiente:

- 1) Reuniones del equipo de elaboración de la memoria, compuesto por los expertos del grupo GERSE de la Universitat Jaume I y los responsables en Unión de Mutuas de los diferentes departamentos:

Departamento de Comunicación	José Luis Serrano Fabregat Sergio Buñuel
Departamento de Recursos Humanos	Fernando Valle Lledó Giménez Gloria Bernat
Departamento de Calidad y Medioambiente	Jorge Tena Mónica Ramos
Departamento Financiero	Magda Soriano
Departamento de I+d+i	Pere Boix
Gerencia	Juan Monferrer

- 2) Entrevistas en profundidad con los responsables y su equipo de trabajo de cada departamento para la elaboración de los enfoques de gestión y de la información necesaria para los indicadores de desempeño.

- 3) Discusión del contenido de la memoria en el Comité de Ética donde están representados grupos de interés externos a Unión de Mutuas.

- 4) Presentación pública de la memoria a las empresas mutualistas y a la opinión pública en general. Recogida de los comentarios y sugerencias realizadas para la mejora de la memoria.

- 5) Redacción de la memoria, recogiendo las indicaciones de los resultados de este proceso de participación, teniendo en cuenta en todo momento los principios para la definición del contenido del GRI, dentro del contexto de sostenibilidad del sistema sanitario español.

Para Unión de Mutuas la significación de este informe de responsabilidad social corporativa deriva de su importancia para el diálogo y posterior acuerdo de todos los grupos de interés que componen Unión de Mutuas. En consecuencia el compromiso de Unión de Mutuas con la transparencia y la rendición de cuentas que representa esta memoria es la de su realización y publicación anual.



**INFORME DE  
VERIFICACIÓN EXTERNA**

**10**

Para la realización de esta memoria, Unión de Mutuas ha seguido las recomendaciones de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" (versión 3 de 2006) de Global Reporting Initiative, GRI. El nivel de autocalificación ha sido sometido a verificación externa por parte de AENOR, recibiendo por parte de la firma auditora la calificación.

Para cualquier consulta sobre el contenido de la memoria, sugerencia e impresiones pueden contactar con la responsable de la memoria:

Departamento de Calidad

Dña. Mónica Ramos  
mramos@uniondemutuas.es

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

**VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

**VMS-Nº 025/08**

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

**UNION DE MUTUAS M.A.T.E.P.S.S. Nº 267**

Titulada: **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2007. INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**

Y con número de depósito legal: V-3849-2008

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, siendo su calificación: **A\***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 12 de septiembre de 2008 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 en la solicitud nº GRI-026/08 de fecha 20 de agosto de 2008 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 UNION DE MUTUAS M.A.T.E.P.S.S. 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://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 22 de septiembre de 2008

  
**AENOR**  
El Director General de AENOR



**SELLO GLOBAL  
REPORTING INITIATIVE**

**11**

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Unión de Mutuas ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, de Global Reporting Initiative (GRI) publicada en 2006 y conocida como G3, en **su nivel de aplicación A+**, que implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a perfil, enfoque de gestión e indicadores de desarrollo, habiendo sido objeto de verificación externa.



A pair of glasses with a blue-tinted frame is positioned at the top of the image, resting on a document. The document features a bar chart with several black bars of varying heights, set against a light blue background with a grid of thin lines. The overall color scheme is monochromatic, dominated by shades of blue and white.

**INDICADORES DE  
DESEMPEÑO**

**12**

## 12.1 INDICADORES DE DESEMPEÑO

[3.12]

## PERFIL

## 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Carta del presidente	p. 4
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del presidente Declaración de sostenibilidad	p. 4 P. 10

## 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 Nombre de la organización.	Principales magnitudes	p. 15
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Principales magnitudes	p. 15
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ).	Organización territorial	p. 16
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Organización territorial	p. 16
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Organización territorial	p. 16
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Principales magnitudes	p. 15
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Organización territorial Enfoque de gestión de la calidad a la confianza	p. 16 p. 37
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido: número de empleados, ventas netas, capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados, activos totales, propietario efectivo, desglose por país/ región de: ventas /ingresos por países/ regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales, costes por países/ región que constituyan un 5% o más de los ingresos totales, empleados.	Carta del presidente Principales magnitudes Organización territorial Enfoque de gestión de desarrollo humano	p. 4 p. 15 p. 16 p. 45
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos.	Historia	p. 9
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Enfoque de gestión empresa ciudadana	p. 63

### 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

#### PERFIL DE LA MEMORIA

3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Carta del presidente	p. 4
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Carta del presidente	p. 4
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Criterios para la elaboración de la memoria	p. 73
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Criterios para la elaboración de la memoria	p. 73

#### ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido.	Criterios para la elaboración de la memoria	p. 73
3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria de GRI para más información.	Criterios para la elaboración de la memoria	p. 73
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Criterios para la elaboración de la memoria	p. 73
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Criterios para la elaboración de la memoria	p. 73
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Criterios para la elaboración de la memoria	p. 73
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Carta del presidente Criterios para la elaboración de la memoria	p. 4 p. 73
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Carta del presidente	p. 4

#### ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Indicadores de desempeño	p. 79
--	--------------------------	-------

## VERIFICACIÓN

3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Criterios para la elaboración de la memoria	p. 73
--	---	-------

## 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

## GOBIERNO

4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Estructura de gobierno y participación Nuestros grupos de interés Comité de Ética	p.19 P. 23 p. 28
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Estructura de gobierno y participación	p. 19
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Estructura de gobierno y participación	p. 19
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Estructura de gobierno y participación Comité de Ética Enfoque de gestión de desarrollo humano	p. 19 p. 28 p. 45
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Estructura de gobierno y participación	p. 19
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Estructura de gobierno y participación Comité de Ética	p. 19 p. 28
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Estructura de gobierno y participación	p.19
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Visión y misión Declaración de sostenibilidad Código Ético Ética y responsabilidad Política de calidad Política de responsabilidad social	p. 10 p. 10 p. 13 p. 27 p. 29 p. 31

4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Estructura de gobierno y participación	p. 19
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Estructura de gobierno y participación	p. 19
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>		
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Carta del presidente Declaración de sostenibilidad Política de calidad	p. 4 p. 10 p. 29
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Política de calidad Política de responsabilidad social	p. 29 p. 31
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	Enfoque de gestión de la empresa ciudadana	p. 63
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Nuestros grupos de interés	p. 23
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Nuestros grupos de interés	p. 23
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Nuestros grupos de interés Criterios del informe	p. 23 p. 73
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Enfoque de gestión de la calidad integral Enfoque de gestión del desarrollo del capital humano	p. 37 p. 45
<b>ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
PRINCIPAL EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Principales magnitudes	p. 15
PRINCIPAL EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 55

PRINCIPAL EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Principales actuaciones del desarrollo del capital humano	p. 49
PRINCIPAL EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Principales magnitudes	p. 15
<b>ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>		
ADICIONAL EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Enfoque de gestión capital humano	p. 45
PRINCIPAL EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Enfoque de gestión empresa ciudadana	p. 63
PRINCIPAL EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Enfoque de gestión capital humano	p. 45
<b>ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>		
PRINCIPAL EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Principales actuaciones Empresa ciudadana	p. 56
ADICIONAL EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Carta del presidente	p. 4
<b>ASPECTO: DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>		
<b>ASPECTO: MATERIALES</b>		
PRINCIPAL EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 56
PRINCIPAL EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 56

## ASPECTO: ENERGÍA

PRINCIPAL EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 57
PRINCIPAL EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 57
ADICIONAL EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 57
ADICIONAL EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	NO APLICA Por razones de la actividad ya que las fuentes de energía son todas indirectas	
ADICIONAL EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 56

## ASPECTO: AGUA

PRINCIPAL EN8 Captación total de agua por fuentes.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 58
ADICIONAL EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 58
ADICIONAL EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 58

## ASPECTO: BIODIVERSIDAD

PRINCIPAL EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	NO APLICA	
PRINCIPAL EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	NO APLICA Por razones de no tener actividad en espacios naturales protegidos	

ADICIONAL EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	NO APLICA Por razones de no tener actividad en espacios naturales protegidos	
ADICIONAL EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	NO APLICA Por el tipo de actividad	
ADICIONAL EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	NO APLICA Por el tipo de actividad	
<b>ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>		
PRINCIPAL EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 58
PRINCIPAL EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	NO APLICA Por el tipo de actividad	
ADICIONAL EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	NO APLICA Por el tipo de actividad	
PRINCIPAL EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 58
PRINCIPAL EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 59
PRINCIPAL EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 59
PRINCIPAL EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 59
PRINCIPAL EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Cero. No se ha producido ningún derrame	p. 60
ADICIONAL EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NO APLICA Por el tipo de actividad	
ADICIONAL EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	NO APLICA Por el tipo de actividad	

## ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRINCIPAL EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 56
PRINCIPAL EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	NO APLICA Por el tipo de actividad	

## ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PRINCIPAL EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Cero	
--	------	--

## ASPECTO: TRANSPORTE

ADICIONAL EN29 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.	Principales actuaciones de respeto y mejora del medioambiente	p. 60
--	---	-------

## ASPECTO: GENERAL

ADICIONAL EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Enfoque de gestión del respeto y mejora del medioambiente	p. 55
--	---	-------

## ASPECTO: DESEMPEÑO SOCIAL

## ASPECTO: EMPLEO

PRINCIPAL LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Enfoque de gestión desarrollo capital humano	p. 45
PRINCIPAL LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Enfoque de gestión desarrollo capital humano	p. 45
ADICIONAL LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Principales actuaciones desarrollo capital humano	p. 49

## ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

PRINCIPAL LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Enfoque de gestión desarrollo capital humano	p. 47
PRINCIPAL LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Enfoque de gestión desarrollo capital humano	p. 47

## ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

ADICIONAL LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Enfoque de gestión desarrollo capital humano	p. 47
PRINCIPAL LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Enfoque de gestión desarrollo capital humano	p. 46
PRINCIPAL LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Principales actuaciones desarrollo capital humano	p. 49
ADICIONAL LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Enfoque de gestión desarrollo capital humano	p. 47

## ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

PRINCIPAL LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Principales actuaciones desarrollo capital humano	p. 50
ADICIONAL LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Principales actuaciones desarrollo capital humano	p. 50
ADICIONAL LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Enfoque de gestión desarrollo capital humano	p. 50

## ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

PRINCIPAL LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Enfoque de gestión desarrollo capital humano	p. 47
PRINCIPAL LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Enfoque de gestión desarrollo capital humano	p. 46

## ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO

PRINCIPAL HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Enfoque de gestión una empresa ciudadana	p. 63
PRINCIPAL HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Enfoque de gestión una empresa ciudadana	p. 63
ADICIONAL HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No se ha realizado formación en materia de derechos humanos	

## ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

PRINCIPAL HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Unión de Mutuas no ha tenido ningún incidente por discriminación	
--	--	--

## ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

PRINCIPAL HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principales actuaciones desarrollo capital humano	p. 51
--	---	-------

## ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL

PRINCIPAL HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	NO APLICA Unión de Mutuas cumple con la ley vigente	
---	--	--

## ASPECTO: TRABAJOS FORZOSOS

## PRINCIPAL

HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

NO APLICA  
Unión de Mutuas cumple con la ley vigente

## ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

## ADICIONAL

HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

NO APLICA

## ADICIONAL

HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

NO APLICA  
Unión de Mutuas no ha tenido ningún incidente con indígenas

## ASPECTO: COMUNIDAD

## PRINCIPAL

SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

Enfoque de gestión una empresa ciudadana

p. 63

## ASPECTO: CORRUPCIÓN

## PRINCIPAL

SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Enfoque de gestión una empresa ciudadana

p. 63

## PRINCIPAL

SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

Unión de Mutuas no ha realizado formación en materia de corrupción

## PRINCIPAL

SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

NO APLICA  
No hay incidentes

## ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

## PRINCIPAL

SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

Enfoque de gestión una empresa ciudadana

p. 63

## ADICIONAL

SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

NO APLICA

## ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

## ADICIONAL

SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

NO APLICA

## ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

## PRINCIPAL

SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Enfoque de gestión de la calidad integral

p. 37

## ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

## PRINCIPAL

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

Enfoque de gestión de la calidad integral

p. 37

## ADICIONAL

PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal 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, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Enfoque de gestión de la calidad integral

p. 37

## ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

## PRINCIPAL

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

Enfoque de gestión de la calidad integral

p. 37

## ADICIONAL

PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Enfoque de gestión de la calidad integral

p. 37

## ADICIONAL

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

Enfoque de gestión de la calidad integral

p. 37

## ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING

## PRINCIPAL

PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

Enfoque de gestión de la calidad integral

p. 37

## ADICIONAL

PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Enfoque de gestión de la calidad integral

p. 37

## ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

## ADICIONAL

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

Enfoque de gestión de la calidad integral

p. 37

## ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

## PRINCIPAL

PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Enfoque de gestión de la calidad integral

p. 37





**SEGUIMOS  
DIALOGANDO**

**13**

La presente memoria de sostenibilidad de Unión de Mutuas se considera como un proceso abierto al diálogo y a la participación, de ahí que sea importante también la opinión de las partes implicadas para seguir aprendiendo y mejorando en lo que constituye la presentación pública de las actividades sociales, económicas y medioambientales de Unión de Mutuas. De ahí la importancia que Unión de Mutuas otorga a su opinión acerca de la presente memoria.

¿Cuál es su relación con Unión de Mutuas?

- Empresa mutualista
- Trabajador protegido
- Personal sanitario
- Personal no sanitario
- Proveedor
- Administración Pública
- Agente social

Valoración de la información facilitada en el apartado de estrategia y perfil

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

¿Qué información añadiría? ¿Cuál cree que no es relevante?

---



---

Valoración de la información facilitada en el apartado de enfoque de gestión

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

¿Qué información añadiría? ¿Cuál cree que no es relevante?

---



---

Valoración de la información facilitada en el apartado de indicadores

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

¿Qué información añadiría? ¿Cuál cree que no es relevante?

---



---

5) En general, ¿en que mejoraría el contenido y la presentación de esta memoria?

---



---

**Dirigir las repuestas al responsable de la memoria.**

**Mónica Ramos**

**mramos@uniondemutuas.es**





# UNIÓN DE MUTUAS

Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades  
Profesionales de la Seguridad Social N°267



CORPORACIÓN mutua

