



# Memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2011

Unió de Mútues → → → → → →

# index

## → Carta del president

## → I. LA NOSTRA ORGANITZACIÓ

### 1. Perfil de la Unió de Mútues

Què és Unió de Mútues  
Òrgans de govern i participació  
Organització territorial i funcional

### 2. Missió, visió i estratègia

Missió i visió  
Grups d'interès  
Estratègia i gestió

### 3. Política d'RSC

Principis i valors ètics  
Una empresa responsable  
Una empresa de qualitat

## → II. GESTIÓ 2011

### 4. Acompliment econòmic

### 5. Acompliment mediambiental

### 6. Població protegida i empreses mutualistes

### 7. Col·laboradors

### 8. Equip humà

### 9. Drets humans

### 10. Unió de Mútues i la societat

### 11. Corporación Mutua

### 12. De 2011 a 2012: perspectives de futur

## → III. MEMÒRIA RSC 2011

### 13. Elaboració de la memòria

### 14. Indicadors GRI

## → IV. ANNEX Comptes anuals

# Carta del president

[1.1, 1.2, 4.11, EC9]



Benvolguts i benvolgudes mutualistes:

Em complau presentar-vos la memòria de responsabilitat social corporativa de la Unió de Mútues corresponent a l'any 2011.

Sabeu molt bé que aquest ha estat un exercici difícil. La crisi econòmica que va començar anys enrere ha continuat marcant la situació socioeconòmica d'Espanya, incloent la de la Comunitat Valenciana, on es troben la major part dels centres i recursos de la Mútua així com de l'entitat. Malgrat aquest fet, la precaució que guia les nostres decisions ens ha permès concloure l'any amb uns resultat positiu de 5.485.160, 65 euros.

Aquest resultat està lluny dels 11.273.780,84 euros de 2010. La diferència s'explica perquè s'ha produït una reducció dels ingressos proporcionalment menor que l'increment en les despeses. D'aquests, que arriben a un total de 224.882.082,88 euros, han disminuït les prestacions socials, les despeses de funcionament, les transferències i subvencions i la provisió per a contingències en tràmit a més d'un notable increment de la provisió a causa de l'augment de les quotes moroses. En els ingressos, les quotes recaptades, que sumen 200.296.848,56 euros, han experimentat una disminució del 7,3%, a causa de la modificació de la fracció de quota destinada al finançament de la incapacitat temporal i al descens de la població protegida.

El 2011, el número d'empreses associades a Unió de Mútues ha estat de 40.971, en el cas de les contingències professionals y de 34.398 en el de les contingències comunes; el total de treballadors protegits ha arribat als 245.075 en contingències professionals i 250.598 en les comunes.

En contrast amb aquestes dades i com a fet molt positiu, puc afirmar amb satisfacció que hem mantingut la plantilla pràcticament com en 2010, el 31 de desembre d'aquell any hi havia 675 persones en nòmina i en la mateixa data de 2011 comptàvem amb 674 (420 dones i 254 homes) amb un percentatge d'estabilitat laboral del 95,99%, En un any en el que s'han continuat destruint llocs de treball, hem seguit amb la nostra aposta per la sostenibilitat mantenint a la plantilla, afavorint el seu desenvolupament professional i aplicant una política d'igualtat i conciliació de la vida laboral i familiar.

Per altra banda, l'aposta per la sostenibilitat arriba als nostres altres grups d'interès, d'acord amb el nostre codi ètic i la nostra política de responsabilitat social. El 2011, aquest compromís es va veure reforçat gràcies a la alineació del III Pla de Responsabilitat Corporativa 2011-2013 amb el Pla Estratègic 2011-2013 de la Unió de Mútues i per tant, gràcies al model de gestió EFQM que ha adoptat l'entitat.



Precisament un de les majors fites de 2011 ha estat l'obtenció del segell 500+ d'excel·lència europea que atorga el Club de Excel·lència en Gestió. Aquesta distinció ens omple d'orgull i agraeixo el treball, el compromís i la implicació de totes les persones que treballen a Unió de Mútues sense les que no ho hauríem pogut aconseguir. A més, aquest reconeixement té un gran valor no només per l'escàs número d'organitzacions espanyoles que la posseeixen (unes trenta), si no perquè indica que l'adopció del model EFQM va ser una decisió encertada que ens ha permès millorar la nostra gestió, oferir millors serveis i que els nostres mutualistes estiguin cada vegada més satisfets.

Així ho mostren les enquestes realitzades a les empreses i entre els treballadors que han patit accidents i han estat hospitalitzats en 2011, en les que queda clar l'alt nivell de satisfacció amb els serveis rebuts: del 77,67% entre les empreses mutualistes (una mica per sota de l'enquesta anterior a causa del canvi en el sistema de realització), del 96,25% en el cas dels treballadors accidentats i del 99,56% en el de persones hospitalitzades en l'institut de traumatologia Unió de Mútues.

Totes les eines que fem servir per a garantir la salut i la seguretat dels nostres pacients i usuaris contribueixen als resultats de les enquestes. Pel que fa a aquest aspecte i com en anys anterior, el 2011 s'ha anat incorporant millores de tot tipus: des de la revisió d'aplicacions informàtiques per agilitzar tramitacions, registrar i analitzar dades, etc. a guies per a conscienciar sobre problemes de prevenció específics o el programa de Seguretat de pacients-efectes adversos.

El número d'accidents de treball registrats en 2011 ha estat de 26.867, el que suposa un descens global de la sinistralitat del 3,1% entre la població protegida, un fet que confirma la tendència a la baixa respecte els anys anteriors i la taxa d'incidència d'accidents de treball amb baixa laboral per 1.000 treballadors es va situar en el 35,71%.

Per oferir els millors serveis, Unió de Mútues ha seguit millorant la seva xarxa assistencial durant 2011. A principis d'any es van obrir els nous centres de Benicarló i Ciudad Rodrigo i en octubre es va obrir el de Burriana. Aquests centres estan dotats amb instal·lacions respectuoses amb el medi ambient, ja que el respecte al medi ambient és un dels pilars de la responsabilitat social corporativa a Unió de Mútues.

A fi de minimitzar l'impacte mediambiental en 2011 s'han aplicat les mesures previstes en el Pla de Gestió Mediambiental 2011, i s'han assolit els objectius marcats pel que fa a l'estalvi d'energia i de consum d'aigua. La prova del bon fer en la gestió mediambiental és la renovació, un altre any, en tots els centres de la Mútua, de la certificació ISO 14001:2004.

Com a garantia de la qualitat dels serveis oferts, el 2011 també s'ha renovat la certificació ISO 9001:2000 i la Norma UNE 166002:2006 de gestió de la R+D+i: Requisits del Sistema de Gestió de la R+D+i. Aquesta última evidencia la importància que concedeix Unió de Mútues a la innovació en el marc de la sostenibilitat i en interès de l'eficiència.

Hem millorat també els canals de comunicació i diàleg amb els nostres grups d'interès, en particular la pàgina web de la Unió de Mútues i els enviaments per correu electrònic en l'àmbit extern i també hem fet la primera enquesta a la societat. El nostre compromís s'ha reforçat amb una nova adhesió, que se suma a les adhesions al Pacte mundial i als Principis per a l'Apoderament de les dones del Pacte mundial i UNIFEM, la Carta europea de la Seguretat vial, una adhesió sol·licitada a la Comissió Europea el 2011 que es va confirmar a principis de 2012.

Per últim hem seguit avançant en la col·laboració amb les mútues integrades a Corporación Mutua, el que ens permet posar a disposició dels nostres mutualistes una xarxa de 328 centres propis, incloent 8 hospitals i 2 hospitals mancomunats.

Pel que fa al futur, previsiblement abans d'acabar aquest exercici 2012, podrem comptar amb una nova llei de mútues que estem segurs que potenciarà la nostra col·laboració privada amb el sistema de la Seguretat Social, una major llibertat de mercat i una competència més sana. No es pot negar que aquestes són eines per aconseguir una major eficiència, el que unit a una major seguretat jurídica, es traduirà en assoliments beneficiosos per a les nostres empreses associades, empresaris adherits, treballadors per compte d'altri protegits i treballadors per compte propi adherits.

José María Gozalbo Moreno  
President de la Unió de Mútues



# La nostra organització

---

## **Perfil de la Unió de Mútues**

Què és Unió de Mútues

Òrgans de govern i participació

Organització territorial i funcional

## **Missió, visió i estratègia**

Missió i visió

Grups d'interès

Estratègia i gestió

## **Política d'RSC**

Principis i valors ètics

Una empresa responsable

Una empresa de qualitat



# Perfil de la Unió de Mútues

## Què és Unió de Mútues

[2.1, 2.2, 2.6]

Unió de Mútues, mútua d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social n.º 267, és una associació d'empresaris, sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica pròpia i plena capacitat d'obrar per adquirir, gravar o alienar bens i realitzar tota classe d'actes i contractes.

És una entitat col·laboradora de la Seguretat social que, sota la direcció i tutela del Ministeri de Treball i Seguretat social, s'ocupa de:

- La gestió de les contingències d'accidents de treball i malalties professionals del personal que està al servei de les seves empreses associades i dels treballadors autònoms adherits, tant pel que fa a les prestacions assistencials com pel que fa a les econòmiques.
- El control i seguiment de les baixes per incapacitat temporal i les prestacions econòmiques en cas d'incapacitat temporal per contingències comunes.
- Les prestacions econòmiques per risc durant l'embaràs o la lactància natural.
- Les prestacions econòmiques per cessament de l'activitat de treballadors autònoms.
- Les prestacions econòmiques per cura de menors afectats de càncer o una altra malaltia greu.

A més, realitza activitats de prevenció d'acord amb el que disposa la legislació vigent.

Com a mútua d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat social, gestiona fons públics, de manera que els nostres excedents no constitueixen beneficis a repartir i es reverteixen en el Fons de reserva de la Seguretat social i en el Fons de prevenció i rehabilitació.

Unió de Mútues gaudeix d'exempció tributària en els termes establerts legalment. Està subjecta en allò que es disposa en la Llei general de la Seguretat social (text refós aprovat pel RDL 1/1994 del 20 de juny). en el Reglament sobre col·laboració de les Mútues d'accidents de treball i Malalties professionals de la Seguretat (RD 1993/1995 del 7 de desembre) i les seves disposicions d'aplicació i desenvolupament. D'entre aquestes últimes, mereixen especial menció d'entre les més recents, el RD 1622/2011 del 14 de novembre, que esmena el Reglament sobre col·laboració de les mútues i el RD 1630/2011 de 14 de novembre que regula la prestació de serveis sanitaris i de recuperació per les mútues.

Unió de Mútues és el resultat, com el seu nom indica, de la unió de fins a 16 mútues diferents, fruit d'un procés de fusions que va començar el 1990 i va acabar el 2004. El 2008 es va integrar en Corporación Mutua, el primer grup mutual de l'estat en el que s'agrupen vuit mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat social: Cesma -Mutua de Andalucía y de Ceuta, Ibermutuamur, MAC-Canarias, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutualia, Solimat i Unió de Mútues.

Dins de Corporación Mutua, les mútues que la formen actuen sota un marc de coordinació i col·laboració comunes i posen a disposició de les empreses associades i treballadors protegits i adherits de cadascuna d'elles, els mitjans, els recursos i la xarxa assistencial de tota la Corporación. Al mateix temps, les vuit mútues que la formen conserven la seva identitat i personalitat jurídica, així com la seva autonomia i capacitat de gestió.

# Òrgans de govern i participació

[4.1 a 4.4, 4.9, 4.10, LA13]

L'estructura i competències dels òrgans de govern i participació de la Mútua es regulen en els seus estatuts, les seves actuacions compleixen amb allò que es disposa en el codi ètic de la Unió de Mútues, en especial pel que fa al principi de confiança i als valors de transparència i responsabilitat.

Els Estatuts de la Unió de Mútues vigents es van aprovar el 17 de novembre de 2005, per resolució de la Direcció General d'ordenació de la Seguretat social i es van modificar el 2010 per adaptar-los a les provisions del Reial Decret 38/2012 del 15 de gener que modifica el Reglament sobre Col·laboració de les mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat social (aprobat pel Reial Decret 1993/1995, del 7 de desembre) i al disposat en l'Ordre TIN/246/2010 del 4 de febrer pel que es fixen les compensacions que han de satisfer els membres de la Junta Directiva i de la Comissió de prestacions especials de les Mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat social per la seva assistència a les reunions dels òrgans esmentats.

## Junta General

És l'òrgan de govern principal de la Unió de Mútues. Està format pels empresaris associats (amb dret a vot sempre que estiguin al corrent de les seves obligacions socials) i un representant del personal de la Mútua. Entre les seves competències principals es troben les d'aprovar avantprojectes de pressuposts i els comptes anuals, la reforma dels estatuts, les fusions, absorcions o dissolucions de l'entitat, la designació i remocions dels membres de la Junta directiva i l'aprovació de la seva gestió. La Junta general s'ha de reunir al menys una vegada a l'any en sessió ordinària per retre compte dels resultats econòmics de l'entitat i podrà reunir-se en sessió extraordinària tantes vegades com consideri oportú i en especial per adoptar determinats acords.

## Junta Directiva

S'ocupa del govern directe i immediat de la Mútua. Assumeix les facultats de direcció i administració necessàries per garantir el compliment de les finalitats de l'entitat, s'encarrega també de la convocatòria de la Junta General i de l'execució dels acords que adopti la Junta així com del nomenament del Director gerent. La Junta Directiva està formada per un número limitat d'associats mutualistes que legalment no pot ser superior a vint. Compta amb un president (que també ho és de les Juntes generals), un vicepresident, un secretari, un tesorero i diferents vocals, així com un representant del personal de la Mútua. Els càrrecs directius es nomenen per un període de sis anys i es renoven parcialment cada tres. La Junta directiva acostuma a celebrar un mínim de sis reunions ordinàries a l'any.

L'estructura participativa de la Mútua es reforça amb la presència de representats sindicals en la seva Junta Directiva, en qualitat d'empreses associades. En aquest òrgan, format únicament per homes fins el 2010, s'hi van incorporar dues dones en 2011.

Gestió  
2011

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

La nostra  
organització

- Perfil de la Unió de Mútues
- Missió, visió i estratègia
- Política d'RSC



GRI





## Membres de la Junta Directiva

### → President

José María Gozalbo Moreno  
AGRÍCOLAS GOZALBO Y MARTÍNEZ S.A.

### → Vicepresident

Antonio Bauxauli Planells  
FEVAMA

### → Secretari

José Martínez Palau  
CONSTRUCCIONES PALAU S.L.

### → Tresorer

Javier Ordóñez Mundo  
RADIADORES ORDÓÑEZ S.A.

### → Vocals

Carlos Alguacil Gil  
TRESSER S.A.

José Vicente González Pérez – G.H.  
ELECTROTERMIA S.A.

Conrado Hernández Mas  
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES

Santiago Marín Delgado  
VERONES COMUNICACIONES

Juan Martínez Pérez  
COMISIONES OBRERAS

Juan Orts Herranz  
CRISTALUZ S.A.

Remigio Pellicer Segarra  
CUINDEC S.L.

José Roca Vallés  
JOSÉ ROCA VALLÉS

Alejandro Soliveres Montañés  
FEDERACIÓN EMPRESARIAL METALÚRGICA  
VALENCIANA

María Ángeles Fernández Izquierdo  
UNIVERSITAT JAUME I

Rafael Zarzoso Vicente  
CONSTRUCCIONES ZARZOSO S.L.

María Amparo Garrigues Giménez  
FUNDACIÓN ISONOMÍA

Alberto Blasco Monfort  
LABORATORIOS LAFUENTE S.L.

### → Representant dels treballadors

Manuel Vidal Sebastià

### → Director gerent

Juan Enrique Blasco Sánchez

El 2011, la Junta directiva es va reunir 8 vegades i la Junta general va celebrar una reunió de caràcter ordinari.



## Comissió de Control i Seguiment

És el principal òrgan de participació institucional en el control i seguiment de la gestió realitzada per Unió de Mútues. A més, participa en l'elaboració de l'avantprojecte de pressuposts de la Mútua i informa el projecte de govern de memòria anual abans de remetre'l a la Junta general. La meitat dels seus membres són representants dels treballadors protegits, a través de les organitzacions sindicals més representatives, l'altre meitat són representants de les empreses associades que són triats a través de les organitzacions empresarials més destacades de l'àmbit d'actuació de la Unió de Mútues. La Comissió de Control i Seguiment està presidida pel president de la Junta Directiva.

### Membres de la Comissió de Control i Seguiment

#### President

José María Gozalbo Moreno

#### Vocals

**CEOE** Rafael Montero Gomis; Javier Andreu Moliner; Fernando Romero Bru; Rafael Montero Cuesta

**UGT** Carmen García Cortés; Constantino Calero Vaquerizo; Ferrán Ortiz Martínez

**CC.OO.** Salvador Granero Chinesta; Luis Manglano Torres

#### Secretari

Juan Enrique Blasco Sánchez

## Comissió de Prestacions Especials

L'òrgan de participació que s'ocupa de la concessió a treballadors accidentats dels beneficis d'assistència social, uns beneficis potestatsius, diferents de les prestacions reglamentaries establertes que consisteixen en serveis i ajudes econòmiques en atenció a situacions que es considerin de necessitat. Aquestes prestacions poden concedir-se a treballadors d'empreses mutualistes o als seus drethavents per un accident laboral o una malaltia professional. La composició de la Comissió de Prestacions Especials també és paritària entre representants dels treballadors de les empreses associades a la Mútua i els representants de la Mútua.

### Membres de la Comissió de Prestacions Especials

#### Representants dels empresaris associats

Modesto Jaime Galindo

Miguel Montañés Doménech

#### Representants sindicals

Salvador Granero Chinesta, CC.OO. País Valencià

Enrique Sánchez Collado, UGT País Valencià

#### Secretari

Enrique Bou Alicart

Gestió  
2011

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

La nostra  
organització

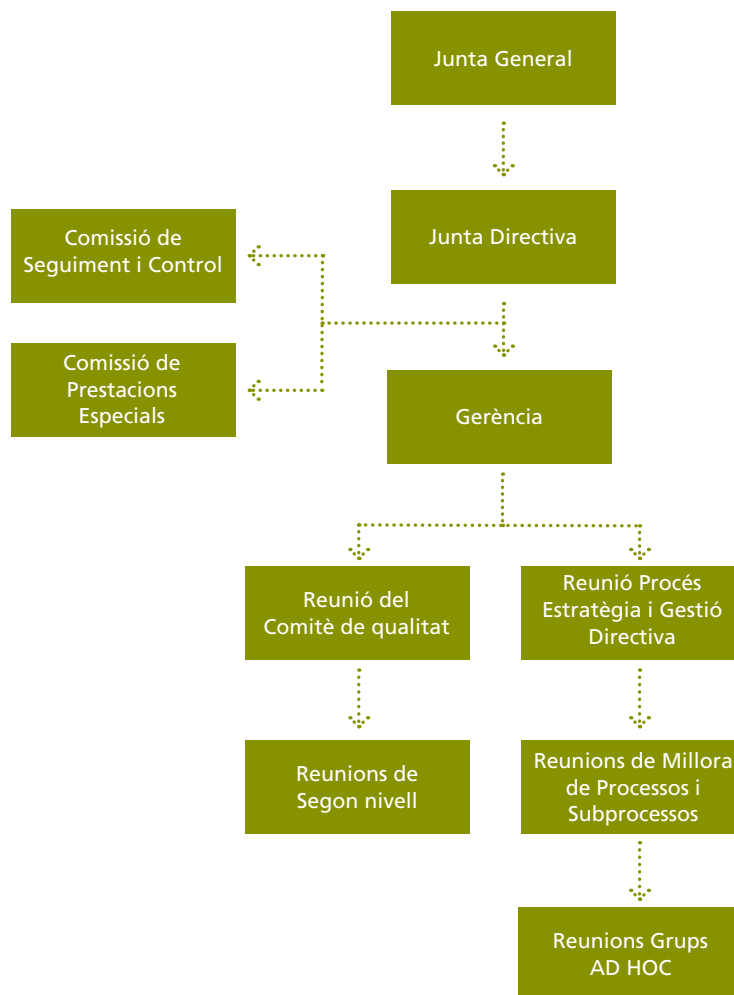
- Perfil de la Unió de Mútues
- Missió, visió i estratègia
- Política d'RSC



GRI



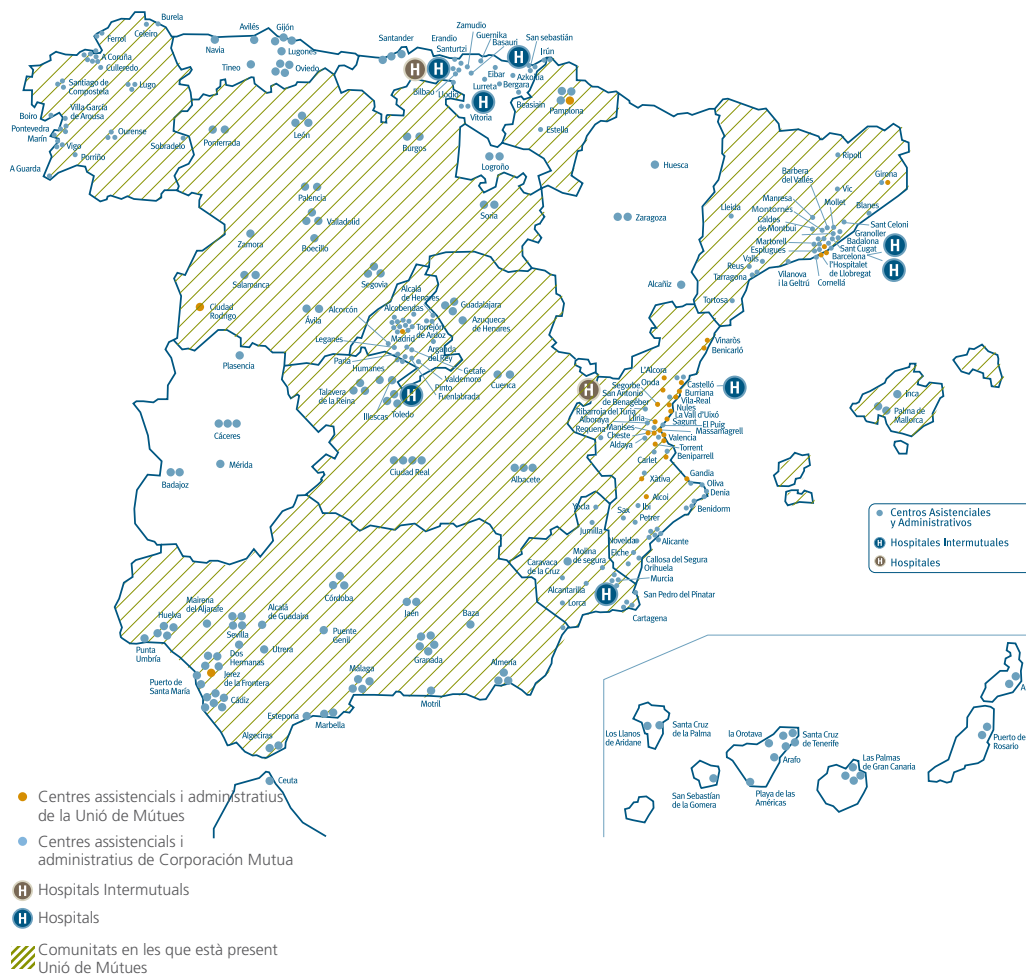
## Sistema de Direcció de la Unió de Mútues





# Organització territorial i funcional

[2.3 a 2.5, 2.7, 2.9]



La Mútua compta amb 31 centres propis, inclòs un hospital, i amb l'Institut de Traumatologia Unió de Mútues. A més, compta amb un hospital mancomunat: el Centre de Recuperació i Rehabilitació de Llevant.

La major part dels centres de la Unió de Mútues es troben en la Comunitat Valenciana. A Segorbe es troba el domicili social de la Unió de Mútues, la seu administrativa i de gestió està a l'Av. del Lledó 69 a Castelló. La xarxa de centres de la Mútua va millorar en 2011 amb la inauguració a principis d'any de noves instal·lacions a Benicarló i Ciudad Rodrigo i a Burriana a l'octubre.

Hi ha personal de la Unió de Mútues que dóna servei a centres d'altres mútues de Corporación Mutua, en aquest cas es troben aquelles persones que treballen a Ciudad Real, A Coruña, Murcia i Palma de Mallorca. De la mateixa manera, en el centre de Jerez de la Frontera treballen tres persones d'una altra mútua de Corporación Mutuas. Aquest fet ve motivat per la política de reducció de despeses i millora de la eficiència de la Corporació, que comporta el desplaçament de personal d'una

mútua a les instal·lacions d'una altra amb  
caràcter permanent o temporal durant l'estiu.

Els centres assistencials estan preparats per donar serveis d'urgència i primeres visites, rehabilitació, traumatologia i rajos X i també per a realitzar el control i seguiment de la incapacitat temporal per contingències comunes. A més, Unió de Mútues disposa d'unitats mèdiques especialitzades en diferents centres: Sistema MedX, unitat d'ones de xoc, unitat de valoració, unitat de diagnòstic per la imatge, unitat cardiorespiratòria, unitat d'apnea del son, unitat de conductes addictives i unitat de psicologia.

Unió de Mútues s'estructura territorialment en quatre direccions, de les que depenen els centres de:

→ Castelló i província.

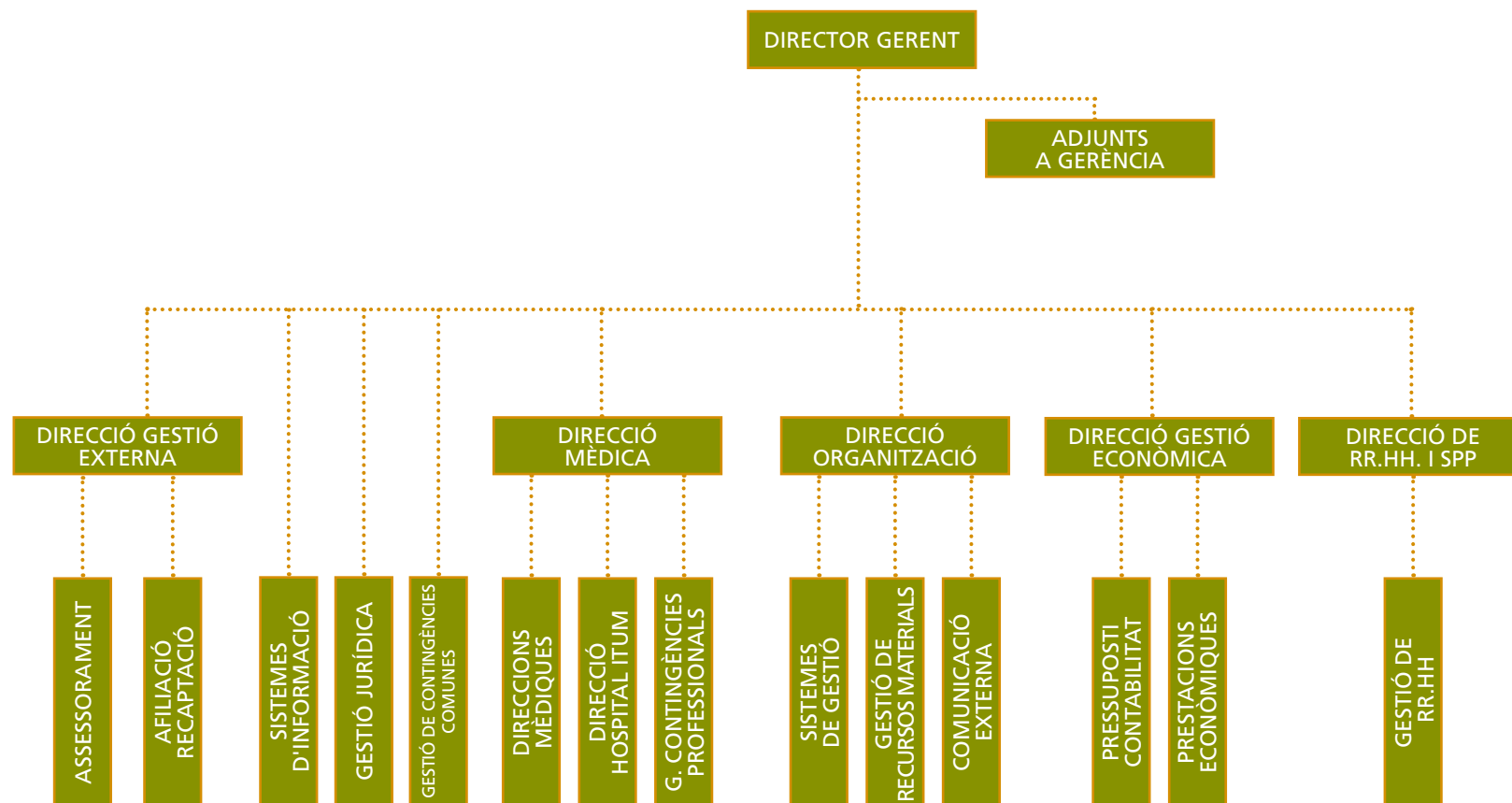
→ Províncies de València, Alacant i Murcia.

→ Catalunya i Balears.

→ Madrid, Jerez de la Frontera, A Coruña, Pamplona, Ciudad Rodrigo i Ciudad Real.

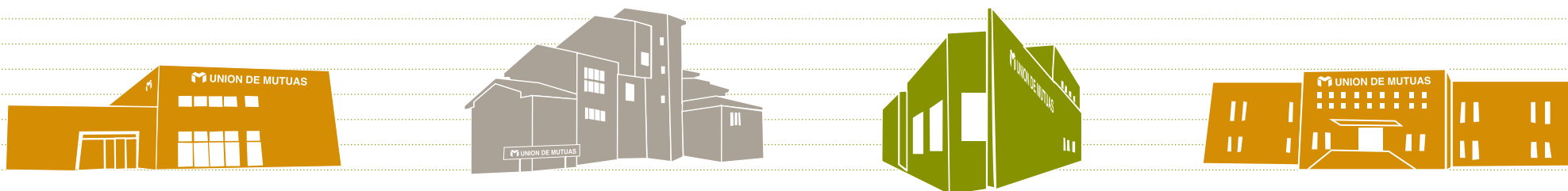
## Organigrama

La gestió en la Mútua es de tipus matricial, la gestió es per processos i per tant, compatible amb un organigrama jeràrquic. L'organigrama de la Unió de Mútues respon a aquest plantejament.



## Xarxa de centres

- |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>→ <b>ALCOI</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Juan Gil Albert, 1<br/>Tel.: 965 525 502. Fax: 965 522 207<br/>centro.alcoi@uniondemutuas.es</p>                         | <p>→ <b>BENIPARRELL</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Av. de Llevant, 61<br/>Tel.: 961 203 362. Fax: 961 203 282<br/>centro.beniparrell@uniondemutuas.es</p>          | <p>→ <b>CIUDAD REAL</b><br/><b>CENTRE D'IBERMUTUAMUR</b><br/>C/ Severo Ochoa, 14-bj.<br/>Tel.: 926 273 321. Fax: 926 213 984<br/>centro.ciudadreal@uniondemutuas.es</p>        | <p>→ <b>L'HOSPITALET DE LLOBREGAT</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Barón de Maldà, 7<br/>Tel.: 933 370 020. Fax: 933 370 286<br/>centro.hospitalet@uniondemutuas.es</p>                         |
| <p>→ <b>L'ALCORA</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Dr. Federico Michavila Paús, 3<br/>Tel.: 964 360 062. Fax: 964 386 840<br/>centro.alcora@uniondemutuas.es</p>         | <p>→ <b>BURRIANA</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>C/ Roma n.º 2, carretera del Grao<br/>Tel.: 964 511 838. Fax: 964 518 701<br/>centro.burriana@uniondemutuas.es</p> | <p>→ <b>CIUDAD RODRIGO</b><br/><b>CENTRE ADMINISTRATIU</b><br/>Av. de Salamanca, 104-108<br/>Tel.: 923 480 110. Fax: 923 462 875<br/>centro.ciudadrodrigo@uniondemutuas.es</p> | <p>→ <b>JEREZ DE LA FRONTERA</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>P. Empresarial, Av. de la Il·lustració, 14, local 1<br/>Tel.: 956 181 461. Fax: 956 181 474<br/>centro.jerez@uniondemutuas.es</p> |
| <p>→ <b>BARCELONA</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Av. Josep Tarradellas, 110-112<br/>Tel.: 933 630 600. Fax: 933 221 015<br/>centro.tarradellas@uniondemutuas.es</p>   | <p>→ <b>CASTELLÓ</b><br/><b>SEU CENTRAL</b><br/>Av. del Lledó, 69<br/>Tel.: 964 238 111. Fax: 964 222 309<br/>centro.castellon@uniondemutuas.es</p>                        | <p>→ <b>A CORUÑA</b><br/><b>CENTRE DE MUTUA GALLEGA</b><br/>Av. de Rubine, 20<br/>Tel.: 981 253 750. Fax: 981 253 595<br/>centro.coruna@uniondemutuas.es</p>                   | <p>→ <b>LLÍRIA</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Alcublas, 10<br/>Tel.: 962 791 771. Fax: 962 793 435<br/>centro.lliria@uniondemutuas.es</p>                                                     |
| <p>→ <b>BARCELONA</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Bilbao, 89<br/>Tel.: 933 073 500. Fax: 932 660 494<br/>centro.poblenou@uniondemutuas.es</p>                          | <p>→ <b>CASTELLÓ</b><br/><b>INSTITUT DE TRAUMATOOGIA</b><br/>Av. del Lledó, 67 / Juan de Herrera, 27<br/>Tel.: 964 231 212. Fax: 964 230 624<br/>itum@uniondemutuas.es</p> | <p>→ <b>GANDIA</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Perú, 27<br/>Tel.: 962 861 055. Fax: 962 870 203<br/>centro.gandia@uniondemutuas.es</p>                                  | <p>→ <b>MADRID</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Av. Pablo Iglesias, 20<br/>Tel.: 915 344 182. Fax: 915 353 933<br/>centro.madrid@uniondemutuas.es</p>                                           |
| <p>→ <b>BENICARLÓ</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Pol. Ind. El Collet, Parc. 317 bj.<br/>Tel.: 964 473 446. Fax: 964 461 713<br/>centro.benicarlo@uniondemutuas.es</p> | <p>→ <b>XEST</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Chiva, 19-19 bis<br/>Tel.: 962 510 154. Fax: 962 512 814<br/>centro.cheste@uniondemutuas.es</p>                        | <p>→ <b>GIRONA</b><br/><b>CENTRE ADMINISTRATIU</b><br/>Miquel Blay, 2 bj.<br/>Tel.: 972 222 717. Fax: 972 223 198<br/>centro.girona@uniondemutuas.es</p>                       | <p>→ <b>MANISES</b><br/><b>CENTRE ASSISTENCIAL</b><br/>Av. dels Arcs, 1<br/>Tel.: 961 533 561. Fax: 961 521 597<br/>centro.manises@uniondemutuas.es</p>                                               |



→ MASSAMAGRELL

CENTRE ASSISTENCIAL

Pça. de la Noria, 6

Tel.: 961 440 565. Fax: 961 441 365

centro.massamagrell@uniondemutuas.es

→ PALMA DE MALLORCA

CENTRE D'IBERMUTUAMUR

C/ Blanquerna esq. Av. Conde de Sallent, 8-2

Tel.: 971 751 532; 971 725 940

Fax: 971 756 766

→ SEGORBE

CENTRE ASSISTENCIAL

Pça. General Giménez Salas, 2

Tel.: 964 710 629. Fax: 964 712 213

centro.segorbe@uniondemutuas.es

→ VILA-REAL

CENTRE ASSISTENCIAL

Carrer Ermita, 269

Tel.: 964 520 618. Fax: 964 535 569

centro.vilareal@uniondemutuas.es

→ MURCIA (ESPINARDO)

CENTRE D'IBERMUTUAMUR

Av. Juan Carlos I, s/n

Tel.: 968 202 926. Fax: 968 245 213

→ PAMPLONA

CENTRE ASSISTENCIAL

Paulino Caballero, 21

Tel.: 948 230 466. Fax: 948 152 787

centro.pamplona@uniondemutuas.es

→ TORRENT

CENTRE ASSISTENCIAL

Músico Mariano Puig Yago, 33

Tel.: 961 559 204. Fax: 961 563 849

centro.torrent@uniondemutuas.es

→ VINARÒS

CENTRE ASSISTENCIAL

San Francisco, 67

Tel.: 964 450 884. Fax: 964 450 843

centro.vinaros@uniondemutuas.es

→ NULES

CENTRE ASSISTENCIAL

Av. L'Europa, 2

Tel.: 964 671 550. Fax: 964 670 005

centro.nules@uniondemutuas.es

→ PATERNA

CENTRE ASSISTENCIAL

València Parc Tecnològic, Ronda Isaac Peral, 21

Tel.: 961 366 648. Fax: 961 366 654

partec@uniondemutuas.es

→ VALÈNCIA

CENTRE ASSISTENCIAL

Artes Gráficas, 2

Tel.: 963 625 461. Fax: 963 932 182

centro.valencia@uniondemutuas.es

→ XÀTIVA

CENTRE ASSISTENCIAL

Cavaller Ximén de Tovia, 4

Tel.: 962 283 405. Fax: 962 277 199

centro.xativa@uniondemutuas.es

→ ONDA

CENTRE ASSISTENCIAL

Av. País Valencià, 13

Tel.: 964 602 212. Fax: 964 603 707

centro.onda@uniondemutuas.es

→ SAGUNT

CENTRE ASSISTENCIAL

Llíria, 70

Tel.: 962 661 566. Fax: 962 650 742

centro.sagunto@uniondemutuas.es

→ LA VALL D'UIXÓ

CENTRE ASSISTENCIAL

C/ Illa de Cabrera, 11 (Pol. Ind. La Travessa)

Tel.: 964 661 039. Fax: 964 661 029

centro.vallduixó@uniondemutuas.es

→ SANT ANTONI DE BENAIXEVE

HOSPITAL MANCOMUNAT

Centre de rehabilitació i recuperació de Llevant

Autovia Valencia a Ademuz km 11,7 (sortida 10)

Tel.: 961 350 250. Fax: 961 350 034



# Missió, visió i estratègia

## Missió i visió

[4.8]

La missió i visió de la Unió de Mútues es van definir per primera vegada en 2002. Després van ser objecte de revisions successives, dutes a terme amb la finalitat d'adequar missió i visió als canvis que es van produint en l'organització i que s'han de tenir en compte en l'exercici de la planificació estratègica

Tant la primera com les posteriors versions de la missió i visió de la Mútua s'han anat difonent pels diferents canals de comunicació existents: es troben a la Intranet Corporativa (Ágora), en el *Manual d'acollida*, en pòsters emmarcats en els centres en butlletins d'informació interns...

### Missió

Unió de Mútues, mútua d'accidents de treball i de malalties professionals de la Seguretat social n.º 267 és una associació d'empreses sense ànim de lucre integrada en Corporación Mutua que col·labora en la gestió de la Seguretat social d'acord amb allò establert en la legislació vigent, presta serveis a les seves empreses associades, treballadors per compte pròpia adherits i als treballadors per compte d'altri protegits.

Tot això basat en un model de gestió de l'excel·lència, contribuint així a un major benestar social en termes de sostenibilitat.

### Visió

Consolidació i ampliació d'allò aconseguit, mitjançant una gestió participativa del seu personal adaptada als canvis, que millori la capacitat de prestar serveis i la seva qualitat, a més d'una gestió de la població protegida, innovació, eficiència i solvència econòmica, amb una actuació socialment responsable de forma que contribueixi a la sostenibilitat del sistema de la Seguretat social aportant valor al lideratge de Corporación Mutua.



## Grups d'interès

[1.2, 2.7, 4.14 a 4.17]

Els grups d'interès per a Unió de Mútues són: els clients, els col·laboradors, el seu equip humà, les administracions públiques i la societat. En el següent quadre es resumeix la importància que tenen els grups d'interès per la Mútua i la relació que té amb cadascun d'ells.

### GRUPS D'INTERÈS

→ **Clients:** empreses associades, treballadors d'aquestes empreses i treballadors autònoms adherits. Les seves expectatives i necessitats són imprescindibles per definir la política i estratègia de la Mútua. Es coneixen mitjançant enquestes, queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments rebuts a través del sistema QRSA i de les visites a les empreses mutualistes.

### RELACIONS Unió de Mútues - GRUPS D'INTERÈS

#### Població protegida

- Cobertura de prestacions econòmiques.
- Assistència sanitària: atenció d'urgències, visites a especialistes, intervencions quirúrgiques, hospitalització, rehabilitació, desplaçaments pel tractament i control quan sigui necessari i despeses de manteniment i allotjament quan sigui necessari.
- Concessió d'assistència social.
- Promoció de la prevenció de riscos, informació i formació a treballadors i empresaris en matèria preventiva i suport a la integració de la prevenció en les empreses associades.

#### Empreses associades

- Cobrament de les quotes establertes legalment per la cobertura de les contingències professionals i comunes.
- Gestió de la incapacitat temporal, amb una atenció ràpida i personalitzada als treballadors per agilitzar la duració dels procediments i reduir el cost de l'absentisme laboral.
- Foment de la prevenció de riscos laborals.
- Serveis accessibles a través de Mútua On-Line, a [www.uniondemutuas.es](http://www.uniondemutuas.es).

## GRUPS D'INTERÈS

→ **Col·laboradors:** col·laboren amb la Mútua a través de l'afiliació a la Mútua de les seves empreses client. A més, les seves aportacions faciliten informació sobre les expectatives de les empreses.

→ **Equip humà:** a Unió de Mútues la integració i la participació dels treballadors s'orienta cap a l'assoliment de l'equilibri entre la seva vida laboral i familiar i el desenvolupament professional a més de procurar la seva implicació.

→ **Administracions públiques:** Unió de Mútues es relaciona amb l'Administració General de l'Estat (a través de la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat social del Ministeri de Treball i Seguretat social, la Tresoreria General de la Seguretat social, la Intervenció General de la Seguretat social i l'Institut Nacional de la Seguretat social) i les administracions autonòmiques (a través dels diferents departaments de sanitat, en especial la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana). En aquesta relació la Mútua es recolza en la transparència i en la publicitat de totes les seves actuacions.

→ **Societat:** Unió de Mútues integra en la seva gestió les preocupacions econòmiques, socials i mediambientals de la societat.

## RELACIONS Unió de Mútues - GRUPS D'INTERÈS

→ Abonament de la contraprestació econòmica corresponent a la seva tasca administrativa.

→ Es posa a disposició dels col·laboradors la informació i les eines necessàries per facilitar la seva tasca, com la nova "Colaborador On Line", disponible a la pàgina web de la Mútua.

→ Pagament de nòmines.

→ Concessió de beneficis socials.

→ Igualtat de tracte i oportunitats.

→ Formació i informació a través de cursos, circulars, la Intranet, el butlletí intern...

→ Cura de la seva salut i seguretat laboral.

→ Col·laboració amb les administracions públiques en la gestió dels fons públics i les polítiques ministerials destinades a garantir la solvència econòmica del sistema.

→ Informació exacta y veraç.

→ Promoció d'una cultura ètica i responsable.

→ Projectió de l'interès de la Mútua per la salut i la prevenció laboral a la societat.

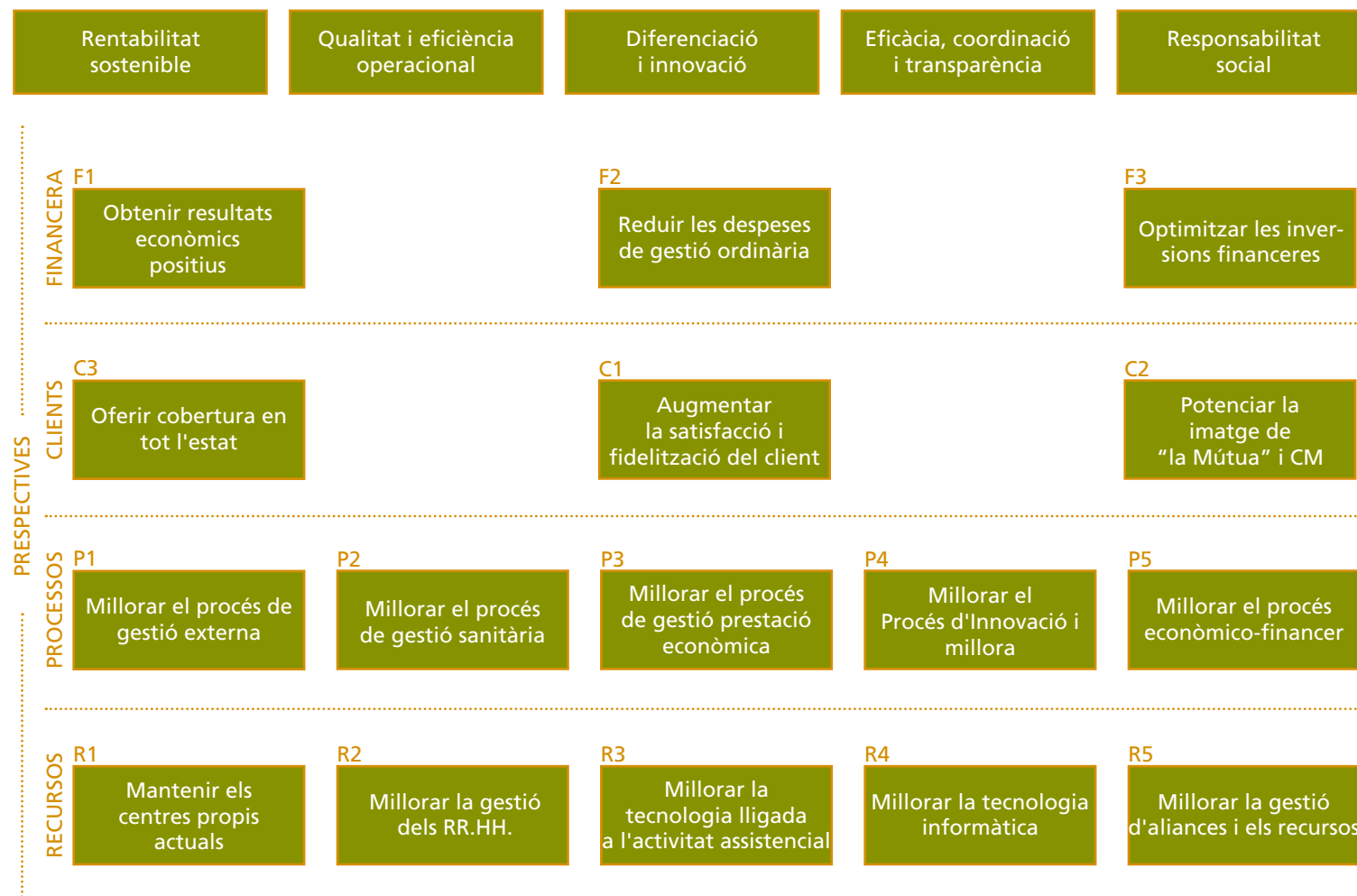
→ Desenvolupament de programes anuals per la cura del medi ambient.

## Estratègia i gestió

[4.15]

En el marc del model de gestió EFQM que s'utilitza a Unió de Mútues es defineixen les línies estratègiques, els objectius estratègics i els indicadors i metes que es volen assolir, així com els plans d'acció necessaris per assolir-los, un elements que units, conformen el pla estratègic. El Procés Estratègia i Gestió Directiva, encarregat de l'elaboració dels plans estratègics en la Mútua, parteix de la revisió de la seva missió i visió i dels seus principis i valors a més de prestar especial atenció a l'evolució de l'entorn i a les necessitats i expectatives dels seus grups d'interès.

→ Els plans estratègics es revisen anualment. L'any 2011 es va aplicar a la Mútua el Pla Estratègic 2011/2013. En el següent mapa estratègic es resumeix aquest pla.





## Las 5 líneas estratégicas del Pla Estratégic 2011/2013

1

**RENTABILITAT SOSTENIBLE:** cerca de la rentabilitat de forma que permeti la qualitat en la prestació de serveis i la generació de resultats econòmics positius que ajudi a engrossir el Fons de Prevenció i Rehabilitació i el Fons de reserva de la Seguretat social alhora que s'augmenta la generació de valor per a tots els grups d'interès.

2

**QUALITAT I EFICIÈNCIA OPERACIONAL:** millora de la gestió interna que permeti millorar la qualitat dels processos assistencials i administratius, per mitjà de l'optimització dels recursos propis i de Corporación Mutua.

3

**DIFERENCIACIÓ I INNOVACIÓ:** identificació i potenciació dels elements propis que permet augmentar la fidelitat de les empreses associades i la confiança dels treballadors per compte pròpia adherits i els treballadors per compte d'altri protegits.

4

**EFICÀCIA, COORDINACIÓ I TRANSPARÈNCIA:** eficàcia, coordinació i transparència en les relacions amb Corporación Mutua i les mútues que la formen així com amb els grups d'interès.

5

**RESPONSABILITAT SOCIAL:** millora de la percepció de la societat i dels treballadors pel que fa al compromís de la Unió de Mútues amb l'ètica, la igualtat i la responsabilitat social i mediambiental, que contribuirà a proporcionar un sistema sanitari i preventiu més just i eficaç a través de la participació de forma activa en totes aquelles activitats en les que es pot aportar valor.

*Com a conseqüència de la revisió anual de l'estratègia de la Unió de Mútues en 2012 s'aprovaran modificacions en el pla, fins i tot en les línies estratègiques, que en el moment de publicació d'aquesta memòria són: creixement sostenible, qualitat i eficiència operacional, innovació, compromís amb i de les persones i responsabilitat social.*

# Política d'RSC Principis i valors ètics

[4.8]

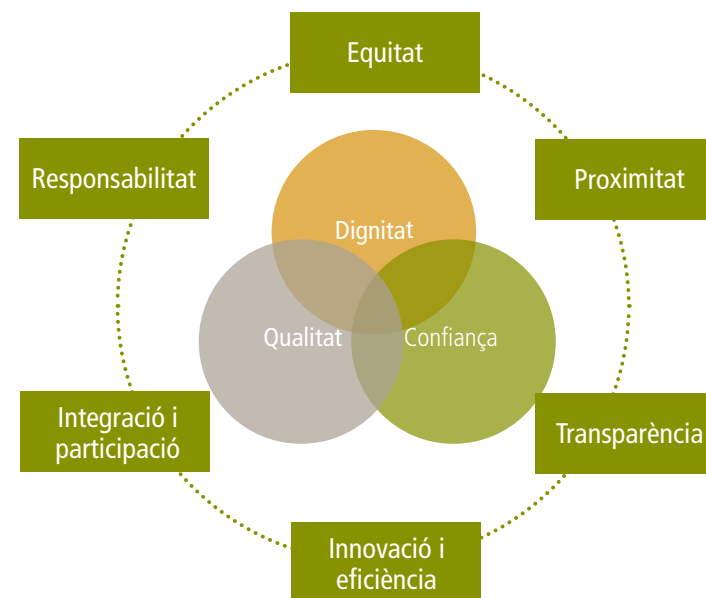
La política de responsabilitat social de la Unió de Mútues es fonamenta en la seva missió i visió, i en els principis i valors del seu Codi Ètic.



El *Codi Ètic* constitueix la primera expressió pública del compromís ètic de l'organització amb els seus grups d'interès, un compromís que es manifesta en les decisions i actuacions de la Mútua, incorporant-se transversalment a l'activitat desplegada en tots els processos.

La primera edició del *Codi Ètic* es va aprovar a final de 2002. Des deleshores, Unió de Mútues ha experimentat importants canvis, ha avançat en l'aplicació del model EFQM i ha guanyat experiència en matèria de RSC.

Per això, a finals de 2010 el Procés d'Estratègia i Gestió Directiva va considerar convenient adaptar el *Codi Ètic* de la Mútua als canvis que s'hi han produït. Per tant, els principis i valors del primer *Codi Ètic* es van simplificar, tant en número com en redacció, van quedar els mateixos tres principis d'abans, i els valors es van reduir a sis.



Gestió  
2011

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

La nostra  
organització

- Perfil de la Unió de Mútues
- Missió, visió i estratègia
- Política d'RSC



GRI



# Una empresa responsable

[4.12, 4.13]

*Unió de Mútues entén per responsabilitat social la cerca de la satisfacció dels seus grups d'interès procurant, al mateix temps, un desenvolupament econòmic, social i ambiental sostenible, satisfent així les necessitats del present sense comprometre les necessitats futures. Tot això en un marc de confiança, transparència i diàleg amb les persones, i de millora contínua en la gestió.*

En garantia del compliment dels principis i valors del *Codi Ètic*, des de la seva publicació es van adoptar una sèrie de compromisos que van conformar els dos primers plans estratègics d'RSC. El *III Pla Estratègic de Responsabilitat Corporativa 2011-2013* presenta una important novetat pel que fa als anteriors: la seva alineació amb el *Pla Estratègic 2011-2013* de la Unió de Mútues. I això perquè, de la mateixa manera que a finals de 2010 es va estimar, un cop arribat el moment, adequar el *Codi Ètic* a les transformacions experimentades per l'organització i es va considerar convenient alinear la gestió de l'RSC amb el model EFQM adoptat per la Mútua.

Així es va crear, dins del Procés d'Innovació i Millora, el Subprocés d'RSC, al que correspon la gestió de la responsabilitat social corporativa, d'acord amb les directrius marcades pel Procés d'Estratègia i Gestió Directiva.

El *III Pla Estratègic de Responsabilitat Corporativa 2011-2013*, amb una durada prevista de tres anys en lloc dels quatre anteriors, contempla compromisos de caràcter general i la seva concreció es realitza en els plans de gestió elaborats anualment pel Subprocés d'RSC.

En la gestió de l'RSC, a més, participa la Comissió de Responsabilitat Social Corporativa, en la qual s'integra, entre altres persones, una representació de la Direcció, així com la persona responsable del Subprocés de RSC.

## Compromisos del III Pla Estratègic de Responsabilitat Corporativa 2011-2013

1. Foment de la cultura de l'RSC.
2. Renovació dels estàndards de qualitat.
3. Potenciació del diàleg amb els grups d'interès.
4. Impuls de les bones pràctiques sanitàries.
5. Potenciació de la participació i reconeixement del personal.
6. Minimització de l'impacte mediambiental.
7. Desenvolupament de projectes d'R+D+i.
8. Foment de l'acció social.

Les accions a les que han donat lloc aquests compromisos en 2011 es troben en la part dedicada a l'acompliment de la Mútua en aquest any.

Per reforçar el compromís amb l'RSC, en 2007 Unió de Mútues es va adherir al Pacte Mundial de Nacions Unides, adhesió que ha anat renovant des deleshores; en 2010 es va sumar a la iniciativa de Nacions Unides i UNIFEM per a l'apoderament de la dona, que persegueix promoure la plena igualtat entre dones i homes; i en 2011 va presentar una sol·licitud per adherir-se a la Carta Europea de la Seguretat Vial que seria acceptada per la Comissió Europea a principis de 2012, i la Mútua va quedar inclosa entre les organitzacions signatàries d'aquesta carta i comprometent-se, per tant, a promoure la seguretat vial amb accions concretes.

Gestió  
2011

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

La nostra  
organització

- Perfil de la Unió de Mútues
- Missió, visió i estratègia
- Política d'RSC



GRI



# Una empresa de qualitat

[4.8]



La Política del Sistema de Gestió de la Unió de Mútues es basa, d'acord amb l'actualització de 2011, en la consecució de dos objectius fonamentals:

1. La satisfacció de tots els seus grups d'interès, prevenint els riscos contra la salut, la seguretat i el medi ambient.
2. La innovació aplicada a la millora contínua de tots els processos que conformen l'estructura de treball de la Unió de Mútues, a fi d'aconseguir la major eficiència i eficàcia en les seves actuacions.

## PRINCIPIS PER A L'ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS DE LA POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓ

- Els coneixements, la qualificació, la satisfacció del personal i la seva participació activa en la millora contínua, conforme al Pla d'Igualtat, es consideren un valor estratègic de competitivitat per a la Mútua.
- Constant dotació dels recursos tecnològics i humans necessaris per dur a terme l'activitat d'Unió de Mútues en condicions de competitivitat òptima.
- L'acompliment de les activitats i serveis amb criteris d'eficiència, eficàcia i sostenibilitat.
- Potenciació de les activitats de R+D+i de manera que es generin nous productes o serveis que aportin valor afegit als grups d'interès de l'organització.
- Compliment dels requisits del Sistema de Gestió, així com la legislació, reglamentació aplicable i tots aquells requisits que Unió de Mútues subscrigui relacionats amb la seva activitat.

Tenint en compte les expectatives de desenvolupament i reptes de l'organització, periòdicament es planifiquen objectius i se'n realitza un seguiment.

Gestió  
2011

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

La nostra  
organització

- Perfil de la Unió de Mútues
- Missió, visió i estratègia
- Política d'RSC



GRI



23



# Camí cap a l'excel·lència

[2.10]

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1998</b> Unió de Mútues és la primera mútua amb seu a la Comunitat Valenciana que obté per part de AENOR la certificació conforme a la norma ISO 9002:1994 per al seu procés de prevenció.</p> <hr/> <p><b>1999</b> Ampliació de l'abast de la certificació ISO 9002:1994 a la resta de processos de l'organització.</p> <hr/> <p><b>2001</b> Unió de Mútues adopta el Model EFQM d'Excel·lència com a referent per a la millora i implantació del seu Sistema de Gestió. Es realitza, amb el suport d'una organització externa, la primera auto avaluació EFQM, aconseguint una puntuació de 285 punts.</p> <hr/> <p><b>2002</b> Unió de Mútues s'adapta a la nova ISO 9001:2000. El canvi fonamental que aporta la norma és l'orientació a la gestió per processos.</p> <hr/> <p><b>2002</b> Primera declaració de la missió i visió de l'organització.</p> <hr/> <p><b>2003</b> S'obté la certificació ISO 14001:1996 per a tots els centres i processos de l'organització, la qual cosa evidencia el compromís de la Mútua amb la cura del medi ambient.</p> <hr/> <p><b>2003</b> Es publica el <i>Codi Ètic</i> de la Unió de Mútues amb dos objectius bàsics: presentar públicament els principis i valors que guien la presa de decisions de l'organització, i definir les responsabilitats que Unió de Mútues adquireix cap als seus interlocutors o grups d'interès.</p> <hr/> <p><b>2004</b> Obertura de l'ITUM (Institut de Traumatologia de la Unió de Mútues).</p> | <p><b>2004</b> Es realitza la segona autoavaluació conforme al Model EFQM, amb una puntuació de 357 punts.</p> <hr/> <p><b>2004</b> Fusió amb Gremiat, un fet que exigeix un ampli ventall d'accions encaminades a compatibilitzar i fusionar ambdues cultures. Una de les accions més destacades va ser l'extensió de l'abast les certificacions ISO (9001:2000 i 14001:2004) a tots els centres fusionats en tot el territori nacional.</p> <hr/> <p><b>2006</b> Revisió de la missió i visió. Realització del <i>Pla Estratègic 2006-2008</i>.</p> <hr/> <p><b>2006</b> Implantació d'una eina de <i>business intelligence</i>, imprescindible per al seguiment dels processos de l'organització i els seus indicadors.</p> <hr/> <p><b>2006</b> Segregació del Servei de Prevenció Aliè, que desemboca en la constitució d'Unimat Prevenció, Societat de Prevenció S.L.O., la qual cosa exigeix l'adaptació del Sistema de Gestió a la nova situació.</p> <hr/> <p><b>2007</b> Es publica la <i>Memòria de Sostenibilitat 2006, informe de Responsabilitat Social Corporativa</i>, verificada per AENOR y obté del Global Reporting Initiative (GRI) la qualificació A+. Des d'aquesta data, totes les memòries de la Unió de Mútues s'han realitzat d'acord amb els criteris del GRI i n'han obtingut la qualificació A+.</p> <hr/> <p><b>2007</b> Se signa un conveni de col·laboració en matèria d'igualtat de gènere amb la Fundació Isonomia. Aquesta presenta un diagnòstic de situació de la Unió de Mútues sobre l'aplicació del principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats en la Mútua, base per a l'elaboració del seu primer pla d'igualtat.</p> | <p><b>2007</b> Reconeixement públic per l'esforç en el camí a l'excel·lència, amb el Premi Bronze ER d'AENOR.</p> <hr/> <p><b>2007</b> Adhesió al Pacte Mundial de Nacions Unides.</p> <hr/> <p><b>2008</b> Constitució de la Comissió d'Igualtat i aprovació, a finals d'any, del <i>I Pla d'Igualtat de la Unió de Mútues 2009-2010</i>.</p> <hr/> <p><b>2008</b> Posada en marxa del projecte pilot <i>Efectes Adversos</i> en 4 ambulatoris.</p> <hr/> <p><b>2008</b> Unió de Mútues entra a formar part de Corporación Mutua.</p> <hr/> <p><b>2008</b> Revisió de la missió i visió. Elaboració del <i>Pla Estratègic 2009-2011</i>.</p> <hr/> <p><b>2008</b> Es realitza la tercera autoavaluació conforme al Model EFQM, amb una puntuació de 428 punts.</p> <hr/> <p><b>2009</b> Obtenció del segell 400+ d'Excel·lència Europea.</p> <hr/> <p><b>2010</b> Unió de Mútues és la primera mútua a certificar-se d'acord amb la Norma UNE 166002:2006 Gestió de l'R+D+i: Requisits del Sistema de Gestió de l'R+D+i.</p> <hr/> <p><b>2010</b> Adhesió a la iniciativa d'apoderament de les dones del Pacte Mundial i UNIFEM.</p> <hr/> <p><b>2011</b> Obtenció del segell 500+ d'Excel·lència Europea.</p> <hr/> <p><b>2011</b> Posada en marxa del <i>II Pla d'Igualtat de la Unió de Mútues 2011-2013</i></p> <hr/> <p><b>2012</b> Sol·licitud d'adhesió a la Carta Europea de la Seguretat Vial, confirmada per la Comissió Europea en 2012.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Gestió  
2011

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

La nostra  
organització

- Perfil de la Unió de Mútues
- Missió, visió i estratègia
- Política d'RSC



GRI



# Gestió 2011

## **Acompliment econòmic**

Enfocament de gestió

Dades de 2011

Anàlisi pressupostària i econòmico-financera

Normativa

Contractes

## **Acompliment mediambiental**

Enfocament de gestió

Dades de 2011

Consum de materials

Consum d'energia

Consum d'aigua

Biodiversitat

Emissions de gasos

Residus

Inversió/despesa mediambiental en 2011

Guia mediambiental

## **Població protegida i empreses mutualistes**

Enfocament de gestió

Dades de 2011

Empreses associades i població protegida

Dades epidemiològiques

Prestacions econòmiques

Assistència sanitària

Assistència social

Qualitat en la prestació de serveis

Enquestes de satisfacció

Prevenió de riscos laborals

R+D+i

Comunicació

## **Col·laboradors**

### **Equip humà**

Enfocament de gestió

Dades de 2011

Contractes, altes, baixes i absentisme

Permisos per maternitat i paternitat

Retribucions i beneficis socials

Formació

Seguretat i salut en el treball

Relacions empresa-treballadors

Igualtat

Actuacions destacades en 2011

## **Drets humans**

Enfocament de gestió

Dades de 2011

## **Unió de Mútues i la societat**

Enfocament de gestió

Dades de 2011

Primera enquesta a la societat

Col·laboració en investigacions i actes

Solidaritat

Comunicació

## **Corporación Mutua**

Dades de 2011

## **De 2011 a 2012: perspectives de futur**

# Acompliment econòmic

## Enfocament de gestió



Unió de Mútues, com a entitat col·laboradora en la gestió de la Seguretat Social, presta els seus serveis a les seves empreses associades, treballadors per compte propi adherits i treballadors per compte d'altri protegits d'acord amb un model de gestió de l'excel·lència, contribuint a un major benestar social en termes de sostenibilitat.

Les prestacions econòmiques que atén la Mútua són: la cobertura de les contingències d'accidents de treball i malalties professionals; la cobertura de la prestació econòmica per incapacitat temporal derivada de contingències comunes del personal al servei dels empresaris associats, així com del subsidi per incapacitat temporal del Règim Especial de Treballadors per Compte Propi o Autònoms i dels treballadors per compte propi inclosos en el Sistema Especial de Treballadors per Compte Propi Agraris de la Seguretat Social; les prestacions econòmiques per risc durant l'embaràs i lactància natural; les prestacions derivades de la cura de menors amb càncer o altres malalties greus; i les prestacions econòmiques per cessament d'activitat de treballadors autònoms.

Les operacions econòmiques dutes a terme en l'exercici 2011 es van realitzar de conformitat amb les directrius marcades per la Intervenció General de l'Administració de l'Estat (IGAE), aplicant els principis comptables i normes de valoració segons el que es disposa en la Resolució de la Intervenció General de l'Administració de l'Estat, d'1 de juliol de 2011, per la qual s'aprova l'adaptació del Pla General de Comptabilitat Pública a les entitats que integren el sistema de la Seguretat Social.

Els comptes anuals comprenen els resultats de l'actuació de la Unió de Mútues en la gestió d'accidents de treball i malalties professionals i en la gestió de la prestació econòmica d'incapacitat temporal, tant del treballador per compte d'altri com dels autònoms i dels treballadors del règim especial agrari, així com el resultat de la gestió de la prestació de cessament d'activitat dels treballadors autònoms i els resultats del patrimoni privatiu de la Mútua.

Com a entitat col·laboradora de la Seguretat Social, Unió de Mútues està sotmesa al control que anualment duu a terme la Intervenció General de la Seguretat Social (IGSS) i al del Tribunal de Comptes.



## Dades de 2011

[2.8, EC1, EC6, PR3, PR6]

## Anàlisi pressupostària i economicofinancera

[EC1]

### Pressupost

Les modificacions pressupostàries durant l'exercici 2011 van suposar un total de 12.235.746,37 € sobre el pressupost inicial de despeses.

D'altra banda, conforme a les resolucions de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social, de data 15/03/2011 i 07/10/2011, es va aplicar una retenció de crèdit per un total de 10.106.440 €.

El crèdit disponible per al capítol 1 de personal va ser de 27.030.860 € i el crèdit consumit de 26.876.517,63 €, per tant, s'ha realitzat un 99,43%.

Referent al capítol 2 de despeses corrents, el crèdit disponible per a l'exercici 2011 va ser de 13.909.240 € i el crèdit consumit de 12.931.301,02 €.

Pel que fa al capítol 3 de despeses financeres, el percentatge de crèdit consumit respecte de l'aprovat va ser del 80,43%.

El crèdit consumit del capítol 4 de prestacions va ser de 143.372.692,25 €, la qual cosa representa un 83,20% del crèdit disponible, 172.323.286,37 €.

En relació al capítol 6 d'inversions, d'1.176.970 € de crèdit disponible es van consumir 1.134.976,66 €, la qual cosa suposa un percentatge de realització del 96,43%.

Les cotitzacions socials (drets reconeguts nets), amb un import de 199.630.878,51 €, van representar el 97,4% del total d'ingressos pressupostaris.

### Despeses pressupostàries

|                                                                                                                      | Import                  | Percentatge de despeses |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Prestacions econòmiques                                                                                              | 143.476.422,80 €        | 67,67%                  |
| Assistència sanitària                                                                                                | 29.797.234,20 €         | 14,05%                  |
| Serveis socials (higiene i seguretat en el treball)                                                                  | 436.830,33 €            | 0,21%                   |
| Tresoreria, informàtica i altres serveis funcionals comuns (transferència a la Seguretat social i a l'Administració) | 38.316.759,04 €         | 18,07%                  |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                         | <b>212.027.246,37 €</b> | <b>100%</b>             |

El total de despeses del programa d'higiene i seguretat liquidats en l'exercici 2011, 436.830,33 €, va arribar al 0,37% de les quotes, complint així amb el límit establert per la DGOSS: no sobrepassar el 0,5% de les quotes recaptades per contingències professionals.

El romanent de tresoreria total, 36.500.520,17 €, va ser resultat de 41.634.243,20 € de drets pendents de cobrament, 1.469.131,56 € de fons líquids i 6.602.854,59 € procedents d'unes obligacions pendents de pagament.

La nostra organització

Memòria RSC 2011

Annex: Comptes anuals

Gestió 2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporació Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



27

## Anàlisi econòmicofinancera

### Compte de resultats: ingressos

|           | Patrimoni de la Seguretat social |                  | Patrimoni històric |              | Total                   |                         |
|-----------|----------------------------------|------------------|--------------------|--------------|-------------------------|-------------------------|
|           | 2011                             | 2010             | 2011               | 2010         | 2011                    | 2010                    |
| Ingressos | 230.106.623,44 €                 | 224.487.552,11 € | 260.620,09 €       | 260.414,22 € | <b>230.367.243,53 €</b> | <b>224.747.966,33 €</b> |

El total de quotes recaptades va ser de 200.296.848,56 €, un 7,3% menys que l'any anterior. Això s'explica pel descens de la població protegida, principalment com a conseqüència de la situació econòmica, i per la publicació de l'Ordre TIN/41/2011 per la qual es modifica la fracció de quota destinada al finançament de la incapacitat temporal, que va passar del 0,06 al 0,05 a partir de juliol de 2011.

### Compte de resultats: despeses

|          | Patrimoni de la Seguretat social |                  | Patrimoni històric |              | Total                   |                         |
|----------|----------------------------------|------------------|--------------------|--------------|-------------------------|-------------------------|
|          | 2011                             | 2010             | 2011               | 2010         | 2011                    | 2010                    |
| Despeses | 224.776.698,13 €                 | 213.154.052,65 € | 105.384,75 €       | 320.132,84 € | <b>224.882.082,88 €</b> | <b>213.474.185,49 €</b> |

L'import de les prestacions socials (incapacitat temporal, maternitat, barems, tant alçat, pròtesis i farmàcia) va aconseguir un total de 85.318.023,04 €, la qual cosa representa un descens del 8,1% respecte a l'any anterior, que afecta especialment a la incapacitat temporal com a conseqüència de la disminució d'accidents de treball i de processos de contingències comunes; els casos d'embaràs i lactància es van incrementar en relació amb l'exercici anterior.

Les despeses de funcionament (aprovisionaments, personal, serveis exteriors i tributs) van aconseguir els 39.853.780,01 €, un 2,82% menys que en 2010. Aquesta menor despesa va afectar, sobretot, a despeses corrents i aprovisionaments; s'explica per la política de contenció de la Unió de Mútues durant l'exercici i la reducció imposada pel Ministeri en despeses de personal l'any anterior, que va tenir la seva continuïtat en 2011, així com a la contractació de serveis i altres a través de concursos, ja que la mútua està sotmesa a la contractació pública.

L'import de les transferències i subvencions (cànon i reassurances, capitals renda) va ser de 57.895.032,93 €, un 6,8% menys que l'any anterior, principalment per la disminució en cànon i reassurances per la menor recaptació obtinguda. S'inclou en aquesta partida l'aportació al Centre de Recuperació i Rehabilitació de Llevant, a causa d'un canvi en el seu finançament.

La provisió per a contingències de tramitació va ascendir a 11.408.928,23 €, un 33,69% menys que l'any anterior, a causa de la disminució d'accidents.

Segons l'ofici de la IGSS de data 28/4/11, els deutes s'han de recollir en comptabilitat des de l'emissió de la reclamació del deute denominat via voluntària i no només des de l'emissió de la providència de constrenyiment. Com a conseqüència d'això, es va produir un increment important en les quotes moroses i la dotació de la provisió corresponent, de 16.481.063,36 €, un 116,45% més que l'any anterior.

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporació Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI





## Compte de resultats: diferència entre ingressos i-despeses

|         | Patrimoni de la Seguretat social |                 | Patrimoni històric |              | Total                 |                        |
|---------|----------------------------------|-----------------|--------------------|--------------|-----------------------|------------------------|
|         | 2011                             | 2010            | 2011               | 2010         | 2011                  | 2010                   |
| Estalvi | 5.329.925,31 €                   | 11.333.499,46 € | 155.235,34 €       | -59.718,62 € | <b>5.485.160,65 €</b> | <b>11.273.780,84 €</b> |

A causa de l'aplicació dels criteris comptables establerts en el nou pla, les quotes moroses d'anys anteriors no passen pel compte de resultats, per la qual cosa els resultats obtinguts en el patrimoni de la Seguretat Social en els exercicis 2010 i 2011 no són homogenis i no és possible comparar-los. Sí poden comparar-se, en canvi, amb els resultats a distribuir, que s'especifiquen a continuació.

→ **Exercici 2011**  
**18.912.330,07 €**  
3.511.794,99 € corresponents a CATA

→ **Exercici 2010**  
**10.761.096,81 €**

El resultat en el PATRIMONI HISTÒRIC és un 360% superior al de l'any anterior, ja que en 2010 es van assumir ajustaments d'auditoria d'anys anteriors.

L'import de les RESERVES en 2011 del patrimoni de la Seguretat Social ascendia a 98.275.006,41 € i en el patrimoni privatiu a 6.829.286,42 €.

### Balanç: actiu

El total de l'actiu va ascendir al 149.256.407,23 €, un 3,94% superior al de l'any anterior. L'actiu no corrent, per import de 50.218.563,23 €, representa el 33,65% de l'actiu i l'actiu corrent, amb 99.037.844 €, representa el 66,35% del total. L'actiu corrent és 4,85 vegades el passiu corrent, la qual cosa denota la liquiditat general de la Mútua.

### Balanç: passiu

El total del passiu va ascendir a 149.256.407,23 €. El patrimoni net, amb 128.815.394,44 €, representa el 86,30% del passiu, i el passiu corrent, amb 20.440.411,78 euros, suposa el 13,70% del total del passiu.

## Normativa

[PR3,PR6]

La gestió econòmica de la Unió de Mútues s'ajusta a la normativa vigent, incloent les disposicions aprovades específicament per a l'exercici 2011, i el Codi de conducta de les entitats sense ànim de lucre per a la realització d'inversions financeres temporals, aprovat per acord de 20 de novembre de 2003 del Consell de la Comissió Nacional del Mercat de Valors.



Com a normes d'especial rellevància per a la Mútua, cal esmentar les següents:

- **Llei 39/2010, del 22 de desembre dels Pressupostos Generals de l'Estat per 2011.** En aquesta llei es determina que les retribucions que percebi el personal de les mútues no podran experimentar cap increment en l'exercici 2011 respecte a les quanties percebudes en l'exercici 2010.
- **Reial Decret 1622/2011 del 14 de novembre**, pel qual es modifica el Reglament sobre Col·laboració de les Mútues d'Accidents de Treball i Malalties Professionals de la Seguretat Social, aprovat pel Reial decret 1993/1995 del 7 de desembre. Conforme a aquest reial decret, i en els termes establerts en ell, les mútues hauran de mantenir un saldo mitjà anual dels seus serveis de tresoreria conjunt dins dels límits mínim i màxim que estableixi el Ministeri. Els valors que les mútues poden adquirir es concreten en actius financers emesos per l'Estat o per altres persones jurídiques públiques nacionals que estiguin admesos a negociació en un mercat regulat o sistema multilateral de negociació. S'estableix un nou sistema de constitució de reserves obligatòries, que es concreta en la reserva d'estabilització de contingències comunes, que ha d'aconseguir com a mínim el 30% de la mitjana de quotes rebudes en l'últim trienni; una vegada coberta la quantia mínima, es podrà incrementar en el 50% el resultat econòmic positiu anual

no aplicat i l'altre 50% s'ingressarà al Banc d'Espanya per al Fons de Prevenció i Rehabilitació. La reserva d'estabilització de contingències comunes es constitueix en els mateixos termes que fins avui. La reserva d'estabilització per cessament d'activitat es dotarà, almenys, pel 80 per cent del resultat positiu obtingut (aquest import s'estableix en el Reial Decret 1541/2011, esmentat més endavant).

- **L'Ordre TIN/41/2011 del 18 de gener**, per la qual es desenvolupen les normes de cotització a la Seguretat Social, Desocupació, Fons de Garantia Salarial i Formació Professional, contingudes en la Llei 39/2010, de 22 de desembre, de Pressupostos Generals de l'Estat per a l'any 2011, fixa un coeficient del 0,060. Posteriorment, l'Ordre TIN/2100/2011 del 26 de juliol, modifica la fracció de quota destinada al finançament de la incapacitat temporal establerta en l'article 24.1 de l'Ordre TIN/41/2011, fixant un coeficient del 0,050 en relació amb les quotes reportades a partir del dia 1 de juliol de 2011.

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



La fracció de quota prevista per al finançament de la cobertura de la prestació econòmica per incapacitat temporal dels treballadors inclosos en el Règim Especial dels Treballadors per Compte Propi o Autònoms i dels treballadors inclosos en el Sistema Especial per a Treballadors per Compte Propi Agraris, es fixa per a l'exercici 2011 en el resultat d'aplicar el tipus del 3,30% a la corresponent base de cotització.

Per al finançament de les prestacions per risc durant l'embaràs i risc durant la lactància natural, les treballadores autònomes (sense opció AT i EP) efectuaran una cotització addicional del 0,10%.

→ **Reial Decret 1541/2011 del 31 d'octubre, pel que es desenvolupa la Llei 32/2010 del 5 d'agost**, per la qual s'estableix un Sistema Específic de Protecció per Cessament d'Activitat dels Treballadors Autònoms. Entre altres coses, s'estableix la quantia de la reserva d'estabilització d'aquesta prestació.

→ **Resolució del 10 de juny de 2011 de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social**, per la qual s'estableixen els Criteris i Prioritats a aplicar per les Mútues d'Accidents de Treball i Malalties Professionals de la Seguretat Social en la Planificació de les seves Activitats Preventives per a l'any 2011, en desenvolupament del que es disposa en l'Ordre TAS/3623/2006 del 28 de novembre, per la qual es regulen les activitats preventives en l'àmbit de la Seguretat Social i el Finançament de la Fundació per a la Prevenció de Riscos Laborals.

Igual que en anys anteriors, existeix un límit per a les despeses de les activitats preventives del 0,5 per cent dels seus ingressos per quotes de contingències professionals.

→ **Ordre TIN/3293/2011 del 30 de novembre**, per la qual es regulen les Operacions de Tancament de l'Exercici 2010 per a les Entitats que integren el Sistema de la Seguretat Social.

→ **Resolució del 22 de desembre de 2011 de la Intervenció General de la Seguretat Social**, per la qual es dicten les Instruccions de Tancament Comptable de l'exercici 2011 per a les Entitats que integren el Sistema de la Seguretat Social.

→ **Ordre ESS/184/2012 del 2 de febrer**, per la qual es desenvolupen les Normes Legals de Cotització a la Seguretat Social, Desocupació, Protecció per Cessament d'Activitat, Fons de Garantia Salarial i Formació Professional per a l'Exercici 2012. En l'article 25.3 s'estableix que el percentatge al que es refereix l'article 21.2b) del Reial decret 1541/2011 del 31 d'octubre i pel qual es desenvolupa la Llei 32/2010 del 5 d'agost, que estableix un Sistema Específic de Protecció per Cessament d'Activitat dels Treballadors Autònoms que es fixa en el 2,2%, sent aplicable per a la distribució de resultats positius de l'exercici 2011.

→ **Ordre TIN/1402/2010 del 28 de maig**, mitjançant la qual s'estableixen les Normes d'Elaboració dels Pressupostos per a l'exercici 2011. En la disposició addicional única s'estableix, com a novetats en aquest exercici les següents limitacions inicials:

1 "En el cas que durant l'exercici 2011 les previsions de liquidació dels principals recursos (ingressos per quotes recaptades) siguin inferiors a les xifres consignades als pressupostos d'ingressos, aquest Ministeri podrà determinar la NO DISPONIBILITAT de crèdits autoritzats per a les despeses de funcionament (C1 personal, C2 corrents i C3 financers), fins a un percentatge equivalent al 50% de la disminució percentual que la recaptació en execució representi sobre la prevista inicialment".

Per al còmput de les variacions percentuals esmentades durant l'exercici econòmic, s'adoptaran com a referència els avanços de les previsions de liquidació d'ingressos elaborats per la TGSS o, si escau, certificacions a aquest efecte expedides per les mútues.

2 L'increment net de crèdit mitjançant modificacions pressupostàries no podrà superar el 50% (abans era del 85%) de l'increment percentual que representi la recaptació dels principals recursos financers sobre la prevista inicialment.

3 Finalment, queda regulat que l'increment en crèdits per a despeses de funcionament que s'autoritza a les entitats i centres mancomunats constituïts per les mútues requerirà la reducció correlativa i equivalent de les restants despeses de funcionament de les mútues que els promouen.



L'activitat de les mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social està reglada i subjecta a les disposicions del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social.

En compliment amb el compromís del Govern d'Espanya amb la sostenibilitat de les seves finances públiques, plasmat en el denominat Pla d'Estabilitat i Creixement 2010-2013 i en el que s'estableix com a objectiu, d'acord amb el procediment de dèficit excessiu de la Unió Europea, la reducció del dèficit per al conjunt d'Administracions Públiques fins al 3% del producte interior brut; la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social considera adequat que les entitats, serveis i ens adscrits o dependents de la mateixa contribueixin a la consecució de les finalitats assenyalades, amb l'exigible estalvi de despesa en l'execució del pressupost que tenen aprovat per a l'exercici 2011, i ha determinat per a Unió de Mútues la no disponibilitat de crèdit en les següents resolucions:

→ **Resolució del 15 de març de 2011**, mitjançant la qual s'aplica a Unió de Mútues una no disponibilitat de crèdit al seu pressupost de 9.581,40 milers d'euros repartits en els capítols de despeses de personal, despeses corrents i inversions.

En aquesta mateixa resolució, es limita la formalització de nous contractes de personal excepte els de personal sanitari.

Es limiten les despeses imputables al concepte 227 (serveis encarregats a empreses, professionals o entitats alienes al sistema), de manera que en el seu conjunt no superi el liquidat en l'exercici anterior.

S'hauran de suprimir les despeses de publicitat i promoció, així com els dictamens jurídics externs.

Les mútues s'abstindran de prestar col·laboració econòmica o d'una altra naturalesa, a la celebració d'actes, esdeveniments, jornades, congressos, fires o col·laboracions, excepte autorització expressa de la Direcció general d'Ordenació de la Seguretat Social.

Les mútues s'abstindran de contreure compromisos de despesa per obertura de noves delegacions administratives i/o instal·lacions de naturalesa assistencial.

Es procurarà la concentració per a la utilització d'instal·lacions assistencials amb altres mútues, entitats mancomunades o amb institucions del sector públic.

→ **Resolució del 7 de octubre de 2011**, per la qual s'estableix una nova no disponibilitat de crèdits pressupostaris de la Seguretat Social per a l'exercici 2011, mitjançant la qual a Unió de Mútues li correspon una no disponibilitat de 525,04 milers d'euros.



## Contractes

[EC6]

Des de l'1 de maig de 2008, amb l'entrada en vigor de la Llei 30/2007 del 30 d'octubre de Contractes del Sector Públic, derogada per l'actual RD 3/2011 del 14 de novembre de 2011, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic i, en virtut de l'art. 3 g) de la llei, les mútues d'accidents de treball queden sotmeses en matèria de contractació a les disposicions de la citada norma quan es tracti de contractes recollits en els articles 13 a 17 de la llei; i en el cas de contractes exclosos, a les instruccions de contractació que conforme al que es disposa en l'article 191 de la citada disposició va dictar i aprovar la Junta Directiva el 29 d'abril de 2008.

D'acord amb el RD 3/2011, tots els contractes queden subjectes al compliment dels principis de llibertat d'accés a les licitacions, publicitat i transparència dels procediments, no discriminació i igualtat de tracte entre els candidats. Com és lògic, això comporta la prohibició que les licitacions o adjudicacions dels contractes puguin establir requisits que limitin l'accés a la contractació de les empreses per la seva ubicació territorial.

Com a conseqüència, a l'hora de celebrar contractes o elaborar un procediment de licitació, Unió de Mútues no pot limitar ni establir com a criteri d'exclusió o de major valoració la territorialitat, un fet que permet que qualsevol entitat de l'àmbit provincial, autonòmic, nacional, comunitari, o extracomunitari pugui accedir a contractar amb la Mútua.

En els contractes no subjectes a regulació harmonitzada, l'adjudicació recau en l'oferta econòmicament més avantatjosa, considerant les condicions dels plecs i, si escau, els criteris del Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic. En cas d'igualtat de condicions econòmiques, s'aplicarien els criteris establerts en els propis plecs o, en defecte d'això, a aquelles empreses amb major compromís en matèria de responsabilitat social corporativa.


La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporació Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



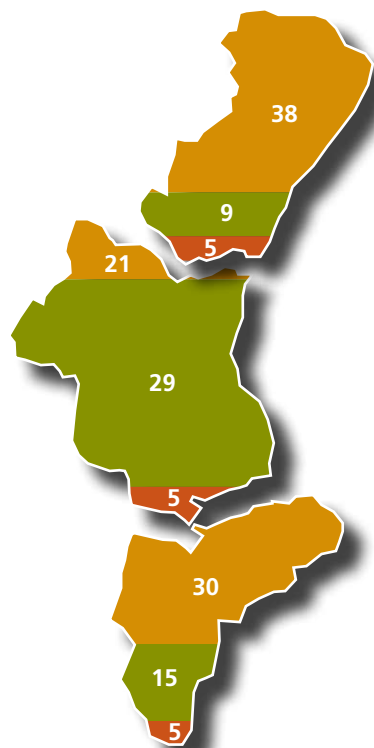
GRI



33

## Contractes celebrats en 2011 amb entitats de l'àmbit de la Comunitat Valenciana

N.º de contractes per adjudicació directa \*



■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

N.º de contractes per licitació\*



■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

El 2011, es van signar a la Comunitat Valenciana una mica més de la meitat dels contractes per adjudicació directa, en total un 54,34% (50 de 92): un 32,61% a Castelló, un 16,30% a València i un 5,43% a Alacant. En els contractes per licitació (29 en total) el percentatge baixa al 31,03%: un 17,24% a Castelló i un 13,79% a València. En relació a aquests últims cal tenir en compte que, per aprofitar les economies d'escala, en el marc de Corporación Mutua es van aprovar i engegar quatre expedients de contractació, dos menys que en 2010.

En matèria de contractació, el 2011 es va produir la derogació, com a conseqüència de l'aprovació del RD 3/2011 del 14 de desembre de 2011, de les següents normes en matèria de contractació:

- La Llei 30/2007 del 30 d'octubre de Contractes del Sector Públic.
- El Capítol IV del Títol V del Llibre II, articles 253 a 260, ambdós inclosos del Text Refós de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat per Reial decret Legislatiu 2/2000 del 16 de juny.
- La disposició addicional setena de la Llei 13/2003 del 23 de maig, Reguladora del Contracte de Concessió d'Obres Públiques.
- L'article 16 del Reial decret Llei 8/2010 del 20 de maig pel qual s'adopten Mesures Extraordinàries per a la Reducció del Dèficit Públic.
- Els articles 37 i 38 de la Llei 2/2011 del 4 de març d'Economia Sostenible.

\* Contractes que no requereixen de procediment de contractació harmonitzada (conforme als criteris de la Llei de Contractes del Sector Públic) i contractes no subjectes a contractació harmonitzada (conforme als criteris de les instruccions de contractació aprovades per Unió de Mútues).

# Acompliment mediambiental

## Enfocament de gestió

Unió de Mútues és una empresa responsable amb el medi ambient. Aquest interès per la cura del medi ambient ha ocupat sempre un destacat lloc en l'estratègia de l'organització en matèria d'RSC i en la seva gestió. Així, en el Pla Estratègic 2011-2013, la línia de responsabilitat social es refereix al compromís de la Unió de Mútues amb l'ètica, la igualtat i la responsabilitat social i mediambiental, i un dels compromisos del III Pla Estratègic de Responsabilitat Corporativa 2011-2013 és la minimització de l'impacte mediambiental.

Des de 2003, la part mediambiental del Sistema de Gestió està certificada d'acord amb la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004 Sistema de Gestió Mediambiental. Aquest certificat ha estat renovat anualment per part de l'entitat certificadora AENOR.

Com a conseqüència d'un dels requisits d'aquesta norma, Unió de Mútues va definir i va implantar els mitjans necessaris per garantir la identificació i el compliment de la legislació vigent. Com a resultat d'això, no es va incoar cap multa o sanció per incompliment de la legislació vigent. durant el 2011 a Unió de Mútues.

Per analitzar l'impacte que l'activitat de la Unió de Mútues genera en el medi ambient, en finalitzar l'any en curs es realitza l'avaluació dels aspectes ambientals de l'activitat de

l'organització. Segons el resultat d'aquesta avaluació s'estableixen una sèrie d'accions i objectius que es recullen en un pla de gestió mediambiental (PGMA), amb l'objecte de minimitzar l'impacte mediambiental i contribuir al desenvolupament sostenible.

Pel que fa a la biodiversitat, l'impacte de la Unió de Mútues segueix sent nul, igual que en anys anteriors, ja que cap de les seves activitats té lloc en àrees, protegides o no, de gran valor per a la biodiversitat.


La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



35

## Dades de 2011

[EN1 a EN6, EN8 a EN10, EN16, EN19 a EN22, EN24, EN26, EN29, EN30]

### Consum de materials

[EN1, EN2]

Els consums més significatius a Unió de Mútues són els de materials d'oficina i materials sanitaris i de laboratori.

| Consum de material d'oficina | 2009      | 2010      | 2011      |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Consum de paper*             | 14.740 kg | 12.220 kg | 15.597 kg |
| Tònners                      | 310 u.    | 577 u.    | 609 u.    |
| Cartutxos de tinta           | 225 u.    | 266 u.    | 344 u.    |

\* Consum de paper = n.º de fulls comprats x 4,67 g per full.

Unió de Mútues va començar a comparar paper reciclat el 2003 i el 2006 tot el paper que es va comprar era reciclat. El 2010, com a conseqüència d'una licitació conjunta amb Corporación Mutua, es va canviar de proveïdor de material d'oficina, i a partir d'aleshores es va adquirir paper amb matèries primeres obtingudes de boscos gestionats tenint en compte aspectes socials, econòmics i ambientals sostenibles d'acord amb els criteris del Forest State Council (FSC).



|                  |                    | N.º cartutxos |     | N.º tòners |     | N.º tòners per a faxos | N.º tòners per a fotocopiadores |
|------------------|--------------------|---------------|-----|------------|-----|------------------------|---------------------------------|
|                  |                    | O*            | R*  | O          | R   |                        |                                 |
| Proveïdor antic  | 01/1/11 a 31/8/11  | 227           | 0   | 105        | 207 | 48                     | 30                              |
| Proveïdor actual | 01/9/11 a 31/12/11 | 5             | 112 | 3          | 187 | 21                     | 8                               |

\* O= original; R= reutilitzat.

En l'últim trimestre de 2011 es va canviar de proveïdor de tòners i cartutxos. Com s'aprecia en la taula, amb aquest nou proveïdor s'afavoreix el consum de materials reutilitzats.

El consum de paper, tòners i cartutxos va augmentar respecte a 2010 en un 27,6%, 5,5% i 29,3% respectivament. Malgrat aquest augment en el consum de material d'oficina, l'impacte ambiental es va minimitzar, en incrementar-se els equips que utilitzen tòners o cartutxos reutilitzats. Amb l'anterior proveïdor, tots els cartutxos eren originals i el 53,1% dels tòners utilitzats en 2011, reutilitzats. Amb el canvi de proveïdor, el percentatge va augmentar al 95,7% de cartutxos i el 85,4% de tòners reutilitzats.

Ha de tenir-se en compte que en 2010 el consum de paper es va reduir perquè es comptava amb reserves en el magatzem. L'increment en el consum de tòners i cartutxos en 2010 es deu al nou contracte de subministrament de material d'oficina.

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI





## Acompliment mediambiental &gt;&gt; Dades de 2011 &gt;&gt; Consum de materials

A més, el 2011 va continuar la implementació del projecte de gestió documental digitalitzada GeDoc (iniciat el 2010) amb la implantació de la digitalització dels documents dels processos de Gestió Externa, Gestió de Recursos i Aliances i Gestió de les Prestacions Econòmiques. Aquest projecte evita còpies innecessàries en paper, aconseguint d'aquesta manera un major control dels documents corresponents.

Pel que fa al material sanitari i de laboratori, el 2011 es va produir un descens en el cost molt menor que l'experimentat en 2010.

## Consum de material sanitari i de laboratori (en euros)\*

|                                      | 2009                | 2010                | 2011                |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Antisèptics i desinfectants          | 39.195,68           | 35.582,18           | 27.316,06           |
| Apòsits, material de cures i sutures | 38.717,86           | 21.917,61           | 23.183,23           |
| Farmacíoles                          | 156.057,98          | 136.557,97          | 112.631,50          |
| Catèters, sondes i drenatges         | 13.440,07           | 19.816,02           | 22.766,20           |
| Instrumental i petit utilatge        | 49.840,71           | 33.803,27           | 28.204,89           |
| Material d'un sol ús                 | 140.039,24          | 120.502,90          | 148.000,85          |
| Material de recanvi                  | 79.524,12           | 68.105,98           | 50.723,34           |
| Medicaments                          | 581.634,03          | 539.749,58          | 503.463,58          |
| Neurofisiologia                      | 210,37              | 65,18               | -                   |
| Pròtesi i implants                   | 361.639,56          | 110.345,30          | 90.020,31           |
| Radiologia                           | 19.213,78           | 19.243,63           | 19.517,98           |
| Reactius de laboratori               | 53.152,73           | 48.774,20           | 30.223,54           |
| Vestuari de rehabilitació            | 5.690,50            | 4.982,19            | 5.869,63            |
| <b>Total general</b>                 | <b>1.538.356,63</b> | <b>1.159.446,00</b> | <b>1.061.921,11</b> |

\* En la adquisició d'aquests materials no es tenen en compte criteris mediambientals.


La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



37

## Consum d'energia

[EN3 a EN6]

### Consum directe d'energia

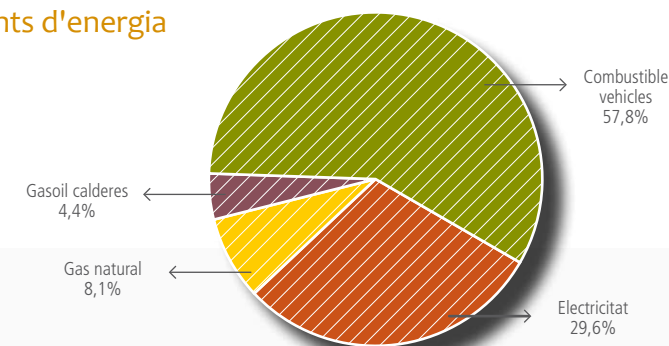
|                                               | 2009                     | 2010                     | 2011                     |
|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ELECTRICITAT*                                 | 2.779.458 kWh            | 2.550.898 kWh            | 2.347.033 kWh            |
|                                               | 10.006,1 GJ              | 9.183,2 GJ               | 8449,3 GJ                |
|                                               | 17.66 kWh/m <sup>2</sup> | 17.23 kWh/m <sup>2</sup> | 15.57 kWh/m <sup>2</sup> |
|                                               | 63,6 MJ/m <sup>2</sup>   | 62,0 MJ/m <sup>2</sup>   | 56,0 MJ/m <sup>2</sup>   |
| GAS ITUM*                                     | 737.255 kWh              | 773.146 kWh              | 723.610 kWh              |
|                                               | 2.376,6 GJ               | 2.556,8 GJ               | 2.316,2 GJ               |
| GASOIL CALDERES<br>(Onda, Segorbe, Vila-real) | 45.360 litres            | 44.994 litres            | 34.767 litres            |
|                                               | 1.653,8 GJ               | 1.640,5 GJ               | 1.267,6 GJ               |
| COMBUSTIBLE**<br>(vehicles)***                | 781.651,7 litres         | 566.342,8 litres         | 498.882,5 litres         |
|                                               | 25.814,1 GJ              | 18.703,47 GJ             | 16.475,59 GJ             |

\* El consum d'electricitat i gas s'ha obtingut a partir de les factures dels proveïdors.

\*\* El consum de combustible s'ha obtingut aplicant el preu mitjà del combustible de l'any 2011 segons el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç a l'import pagat per quilometratge als empleats.

\*\*\*En anteriors memòries, solament es tenia en compte el gasoil emprat en transport de materials entre els diferents centres de la Unió de Mútues. En aquesta memòria es recullen, a més, els litres utilitzats per a diferents gestions, com, per exemple, visites d'assessorament a empreses, auditories, reunions, etc.

### Consum desglossat per fonts d'energia 2011


La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



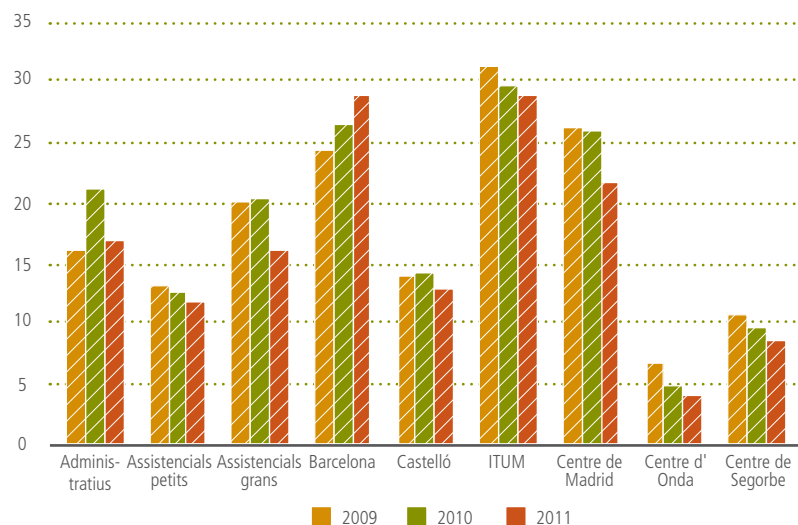
Tota l'energia elèctrica consumida per Unió de Mútues és adquirida. De les fonts utilitzades, l'electricitat és l'única en la qual la Mútua pot introduir mesures per reduir el consum.

El Procés de Gestió de Recursos i Aliances revisa el consum trimestralment. Per analitzar-ho es calcula el consum per metre quadrat de cada centre i s'agrupen en administratius, assistencials grans, assistencials petits i centres que, per alguna de les seves característiques, han de considerar-se aïlladament, com, per exemple, l'hospital (ITUM).

#### Consum elèctric per agrupació (mitjana trimestral)

| kWh/m²               | 2009  | 2010  | 2011  |
|----------------------|-------|-------|-------|
| Administratius       | 16,08 | 21,04 | 16,79 |
| Assistencials petits | 13,05 | 12,55 | 11,66 |
| Assistencials grans  | 20,04 | 20,28 | 16,01 |
| Barcelona            | 24,22 | 26,41 | 28,8  |
| Castelló             | 13,71 | 13,98 | 12,84 |
| ITUM                 | 31,26 | 29,4  | 28,71 |
| Centre de Madrid     | 26,02 | 25,96 | 21,49 |
| Centre d'Onda        | 6,54  | 4,88  | 3,82  |
| Centre de Segorbe    | 10,65 | 9,5   | 8,47  |

#### Consum elèctric (kWh/m²) per centres i agrupacions de centres



El consum elèctric és un dels aspectes ambientals inclosos en els PGMA anuals. L'objectiu marcat per 2011 era no superar el consum mitjà de 18,0 kWh/m². Objectiu assolit, ja que el consum mitjà va ser de 15,6 kWh/m².

A fi d'aconseguir una major eficiència energètica, Unió de Mútues té la política d'instal·lar sistemes d'estalvi energètic en els centres de nova creació com, per exemple, plaques solars per a l'aigua calenta sanitària (ACS), aires condicionats de tipus *inverter*, detectors de presència, pantalles d'il·luminació amb arrencada electrònica i, en aquelles pantalles properes a un focus de llum natural, reguladors automàtics.

Una mesura concreta duta a terme en 2011 per reduir el consum elèctric va ser canviar els equips de climatització més antics, que donaven servei a diversos despatxos, per unitats compactes independents per a cada despatx. Aquestes unitats van connectades a una central on es programen diverses desconexions automàtiques per evitar que es quedin enceses per distracció del personal. A més, es limiten les temperatures màximes i mínimes de funcionament dels equips. Aquesta mesura es va aplicar en les plantes baixa i segona de l'edifici de Castelló, i en els nous centres de Benicarló i Borriana.



Una altra mesura orientada a la reducció del consum elèctric va ser la substitució, en el centre de Sogorb, dels finestrals de fulla simple per finestrals de major aïllament tèrmic de fulla doble amb càmera.

També es va realitzar un estudi per optimitzar l'energia elèctrica, analitzant la potència contractada i la consumida en cada centre. Com a conseqüència del resultat obtingut es va reduir la potència contractada en vuit centres.

Fruit de les mesures adoptades, el consum elèctric total en Unió de Mútues es va reduir en un 8,0% en l'últim any.

D'altra banda, en l'únic centre de la Mútua on es consumeix gas natural, l'ITUM, també es va reduir el consum d'aquesta font d'energia en un 9,4%.

Pel que fa al consum de gasoil per a calderes, utilitzat en els centres de Sogorb, Vila-real i Onda, va baixar un 22,7%; el de vehicles (ja sigui per a transport de materials o per a gestions com a visites d'assessorament, reunions, etc.), va disminuir respecte a 2011 en un 11,9%. Aquesta disminució es deu a l'estratègia de l'empresa de reduir la despesa relacionada amb el quilometratge compensant-la mitjançant l'augment de l'ús de les videoconferències per a reunions i sensibilitzant els treballadors per compartir vehicles, etc.

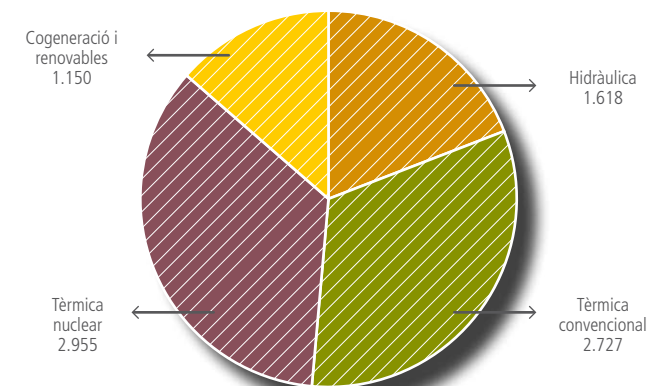
Si comparem el consum total d'energia en 2011(28.509 GJ) amb el consum total d'energia en 2010 (34.256 GJ), s'observa una disminució total del 16,8%. És equivalent a un estalvi d'energia de 5.747 GJ.

## → Consum indirecte d'energia

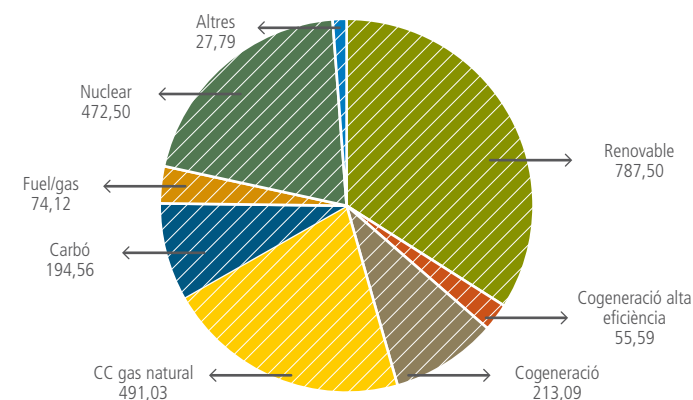
Les dades de consum indirecte d'energia no es van aportar en la memòria d'RSC de 2010 per no considerar-se rellevants. Aquestes dades segueixen sent poc rellevants, però s'inclouen en aquesta memòria, estimant-los a partir de les dades publicades per les diferents empreses subministradores d'energia contractades per Unió de Mútues en les seves memòries d'RSC, en el cas de l'energia, i de la informació aportada en les factures de l'empresa subministradora de gas natural, en el cas d'aquesta font.



### Consum indirecte d'energia elèctrica per font primària (GJ)



### Consum indirecte de gas per font primària (GJ)





## Consum d'aigua

[EN8 a EN10, EN21]

|                                                                     | 2009      | 2010      | 2011      |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Proveïment municipal<br>(dades obtingudes a partir de les factures) | 26.571 m³ | 18.998 m³ | 15.000 m³ |

Tota l'aigua consumida en Unió de Mútues en 2011 era aigua de proveïment municipal. En anys anteriors es captava aigua subterrània per refrigerar els sistemes de climatització de l'ITUM. A mitjan 2010 la captació d'aigües subterrànies va cessar en ser substituït aquest sistema per un de refrigeració per aire.

Les aigües de la xarxa municipal s'aboquen al clavegueram públic.

El consum elèctric és un dels aspectes ambientals inclosos en els PGMA anuals. El consum d'aigua és un dels aspectes inclosos en el PGMA. Es va aconseguir una disminució del 21%, per la qual cosa es va superar amb escreix l'objecte fixat, a causa de la instal·lació de dosificadors de cabal en aixetes i als canvis d'equips de climatització.

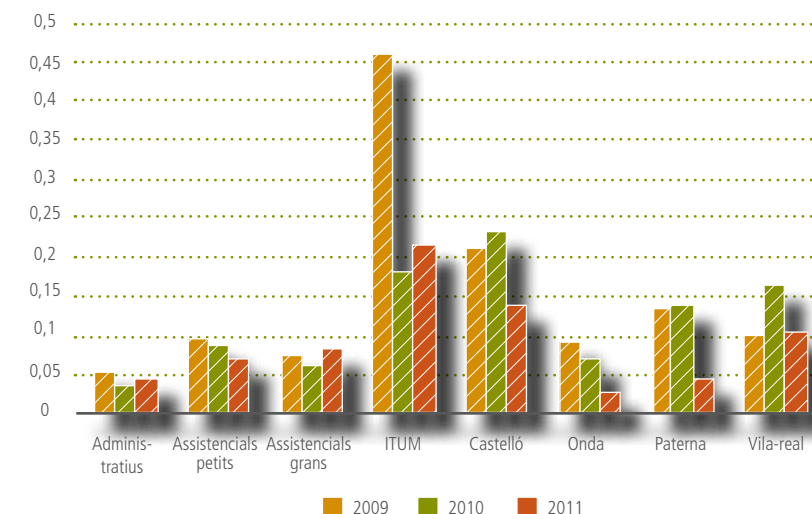
El consum d'aigua és un altre dels indicadors controlats pel Procés de Gestió de Recursos i Aliances cada trimestre. Igual que per a l'indicador de consum elèctric, es calcula el consum d'aigua respecte a la superfície del centre.

### Consum d'aigua segons tipus de centre (mitjana trimestral)

| m³/m²                | 2009  | 2010  | 2011  |
|----------------------|-------|-------|-------|
| Administratiu        | 0,049 | 0,034 | 0,041 |
| Assistencials petits | 0,094 | 0,085 | 0,068 |
| Assistencials grans  | 0,074 | 0,062 | 0,08  |
| ITUM                 | 0,456 | 0,178 | 0,212 |
| Castelló             | 0,209 | 0,232 | 0,134 |
| Onda                 | 0,088 | 0,068 | 0,025 |
| Paterna              | 0,132 | 0,135 | 0,042 |
| Vila-real            | 0,098 | 0,163 | 0,103 |

El resultat s'agrupa per centres administratius, assistencials, o centres amb alguna característica peculiar, com, per exemple, el centre de Vila-real, per la seva piscina de rehabilitació.

### Consum aigua m³/m²





## Biodiversitat

[EN11 a EN15]

Cap centre de la Unió de Mútues està en terrenys adjacents o situats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides i per tant no hi ha impactes en la biodiversitat.

## Emissions de gasos

[EN16, EN17, EN19, EN20, EN29]

### Emissions de gasos

#### Tones anuals de CO<sub>2</sub> per gasoil (Onda, Vila-real, Segorbe)\*

|      |                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 2009 | 45.360 litres x 2.638 kg CO <sub>2</sub> /litres = 121,5 t de CO <sub>2</sub> . |
| 2010 | 44.994 litres x 2.79 kg CO <sub>2</sub> /litres = 125,5 t de CO <sub>2</sub> .  |
| 2011 | 34.767 litres x 2.79 kg CO <sub>2</sub> /litres = 97,0 t de CO <sub>2</sub> .   |

#### Tones anuals de CO<sub>2</sub> per electricitat

|      |                                                                           |
|------|---------------------------------------------------------------------------|
| 2009 | 2.779.458 kWh x 381 g CO <sub>2</sub> /kWh = 1.059,0 t de CO <sub>2</sub> |
| 2010 | 2.550.898 kWh x 181 g CO <sub>2</sub> /kWh = 461,7 t de CO <sub>2</sub>   |
| 2011 | 2.347.033 kWh x 267 g CO <sub>2</sub> /kWh = 626,7 t de CO <sub>2</sub>   |

#### Tones anuals de CO<sub>2</sub> per combustible (vehicles)

|      |                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 2009 | 781651,67 litres x 2.68 kg CO <sub>2</sub> /litres = 2.094,8 t de CO <sub>2</sub> . |
| 2010 | 566342,77 litres x 2.61 kg CO <sub>2</sub> /litres = 1.478,2 t de CO <sub>2</sub> . |
| 2011 | 498882,50 litres x 2.61 kg CO <sub>2</sub> /litres = 1.249,4 t de CO <sub>2</sub> . |

\* Els factors de conversió utilitzats s'han obtingut de l'Oficina Catalana de Canvi Climàtic i estan actualitzats al març de 2012.

Les emissions de CO<sub>2</sub> degudes al gasoil utilitzat en les calderes i a l'utilitzat en vehicles van disminuir pel que fa a l'any 2010 en un 22,7% i 12,4% respectivament. Aquesta disminució obeeix, en part, a la reducció dels consums d'aquests elements. En canvi, les emissions degudes al consum elèctric van augmentar, malgrat la disminució en el consum, un 35,7%, principalment a causa del canvi en el factor de conversió.

reducció  
emissions  
de CO<sub>2</sub> **22,7%** calderes  
**12,4%** vehicles

Les emissions indirectes de gasos es produeixen en els viatges que, per motius de treball (reunions, cursos de formació), realitza el personal de la Unió de Mútues.

| Emissions indirectes de gasos | 2009          | 2010          | 2011          |
|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Avió                          | 15,9 t        | 10,7 t        | 6,2 t         |
| Tren**                        | 3,2 t         | 3,1 t         | 6,4 t         |
| Cotxe                         | 0,2 t         | 0,0 t         | 0,0 t         |
| <b>Total</b>                  | <b>19,3 t</b> | <b>13,8 t</b> | <b>10,5 t</b> |

\* Les emissions atmosfèriques de CO<sub>2</sub> derivades del transport aeri s'han obtingut mitjançant la calculadora desenvolupada per l'ICAO: Organització d'Aviació Civil Internacional.

\*\* Les emissions atmosfèriques de CO<sub>2</sub> derivades del transport ferroviari s'han obtingut de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic i estan actualitzades al març de 2012.

Les emissions indirectes de CO<sub>2</sub> s'han reduït en un 8,7%. Aquesta disminució es deu a la política de la Unió de Mútues d'aprofitar noves tecnologies, com, per exemple, les videoconferències, ja que eviten desplaçaments.

Les emissions atmosfèriques directes de NO<sub>x</sub> i SO<sub>x</sub> són les derivades de les calderes. D'acord amb el diagnòstic ambiental inicial d'implantació de l'ISO 14001, aquestes emissions atmosfèriques no són significatives, segons el procediment P100 "Identificació i avaluació d'aspectes ambientals" de la Unió de Mútues.

Unió de Mútues té identificats els aparells de climatització que utilitzen l'R22 com a refrigerant. En cas de produir-se una fuga se substituiria l'R22 pels refrigerants permesos que no esgoten la capa d'ozó.

## Residus

[EN22, EN24]

En tots els centres de la Unió de Mútues, independentment de si es tracta de centres assistencials o administratius, hi ha una persona responsable dels residus generats. S'encarrega d'identificar-los, separar-los en els contenidors corresponents, comprovar que estan emmagatzemats en el lloc correcte i gestionar-los d'acord amb la legislació vigent.

Els principals centres d'activitat de la Unió de Mútues tenen contractat el servei de retirada del paper per un gestor autoritzat. En la resta de les delegacions, gràcies a les papereres de recollida selectiva que permeten separar el paper d'un altre tipus de residus, s'intenta tirar el paper en els contenidors municipals per al seu reciclatge. Respecte a l'any 2010, la quantitat de residu retirada es va incrementar en un 70,7%. Aquest augment s'explica perquè es comptabilitzen per primera vegada els quilos retirats en el centre de Paterna i al fet que en algunes delegacions en 2011 es va procedir a realitzar una neteja d'expedients antics.

El 100% dels residus generats de tòners i cartutxos els retira un gestor autoritzat.

La retirada dels residus perillosos es realitza mitjançant un gestor autoritzat per l'organisme competent de la Comunitat Autònoma on es realitza l'activitat.

| Residu*              | Tractament    | 2009      | 2010       | 2011      |
|----------------------|---------------|-----------|------------|-----------|
| Líquid revelador     | Depuradora    | 1.673 l   | 1.765 l    | 1.252 l   |
| Líquid fixador       | Depuradora    | 1.950 l   | 1.905 l    | 1.304 l   |
| Biosanitari especial | Abocador      | 4.278 kg  | 3.770,1 kg | 3371,6 kg |
| Envasos plàstics     | Reutilització | 278,5 kg  | 229,8 kg   | 221 kg    |
| Paper                | Reciclatge    | 31.414 kg | 8.245 kg   | 14.075 kg |

\* No s'han inclòs els medicaments caducats, atès que els mateixos provenen dels carros de parades dels centres sanitaris i que per tant sempre hem de tenir en els mateixos fins a la seva utilització o caducitat. Aquestes quantitats es mantenen en nivells estables.



Un altre dels aspectes inclosos en els plans de gestió mediambiental anuals és el que afecta als residus de líquid revelador i fixador. El 2011 es va aconseguir una disminució del 29,1% i 31,6% respectivament.

Per complir amb aquest objectiu, des de 2005 s'està implantant progressivament un sistema de digitalització radiològica que evita la generació d'aquest tipus de residus, tenint en compte quins centres són els que més activitat desenvolupen, amb l'objecte que aquests siguin els primers en digitalitzar-se. El 2011, ja tenien implantat aquest sistema en 14 dels centres assistencials de la Unió de Mútues i quedaven cobertes més del 80% de les projeccions radiològiques que es realitzen en la Mútua. El 2011 es van digitalitzar els centres de Benicarló, Torrent i Burriana.

La quantitat de residus biosanitaris especials generada està directament relacionada amb l'activitat de la Unió de Mútues, ja que depen de les assistències realitzades. Per aquest motiu, aquest residu es va reduir en un 10,6% durant 2011.

Els residus d'envasos plàstics contaminats de la Unió de Mútues procedeixen dels centres que encara no tenen implantat un sistema de digitalització radiològica i dels materials de neteja utilitzats en les delegacions. El 2011, el volum de residu d'envasos plàstics contaminats va disminuir un 3,8%.

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



## Inversió/despesa mediambiental en 2011

[EN30]

### GESTIÓ DE RESIDUS

Residus perillosos: 22.198,35 €

Residus sanitaris 17.832,09 €

Residus no sanitaris 4.366,26 €

Residus no perillosos (paper)\* 7.465,96 €

INVERSIONS EN ENERGIES RENOVABLES 2.068,09 €

CERTIFICACIONS EN SISTEMES DE GESTIÓ\*\* 5.143,53 €

PERSONAL DEL PROCÉS D'INNOVACIÓ I MILLORA 161.715,42 €

DIGITALITZACIÓ RX RADICON 24.235,20 €

**TOTAL 222.826,55 €**

\* Un gestor municipal retira els residus no perillosos orgànics i l'empresa mantenidora els derivats del manteniment dels equips; per això no es disposa de dades sobre aquests residus.

\*\* Estimació del cost de la renovació del certificat ISO 14.001.

## Guia mediambiental

A més de la consecució dels objectius marcats en el PGMA 2011, entre les actuacions mediambientals de 2011 destaca la publicació de la Guia Mediambiental, que reuneix en un únic document recomanacions que s'havien difós anteriorment en l'organització en diferents fullets i en un calendari dedicat al medi ambient; uns consells, a més, aplicables tant en l'oficina com en la llar. La guia es va donar a conèixer a tota l'organització i està en la Intranet corporativa i en la web de la Unió de Mútues, contribuint d'aquesta manera a la promoció de la cura mediambiental dins i fora de la Mútua.


La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



## Població protegida i empreses mutualistes

### Enfocament de gestió



→ **Unió de Mútues creu que és necessari prestar un servei de qualitat als treballadors de les seves empreses mutualistes i a aquestes, així com als treballadors autònoms adherits.**

Només així podrà millorar l'estat de salut i la seguretat de la seva població protegida i únicament així podrà agilitzar la durada dels processos d'incapacitat temporal i reduir el cost de l'absentisme laboral. Per això, en el *Pla Estratègic 2011-2013* es va considerar estratègica la línia de qualitat i eficiència operacional, per millorar la gestió interna i aportar la major qualitat als processos assistencials i administratius, així com la línia de responsabilitat social, per contribuir a proporcionar un sistema sanitari i preventiu més just i eficaç.

En la seva cerca de la qualitat, Unió de Mútues es recolza en la proximitat i el diàleg amb la població que protegeix i en les seves empreses mutualistes, procurant conèixer les seves opinions per diversos mitjans, entre ells les enquestes, a més de facilitar la informació que empreses o treballadors necessiten o sol·liciten, tractar els seus pacients i usuaris amb la màxima professionalitat i posant a la disposició d'empreses i treballadors unes instal·lacions perfectament equipades, dotades amb mitjans tècnics d'avantguarda. Tot això respectant a la normativa vigent i les normes de les que s'ha dotat la pròpia empresa per a la prestació de serveis de qualitat.



## Dades de 2011

[2.8, 4.16, SO1, PR1, PR3, PR5, PR8]

### Empreses associades i població protegida

Per tercer any consecutiu, i com a conseqüència de la crisi, la població laboral protegida i el nombre d'empreses associades a Unió de Mútues va disminuir. Com en 2010, i excepcionalment, va augmentar el número de treballadors per compte propi protegits per contingències professionals a causa de l'interès d'aquest col·lectiu per la prestació de cessament d'activitat de treballadors autònoms (TAST) i per les campanyes dutes a terme per la Mútua per a la seva informació.

|                                 | Mitjana de població laboral protegida per contingències professionals |                |                | Mitjana de població laboral protegida per contingències comunes |                |                |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|                                 | 2009                                                                  | 2010           | 2011           | 2009                                                            | 2010           | 2011           |
| Empreses                        | 50.306                                                                | 45.517         | 40.971         | 39.858                                                          | 36.898         | 34.398         |
| Treballadors per compte d'altri | 247.477                                                               | 238.220        | 229.548        | 212.480                                                         | 205.875        | 197.430        |
| Treballadors per compte propi   | 12.445                                                                | 13.440         | 15.527         | 55.551                                                          | 53.527         | 53.168         |
| <b>Total de treballadors</b>    | <b>259.922</b>                                                        | <b>251.660</b> | <b>245.075</b> | <b>268.031</b>                                                  | <b>259.402</b> | <b>250.598</b> |

### Dades epidemiològiques

A l'efecte del següent anàlisi, i d'acord amb els criteris suggerits per l'INVASSAT (Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball), per comptabilitzar els processos s'utilitzen:

- La data de la baixa, quan el procés ha cursat amb baixa laboral.
- Quan no ha cursat amb baixa, la data de l'accident sense baixa o la data del primer diagnòstic de la malaltia professional, segons el cas.

Per al càlcul d'indicadors s'ha partit de la població protegida amb data del 31 de desembre de 2011, la informació referida als processos fa referència a la que estava actualitzada en les bases de dades de la Unió de Mútues amb data del 31 de març de 2012.

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



## PROCESSOS PER ANY

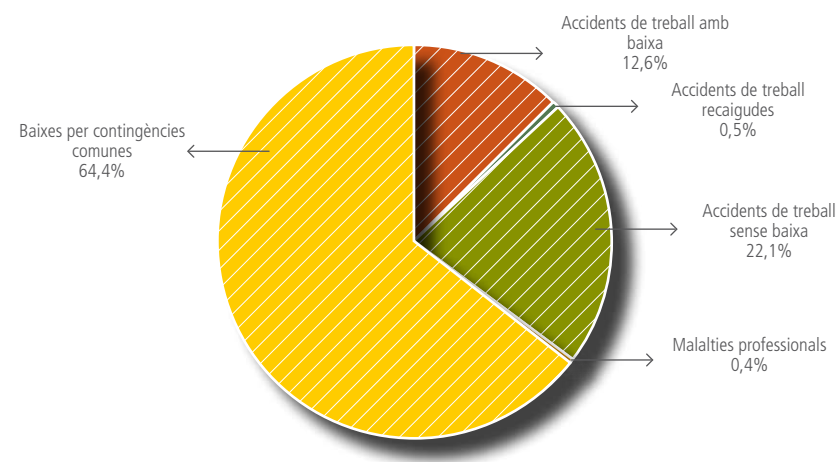
### Incidència de processos per any

El 2011 es van registrar un total de 77.474 processos, la qual cosa suposa un increment del 4,5% respecte dels registrats en 2010. L'augment obeeix bàsicament a increments en el nombre d'accidents sense baixa laboral (32,0%). Per contra, tant els processos de baixa per accident de treball com per malaltia comuna van disminuir un 5,8% i un 0,6% respectivament.

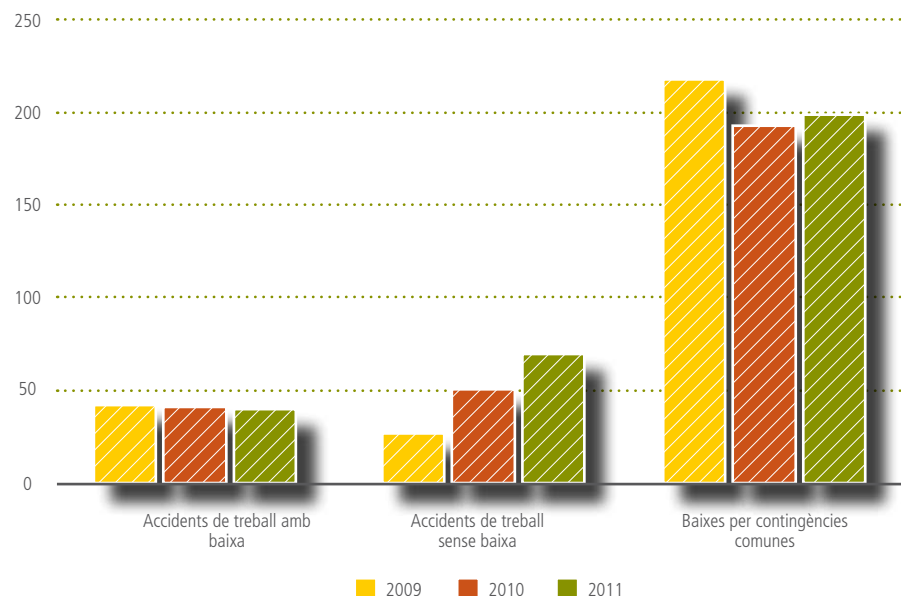
### Número de processos amb data de baixa o de producció per anys

| Tipus de procés                     | 2009          | 2010          | 2011          |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Accidents de treball amb baixa      | 11.335        | 10.345        | 9.740         |
| Accidents de treball recaigudes     | 494           | 393           | 405           |
| Accidents de treball sense baixa    | 6.930         | 12.971        | 17.127        |
| Malalties professionals amb baixa   | 156           | 102           | 112           |
| Malalties professionals recaigudes  | 10            | 15            | 19            |
| Malalties professionals sense baixa | 245           | 136           | 187           |
| Baixes per contingències comunes    | 58.385        | 50.205        | 49.884        |
| <b>Total</b>                        | <b>77.555</b> | <b>74.167</b> | <b>77.474</b> |

### Processos 2011 segons el tipus de procés



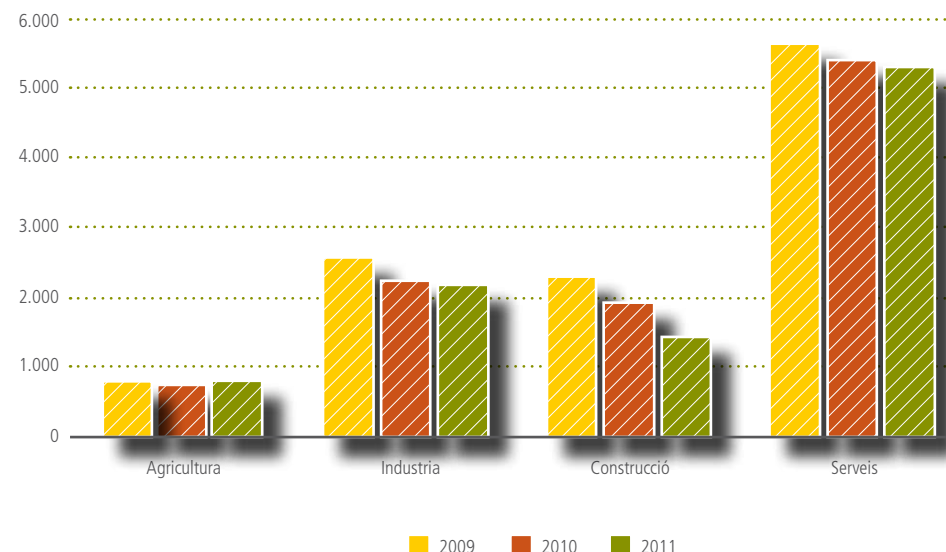
## Risc que pateix un procés en les empreses associades a Unió de Mútues Taxes d'incidència per 1.000 treballadors



El 2011 es confirma la tendència al descens de la sinistralitat en les empreses associades a Unió de Mútues, ja que la incidència observada es va situar en 39,74 accidents amb baixa per cada 1.000 treballadors protegits per contingències professionals, la qual cosa suposa un descens de la sinistralitat respecte de 2010 del 3,1%.

La incidència de la resta de processos gestionats (accidents sense baixa, malalties professionals, i baixes per contingències comunes) es va incrementar. Part de l'augment registrat pot deure's a canvis en el mètode d'incorporació dels processos, ja que anteriorment alguns dels processos de menys de 15 dies només s'incorporaven a les bases de dades si les empreses facilitaven aquesta informació, mentre que des de 2011 van començar a registrar-se tots els processos.

## Número d'accidents per grans sectors econòmics 2009-2011



En l'àmbit sectorial, el nombre d'accidents presenta modificacions que semblen anar en paral·lel amb els canvis estructurals de la població ocupada: disminució del percentatge d'accidentats del sector de la construcció i augment del pes dels accidentats del sector serveis.

## ACCIDENTS DE TREBALL

Durant 2011 es van registrar 26.867 accidents de treball, dels quals el 67,7% (17.127) no van requerir baixa laboral.

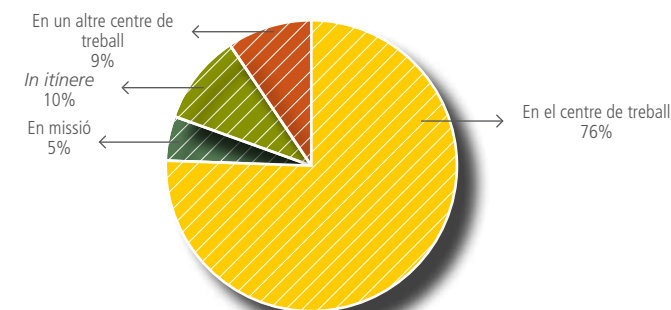
El 2011, el percentatge d'accidents amb baixa classificats com *in itinere* (987) es manté en nivells de l'any 2010, el que suposa que aproximadament 4 de cada 1.000 treballadors de les empreses afiliades a Unió de Mútues van patir un accident de treball anant o tornant del seu lloc de treball. El descens global de la sinistralitat del 3,1% s'observa en tots els tipus d'accidents, confirmant-se així la tendència observada en anys anteriors.

### Incidència d'accidents de treball en funció del lloc/tipus d'accident per 1.000 treballadors

| Circumstància / Lloc          | 2009         | 2010         | 2011         |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| En el centre de treball       | 32,26        | 30,51        | 30,03        |
| En missió                     | 2,18         | 2,05         | 1,94         |
| <i>In itinere</i>             | 4,54         | 4,09         | 4,03         |
| En un altre centre de treball | 4,63         | 4,46         | 3,75         |
| <b>Total</b>                  | <b>43,62</b> | <b>41,12</b> | <b>39,74</b> |



### Accidents de treball de 2011 segons el lloc d'ocurrència %





## Accidents amb baixa en jornada de treball

### DISTRIBUCIÓ SECTORIAL

#### Índex d'incidència d'accidents de treball en jornada per sectors d'activitat

| Sectors d'activitat econòmica                                  | N.º d'accidents |              |              | Taxa * 1.000 treballadors |              |              |
|----------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|
|                                                                | 2009            | 2010         | 2011         | 2009                      | 2010         | 2011         |
| Agricultura, ramaderia, silvicultura, pesca                    | 782             | 726          | 799          | 65,19                     | 58,83        | 61,71        |
| Indústries extractives                                         | 19              | 15           | 12           | 41,12                     | 35,51        | 30,92        |
| Indústria manufacturera                                        | 2.230           | 1.905        | 1.875        | 41,71                     | 39,52        | 40,29        |
| Subministraments d'energia, gas, etc.                          | 10              | 15           | 9            | 41,49                     | 55,49        | 45,76        |
| Subministraments d'aigua, sanejament, gestió de residus        | 131             | 149          | 145          | 59,26                     | 68,29        | 64,20        |
| Construcció                                                    | 2.181           | 1.826        | 1.358        | 75,27                     | 76,32        | 68,72        |
| Comerç i reparació de vehicles a motor                         | 1.489           | 1.435        | 1.440        | 31,71                     | 30,97        | 30,63        |
| Transport i emmagatzematge                                     | 413             | 342          | 365          | 48,55                     | 42,88        | 46,65        |
| Hostaleria                                                     | 738             | 705          | 696          | 34,59                     | 32,79        | 32,37        |
| Informació i comunicacions                                     | 49              | 72           | 56           | 8,48                      | 11,27        | 8,71         |
| Activitats financeres i d'assegurances                         | 17              | 20           | 12           | 3,93                      | 4,93         | 3,96         |
| Activitats immobiliàries                                       | 21              | 10           | 15           | 15,69                     | 7,72         | 11,07        |
| Activitats professionals científiques i tècniques              | 128             | 140          | 103          | 9,82                      | 11,01        | 8,29         |
| Activitats administratives i serveis auxiliars                 | 782             | 796          | 804          | 48,53                     | 45,31        | 45,43        |
| Administració Pública, Defensa, Seguretat Social               | 442             | 452          | 393          | 32,24                     | 32,05        | 29,86        |
| Educació                                                       | 126             | 137          | 116          | 14,86                     | 15,56        | 12,98        |
| Activitats sanitàries i de serveis socials                     | 277             | 279          | 280          | 30,17                     | 29,42        | 29,27        |
| Activitats artístiques, recreatives, etc.                      | 101             | 114          | 110          | 27,07                     | 30,02        | 28,23        |
| Altres serveis                                                 | 200             | 158          | 137          | 21,52                     | 16,69        | 14,75        |
| Activitats de les llars                                        | 15              | 17           | 22           | 27,32                     | 31,45        | 40,48        |
| Activitats d'organitzacions i organitzacions extraterritorials | 2               | 2            | 6            | 10,58                     | 9,23         | 18,23        |
| No consta                                                      | 2               | -            | -            | 125,00                    | 0,00         | 0,00         |
| <b>Total</b>                                                   | <b>10.155</b>   | <b>9.315</b> | <b>8.753</b> | <b>39,07</b>              | <b>37,02</b> | <b>35,71</b> |

La taxa d'incidència d'accidents de treball amb baixa laboral en jornada de treball (sense comptabilitzar els *in itinere*) per 1.000 treballadors per al conjunt d'empreses mutualistes es va situar en 35,71 accidents, seguint la tendència positiva, per la seva disminució, dels últims anys.

Els sectors d'activitat que van presentar una taxa d'incidència superior (al menys un 5% superior) al conjunt de les empreses afiliades van ser: la construcció, 68,72 per 1.000 treballadors; el sector de subministraments d'aigua, sanejament i gestió residus, 64,20 per 1.000 treballadors; agricultura, ramaderia, silvicultura i pesca, 61,71 per 1.000 treballadors; transport i emmagatzematge, 46,65 per 1.000 treballadors; el sector de subministraments d'energia, gas, etc., 45,76 per 1.000 treballadors; les activitats administratives i serveis auxiliars, 45,43 per 1.000 treballadors; el sector d'activitats de les llars 40,48 per 1.000 treballadors i el de la indústria manufacturera, 40,29 per 1.000 treballadors. Cal destacar que la majoria dels sectors amb sinistralitat elevada van disminuir la sinistralitat en 2011 respecte de 2010.

Taxa **MEJOR** (5%) que la taxa Unió de Mútues

Taxa **MAJOR** (5%) que la taxa Unió de Mútues

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



50

## CARACTERÍSTIQUES DELS ACCIDENTATS

### Accidents de treball en jornada: sexe, edat, antiguitat, tipus de contracte i nacionalitat dels accidentats

| Edat                      | Homes        | % fila      | Dones        | % fila      | Total        |
|---------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| De 16 a 20                | 141          | 78,3        | 39           | 21,7        | 180          |
| De 21 a 30                | 1.406        | 75,6        | 453          | 24,4        | 1.859        |
| De 31 a 40                | 2.186        | 77,9        | 619          | 22,1        | 2.805        |
| De 41 a 50                | 1.719        | 76,5        | 529          | 23,5        | 2.248        |
| De 51 a 60                | 1.074        | 73,7        | 384          | 26,3        | 1.458        |
| > 60                      | 146          | 71,9        | 57           | 28,1        | 203          |
| <b>Antiguitat</b>         |              |             |              |             |              |
| < 1 mes                   | 457          | 74,2        | 159          | 25,8        | 616          |
| D'1 a 6 mesos             | 1.463        | 73,7        | 522          | 26,3        | 1.985        |
| De 7 a 12 mesos           | 549          | 74,7        | 186          | 25,3        | 735          |
| D'1 a 2 mesos             | 541          | 74,2        | 188          | 25,8        | 729          |
| Més de 2 anys             | 3.662        | 78,1        | 1026         | 21,9        | 4.688        |
| <b>Tipus de contracte</b> |              |             |              |             |              |
| Indefinit                 | 4.335        | 76,3        | 1349         | 23,7        | 5.684        |
| Temporal                  | 2258         | 76,0        | 713          | 24,0        | 2971         |
| No consta                 | 79           | 80,6        | 19           | 19,4        | 98           |
| <b>Nacionalitat</b>       |              |             |              |             |              |
| Espanyola                 | 5.676        | 76,0        | 1.788        | 24,0        | 7.464        |
| Estrangera                | 996          | 77,3        | 293          | 22,7        | 1.289        |
| <b>Total</b>              | <b>6.672</b> | <b>76,2</b> | <b>2.081</b> | <b>23,8</b> | <b>8.753</b> |

No s'observen molts canvis pel que fa al sexe dels accidentats, ja que el percentatge de dones i homes accidentats pràcticament és el mateix que en 2010: 23,8% dones, 76,2% homes.

Independentment del nombre de treballadors afiliats en els grups d'edat considerats, els treballadors d'entre 21 i 50 anys van patir el 76,9% dels accidents de treball durant la seva jornada laboral, els accidents entre els menors de 21 anys i en els majors de 60 van suposar aproximadament el 4,4% del total.

Gairebé el 30% dels treballadors accidentats tenia una antiguitat inferior als 6 mesos en el moment de l'accident, mentre que els qui tenien una antiguitat superior als dos anys van acumular el 53,6% dels accidents.

El percentatge d'accidentats amb contracte temporal es va situar el 2011 en el 33,9% (lleugerament inferior al percentatge observat en 2010).

Pel que fa a la nacionalitat dels accidentats, els treballadors de nacionalitat no espanyola van acumular el 14,7% del total d'accidents, un valor inferior al registrat en 2010 (16,1%).

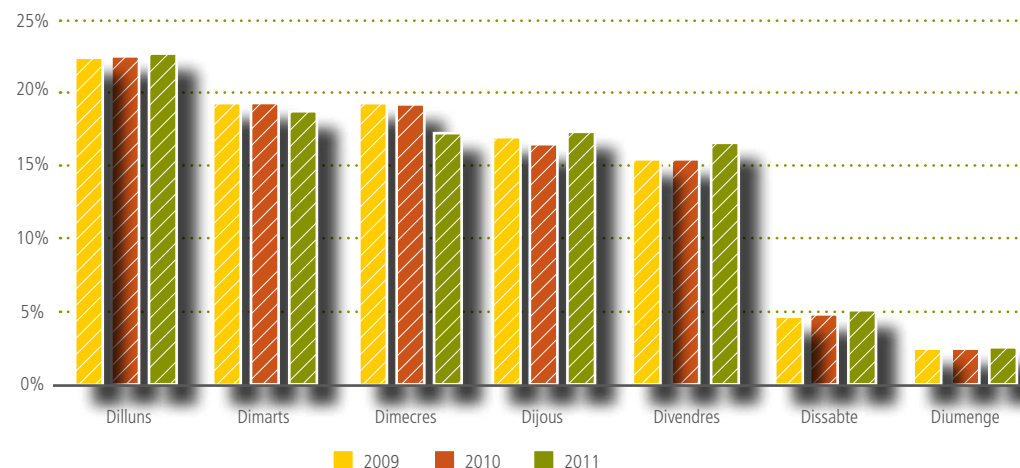
## CARACTERÍSTIQUES DELS ACCIDENTS

### Temporalitat

Igual que en anys anteriors, s'observa que els mesos d'agost, abril i desembre de 2011 (mesos en els quals s'acumulen períodes vacacionals) van ser, en general, els que menys accidents van registrar; el mes de maig de 2011 va ser el de major sinistralitat.

### Sinistralitat segons el dia de la setmana.

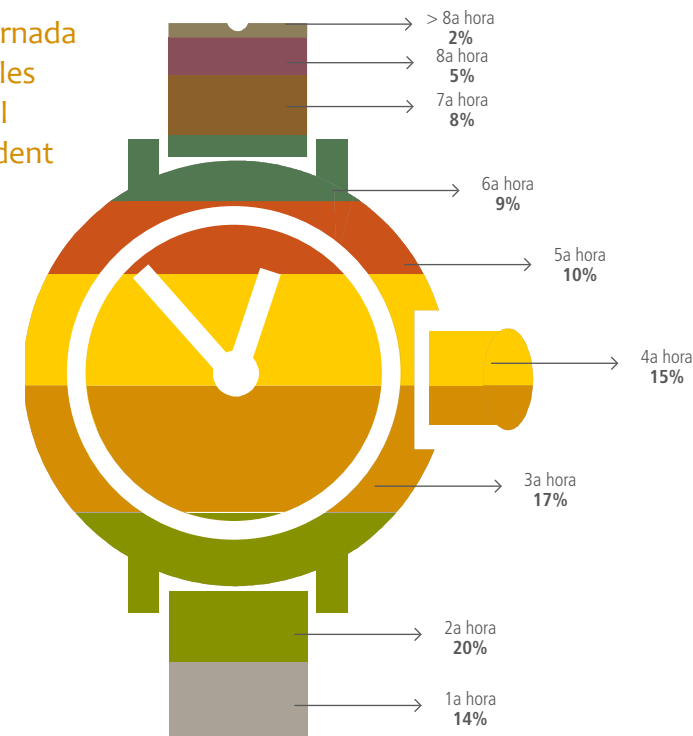
#### Percentatge d'accidents en jornada laboral



Seguint la tendència que s'observa any rere any, el dia de la setmana en què més accidents amb baixa es van registrar va ser el dilluns, si bé cada any es redueix més la diferència pel que fa els accidents produïts en dimarts i dimecres. D'igual manera, en els últims anys s'han anat incrementant, encara que lleugerament, el nombre d'accidents en dissabte i en diumenge respecte del total dels accidents.

Aproximadament el 65,2% del total d'accidents en 2011 es van produir en les 4 primeres hores de treball.

### Accidents en jornada laboral segons les hores de treball abans de l'accident



Com era d'esperar, el major nombre d'accidents de treball amb baixa es va produir en les hores en les que hi ha més treballadors en el seu lloc de treball, és a dir, entre les 8 i les 14 hores, i s'arriba a un 66,7%, els accidents del torn de tarda (de 14 a 22 hores) van ser aproximadament el 26,14% del total i els ocorreguts en torn de nit al voltant del 8%.

## MECANISMES DE PRODUCCIÓ I CAUSES DELS ACCIDENTS

El 2011, aproximadament el 41% dels accidents de treball en jornada laboral van ser causats per sobreesforços, mantenint-se així la tendència a l'alça en aquest tipus d'accidents; els aixafaments contra objectes (caigudes, etc.) van provocar el 27,3% de les lesions i els xocs o cops per objectes en moviment van suposar al voltant del 13,9%, de manera que aquests tres contactes acumulen gairebé el 82% dels accidents de treball en jornada laboral.

El risc que un treballador d'una empresa afiliada a Unió de Mútues s'accidentés per sobreesforç va ser de 14,50 per cada 1.000 treballadors, i el que la lesió fos el resultat de cops contra objectes o caigudes va ser d'un 9,74 per cada 1.000 treballadors.

En línies generals, el risc d'accidentar-se per qualsevol causa va ser menor en 2010 que en 2009, si exceptuem els atrapaments, que van augmentar lleugerament.

### Contacte que ocasiona la lesió, el número d'accidents en jornada laboral i taxes de sinistralitat per cada 1.000 treballadors 2009-2011

| Contacte que ocasiona la lesió                                                    | N.º d'accidents |              |              | Taxa * 1.000 treballadors                            |              |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------|--------------|--------------|
|                                                                                   | 2009            | 2010         | 2011         | Taxa 2009                                            | Taxa 2010    | Taxa 2011    |
| Sobreesforç físic, trauma psíquic, exposició a radiacions, soroll, llum o pressió | 4.015           | 3.689        | 3.554        | 15,45                                                | 14,66        | 14,50        |
| Aixafament sobre o contra un objecte immòbil (el treballador està en moviment)    | 2.805           | 2.568        | 2.386        | 10,79                                                | 10,21        | 9,74         |
| Xoc o cop contra un objecte en moviment, col·lisió                                | 1.428           | 1.338        | 1.216        | 5,49                                                 | 5,32         | 4,96         |
| Contacte amb agent material tallant, punxant, dur, rugós                          | 1.034           | 892          | 839          | 3,98                                                 | 3,55         | 3,42         |
| Quedar atrapat, ser aixafat, patir una amputació                                  | 419             | 410          | 433          | 1,61                                                 | 1,63         | 1,77         |
| Contacte amb corrent elèctric, foc, temperatura o substàncies perilloses          | 256             | 250          | 206          | 0,99                                                 | 0,99         | 0,84         |
| Mossegades, puntades, picades, etc. (d'animals o persones)                        | 85              | 96           | 70           | 0,33                                                 | 0,38         | 0,29         |
| Un altre contacte o sense informació                                              | 84              | 38           | 21           | 0,32                                                 | 0,15         | 0,09         |
| Ofegament, quedar soterrat, quedar embolicat                                      | 18              | 24           | 21           | 0,07                                                 | 0,10         | 0,09         |
| Infarts, vessaments cerebrals i altres patologies no traumàtiques                 | 11              | 10           | 7            | 0,04                                                 | 0,04         | 0,03         |
| <b>Total</b>                                                                      | <b>10.155</b>   | <b>9.315</b> | <b>8.753</b> | <b>39,07</b>                                         | <b>37,02</b> | <b>35,71</b> |
| Taxa <b>MENOR</b> (5%) que la taxa de l'any anterior                              |                 |              |              | Taxa <b>MAJOR</b> (5%) que la taxa de l'any anterior |              |              |

Les causes d'accident més freqüents el 2011 van ser els moviments del cos amb i sense esforç físic, que van arribar a un 56,5%; la pèrdua de control de màquines, eines, etc. va representar el 16,3% i les caigudes de persones al mateix o a diferent nivell gairebé el 16%. Els riscos de patir un accident per una d'aquestes quatre causes van ser, respectivament: 13,29; 6,87; 5,70 y 5,83 accidents per cada 1.000 treballadors.

El 2011 el risc de patir un accident de treball amb baixa laboral va disminuir respecte de 2010, independentment de la causa de l'accident (a excepció dels accidents causats per quedar atrapat, ser aixafat o patir una amputació, que van experimentar un lleuger augment).

## PARTS DEL COS LESIONADOES I TIPUS DE LESIÓ

Les parts del cos lesionades més freqüentment van ser les mans (i els dits), amb un 23,5% dels accidents; l'esquena va resultar afectada en un 18,3%, i els peus (i els dits) van suposar el 15,2% de les parts del cos afectades, seguint en importància els accidents que van afectar a membres inferiors (excepte peus); les extremitats inferiors i les superiors van resultar afectades en el 13,9% i el 12% respectivament; els ulls i la cara i el cap gairebé el 5,5% dels accidents de treball amb baixa laboral.

A partir d'aquestes dades pot estimar-se que el risc de patir un accident el 2011 que afectés a les mans va ser de 8,3 per cada 1.000 treballadors afiliats; per sobre del 6,5 treballadors de cada 1.000 que van patir un accident que va afectar l'esquena; els peus es van lesionar en 5,44 treballadors de cada 1.000 i 2 de cada 1.000 treballadors van patir una lesió que va afectar els ulls o la cara.

### Part del cos lesionat: número d'accidents en jornada laboral i taxes de sinistralitat per cada 1.000 treballadors 2009-2011

| Part del cos lesionada                               | N.º d'accidents |              |              | Taxa * 1.000 treballadors                            |              |              |
|------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------|--------------|--------------|
|                                                      | 2009            | 2010         | 2011         | Taxa 2009                                            | Taxa 2010    | Taxa 2011    |
| Mans i dits                                          | 2.418           | 2.268        | 2.053        | 9,30                                                 | 9,01         | 8,38         |
| Esquena                                              | 1.845           | 1.620        | 1.604        | 7,10                                                 | 6,44         | 6,54         |
| Peus i dits                                          | 1.613           | 1.372        | 1.329        | 6,21                                                 | 5,45         | 5,42         |
| Extremitats inferiors (excepte peus)                 | 1.368           | 1.328        | 1.216        | 5,26                                                 | 5,28         | 4,96         |
| Extremitats superiors (excepte mans)                 | 1.119           | 1.007        | 1.048        | 4,31                                                 | 4,00         | 4,28         |
| Ulls                                                 | 463             | 400          | 343          | 1,78                                                 | 1,59         | 1,40         |
| Coll                                                 | 404             | 384          | 376          | 1,55                                                 | 1,53         | 1,53         |
| Múltiples parts del cos afectades                    | 342             | 408          | 294          | 1,32                                                 | 1,62         | 1,20         |
| Tòrax                                                | 278             | 272          | 265          | 1,07                                                 | 1,08         | 1,08         |
| Cap                                                  | 92              | 90           | 75           | 0,35                                                 | 0,36         | 0,31         |
| Rostre                                               | 79              | 69           | 57           | 0,30                                                 | 0,27         | 0,23         |
| Pelvis i abdomen                                     | 50              | 37           | 55           | 0,19                                                 | 0,15         | 0,22         |
| Tronc                                                | 46              | 35           | 28           | 0,18                                                 | 0,14         | 0,11         |
| Altres parts i no consta                             | 38              | 25           | 10           | 0,15                                                 | 0,10         | 0,04         |
| <b>Total</b>                                         | <b>10.155</b>   | <b>9.315</b> | <b>8.753</b> | <b>39,07</b>                                         | <b>37,02</b> | <b>35,71</b> |
| Taxa <b>MEJOR</b> (5%) que la taxa de l'any anterior |                 |              |              | Taxa <b>MAJOR</b> (5%) que la taxa de l'any anterior |              |              |

Solament els accidents que van afectar les extremitats superiors (excepte mans) i els que van afectar la pelvis i l'abdomen van augmentar la seva incidència de manera significativa el 2011 respecte de 2010.

Les lesions que es van observar amb més freqüència després de l'accident van ser: dislocacions, esquinços i torçades, que van suposar el 54,5% del total dels accidents; les ferides i lesions superficials, que van arribar al 27,2%; i les fractures d'ossos, 9,7%, lesions que sumades representen el 91,3% del total. En general, el risc de patir un tipus de lesió o un altre va disminuir respecte de 2010.



Tipus de lesió: número d'accidents en jornada laboral i taxes de sinistralitat per cada 1.000 treballadors 2009-2011

| Tipus de lesió                                                        | N.º d'accidents |              |              | Taxa * 1.000 treballadors |              |              |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|
|                                                                       | 2009            | 2010         | 2011         | Taxa 2009                 | Taxa 2010    | Taxa 2011    |
| Dislocacions, esquinços i torçades                                    | 5.419           | 5.071        | 4.775        | 20,85                     | 20,15        | 19,48        |
| Ferides i lesions superficials                                        | 2.841           | 2.479        | 2.378        | 10,93                     | 9,85         | 9,70         |
| Fractures d'ossos                                                     | 903             | 865          | 837          | 3,47                      | 3,44         | 3,42         |
| Commocions i lesions internes                                         | 411             | 444          | 386          | 1,58                      | 1,76         | 1,57         |
| Lesions múltiples                                                     | 211             | 193          | 177          | 0,81                      | 0,77         | 0,72         |
| Cremades, escaldadures i congelació                                   | 125             | 146          | 105          | 0,48                      | 0,58         | 0,43         |
| Amputacions traumàtiques                                              | 40              | 33           | 33           | 0,15                      | 0,13         | 0,13         |
| Infarts, vessaments cerebrals i altres patologies no traumàtiques     | 12              | 13           | 8            | 0,05                      | 0,05         | 0,03         |
| Enverinaments i infeccions                                            | 8               | 4            | 10           | 0,03                      | 0,02         | 0,04         |
| Ofegaments i asfixies                                                 | 4               | 4            | 4            | 0,02                      | 0,02         | 0,02         |
| Xoc traumàtic, trauma psicològic                                      | 6               | -            | 3            | 0,02                      | 0,00         | 0,01         |
| Conseqüències de l'exposició a temperatures extremes, llum i radiació | 3               | 4            | -            | 0,01                      | 0,02         | 0,00         |
| Conseqüències de l'exposició a soroll, vibració i pressió             | -               | 2            | 2            | 0,00                      | 0,01         | 0,01         |
| Altres lesions i no especificades                                     | 172             | 57           | 35           | 0,66                      | 0,23         | 0,14         |
| <b>Total</b>                                                          | <b>10.155</b>   | <b>9.315</b> | <b>8.753</b> | <b>39,07</b>              | <b>37,02</b> | <b>35,71</b> |

Taxa **MENOR** (5%) que la taxa de l'any anterior

Taxa **MAJOR** (5%) que la taxa de l'any anterior

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI

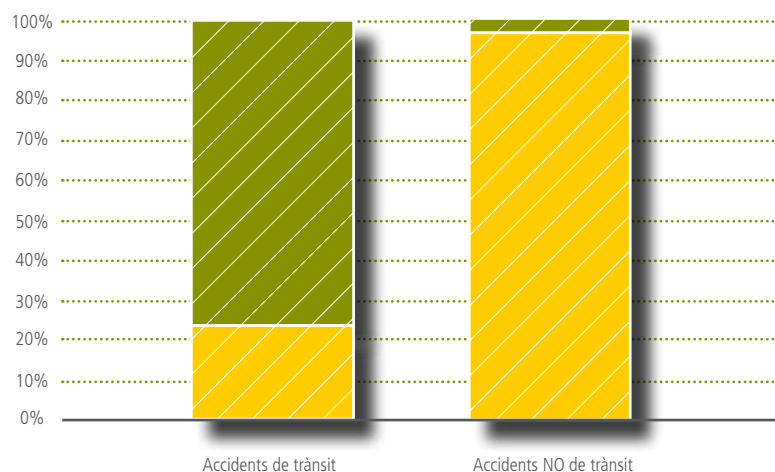


## ACCIDENTS DE TREBALL DE TRÀNSIT

EL 2011, el 8,9% dels accidents de treball registrats van ser conseqüència d'accidents de trànsit (864 accidents). El 76,2%, és a dir, 3 de cada 4 accidents de trànsit considerats com a accidents de treball van tenir lloc mentre el treballador es desplaçava des del treball a la seva casa o viceversa, és a dir 1 de cada 4 accidents de trànsit va tenir lloc durant la jornada de treball.

S'estima que el risc que un treballador hagi sofert un accident de trànsit és de 4 accidents per cada 1.000 treballadors afiliats.

### Accidents de treball en jornada laboral i *in itinere* segons si han estat de trànsit o no. 2011

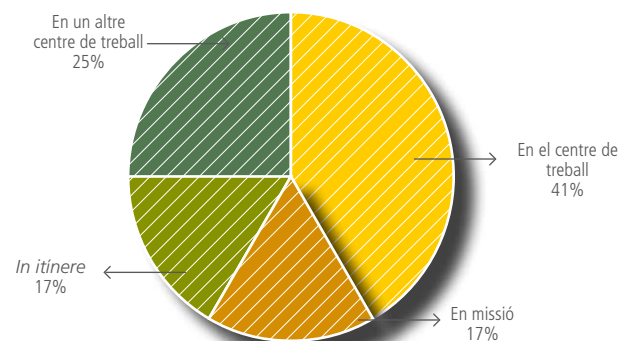


## MORTALITAT PER CONTINGÈNCIES PROFESSIONALS

Durant 2011, un total de 12 treballadors d'empreses associades a Unió de Mútues van perdre la vida com a conseqüència d'un accident de treball, la qual cosa suposa una disminució de la mortalitat del 36,8% respecte de l'observada en 2010. És important constatar que la reducció s'ha produït fonamentalment en els accidents en missió (67%), en els *in itinere* (33%) i en els esdevinguts en centres de treball aliens a les empreses a les que estaven adscrits els treballadors.

En els últims anys, cap treballador va morir a conseqüència d'una malaltia professional.

### Número de morts per accident de treball segons el lloc 2011

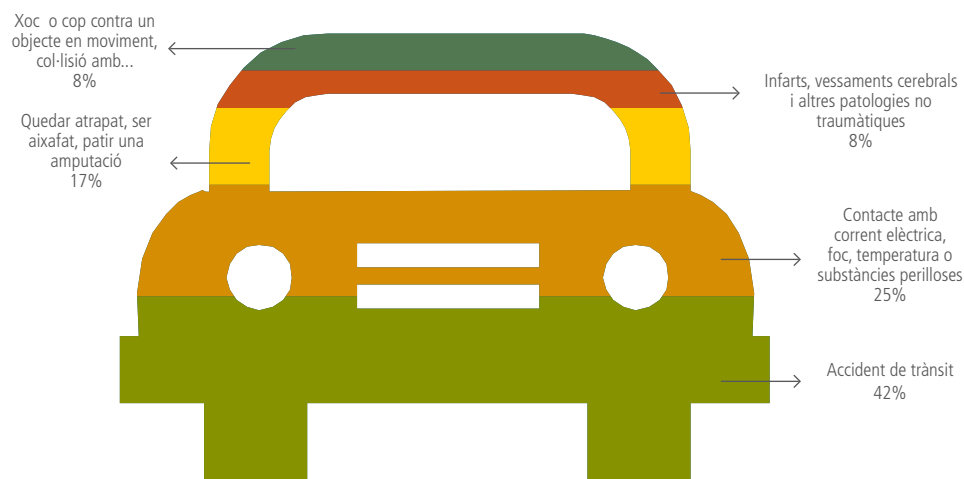


## Morts segons la causa 2011

S'estima que en 2011 el risc de morir per accident de treball en les empreses associades a Unió de Mútues va ser de 0,49 morts per cada 10.000 treballadors protegits.

El 2011, i fins avui (31 de març de 2012), solament s'ha reconegut un cas com a mort per un accident de treball no traumàtic (infarts, vessaments cerebrals, etc.).

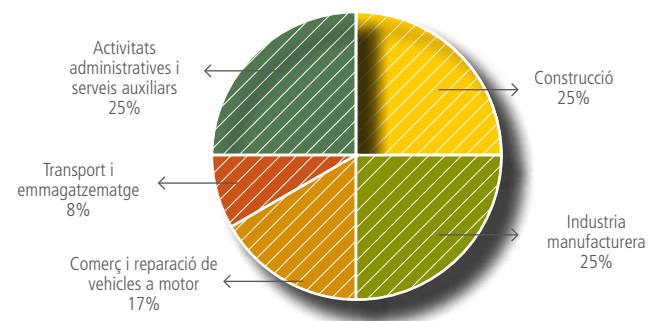
El 2011, els accidents de treball per accident de trànsit, van ser la causa de mort més freqüent, gairebé el 42% del total; els segueixen en valor absolut les defuncions a causa del contacte amb corrent elèctric, foc, temperatura o substàncies perilloses (25%) i els decessos per quedar atrapat, ser aixafat o patir una amputació (17%).



## Morts segons el sector econòmic 2011

El sector de la construcció és dels sectors que pateix més morts pateix any rere any, tot i que cal destacar el descens continuat de la mortalitat (en funció del número de treballadors protegits). La indústria manufacturera va patir, igual que la construcció, 3 accidents amb resultat de mort. Els sectors d'activitats administratives i serveis auxiliars així com el del transport i l'emmagatzematge destaquen per la seva elevada mortalitat en funció del número d'afiliats.

Van incrementar de manera significativa la seva mortalitat respecte de l'observada el 2010: la indústria manufacturera i el sector d'activitats administratives i serveis auxiliars; la resta de sectors va presentar una tendència positiva a disminuir la mortalitat.

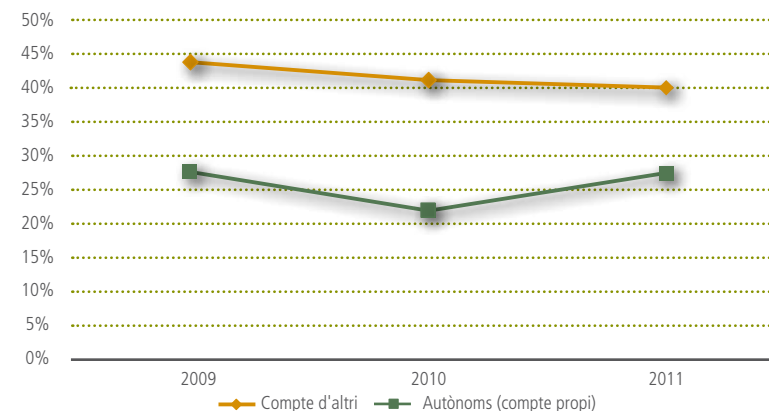


## Accidents de treball amb baixa laboral segons el règim de la Seguretat social

El nombre d'accidents de treball que van requerir baixa laboral entre els treballadors per compte propi (autònoms) representa el **4,3%** del total d'accidents registrats, observant-se un increment tant en relació amb el nombre d'accidents com en el percentatge que suposen respecte del total.

El risc de patir un accident de treball amb baixa en el col·lectiu dels treballadors autònoms (27,79 accidents per cada 1.000 treballadors protegits) se situa aproximadament 13 punts per sota del risc que presenten els treballadors per compte d'altri (40,52 accidents per cada 1.000 treballadors protegits). Cal assenyalar que, si bé la incidència ha disminuït per al conjunt dels treballadors per compte d'altri, es detecta un augment significatiu del 12,1% en la incidència per als treballadors per compte propi.

Incidència d'accidents de treball per 1.000 treballadors segons el règim de la Seguretat Social 2009-2011

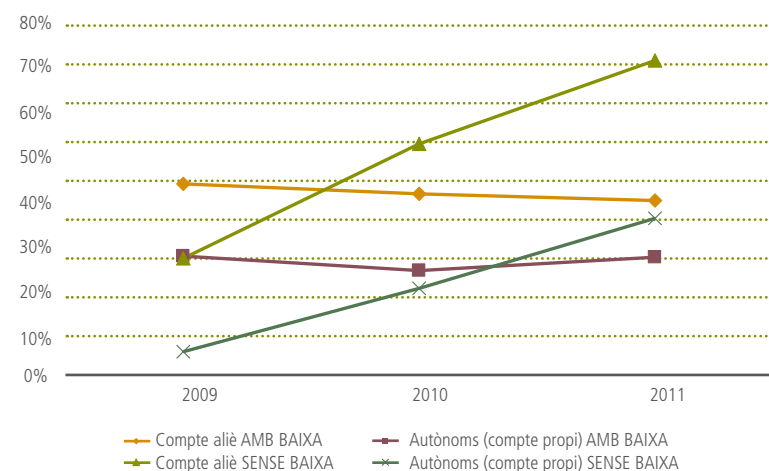


## Accidents de treball amb baixa laboral segons el règim de la Seguretat social

El número d'accidents de treball que no van necessitar de baixa laboral per al seu tractament correcte entre els treballadors per compte propi (autònoms) va suposar el **3,2%** del total d'accidents sense baixa laboral registrats. S'observa un increment del nombre d'accidents i del percentatge que suposen en el total; de fet, el número d'accidents sense baixa laboral entre els autònoms es va duplicar, mentre que en els treballadors per compte d'altri va augmentar un **30,5%**.

El risc de patir un accident de treball sense baixa en el col·lectiu dels treballadors autònoms (36,68 accidents per cada 1.000 treballadors protegits) va ser casi la meitat que el que van presentar el treballadors per compte d'altri (72,04 accidents per cada 1.000 treballadors protegits). Cal assenyalar que la incidència dels processos que cursen sense baixa laboral va augmentar el 2011 en comparació amb 2010, un 75,8% entre els treballadors per compte propi, mentre que per als treballadors per compte d'altri l'augment va ser del 35,4%.

Incidència d'accidents de treball amb i sense baixa segons el règim de la Seguretat Social 2009-2011



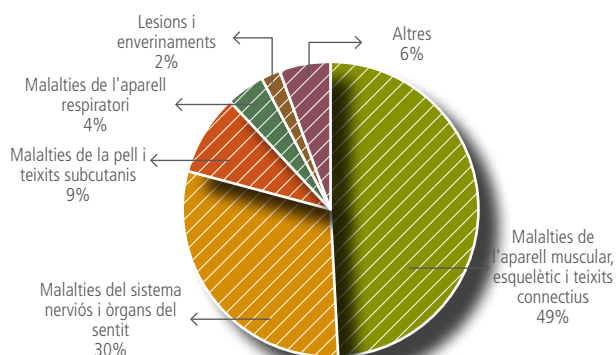
## MALALTIES PROFESSIONALS

El 2011 es van registrar 318 casos de treballadors amb malalties professionals, la qual cosa suposa un increment respecte de 2010 d'un 25,7%, tot i que s'està molt per sota del que es va declarar en 2009.

El 58,8% de les malalties registrades i diagnosticades en 2011 no van requerir baixa laboral.

El 2011 el grup de malalties de l'aparell múscul-esquelètic i dels teixits connectius va ser el que va registrar més casos, 157 (gairebé el 50% del total); el segueixen en importància (pel que fa a la magnitud) les malalties del sistema nerviós i òrgans dels sentits, amb 96 casos (30,2%) i les malalties de la pell i teixits subcutanis, que amb 28 processos representen el 8,8% de tots els processos. Aquests tres grups de malalties suposen gairebé el 90% del total de casos.

### Número de malalties professionals per grup de diagnòstic 2011



Cal destacar de manera especial les malalties de l'oïda registrades en els últims temps, causades en la seva gran majoria per exposicions laborals anteriors i que han estat reconegudes com a malalties laborals en aquests últims anys; aquest tipus de processos s'engloben en el grup de les malalties del sistema nerviós i òrgans dels sentits.

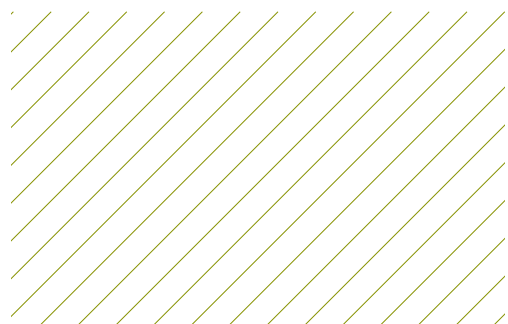
El risc de patir una malaltia professional en les empreses afiliades a Unió de Mútues va ser en 2011 de 13,82 casos per cada 10.000 treballadors, la qual cosa suposa un augment respecte de 2010 del 30,4%.

### Taxes d'incidència per 10.000 treballadors de malalties professionals en funció de l'any de diagnòstic\*

| Grup de malalties                                                | Amb baixa   |             |                                                      | Sense baixa |             |             | Totals       |              |              |
|------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                  | 2009        | 2010        | 2011                                                 | 2009        | 2010        | 2011        | 2009         | 2010         | 2011         |
| Malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius | 4,08        | 2,97        | 3,00                                                 | 1,98        | 2,60        | 3,82        | 6,05         | 5,57         | 6,82         |
| Malalties del sistema nerviós i òrgans dels sentits              | 1,70        | 1,26        | 1,69                                                 | 7,14        | 2,22        | 2,48        | 8,84         | 3,48         | 4,17         |
| Malalties de la pell i teixits subcutanis                        | 0,48        | 0,46        | 0,56                                                 | 0,28        | 0,46        | 0,65        | 0,77         | 0,92         | 1,22         |
| Malalties de l'aparell respiratori                               | 0,04        | 0,04        | 0,13                                                 | 0,08        | 0,00        | 0,43        | 0,12         | 0,04         | 0,56         |
| Lesions i enverinaments                                          | 0,04        | 0,04        | 0,13                                                 | 0,08        | 0,21        | 0,17        | 0,12         | 0,25         | 0,30         |
| Malalties infeccioses i parasitàries                             | 0,24        | 0,08        | 0,09                                                 | 0,00        | 0,00        | 0,04        | 0,24         | 0,08         | 0,13         |
| Anomalies congènites                                             | 0,00        | 0,00        | 0,00                                                 | 0,00        | 0,04        | 0,00        | 0,00         | 0,04         | 0,00         |
| Persones en risc per contacte amb malalties infeccioses          | 0,00        | 0,00        | 0,00                                                 | 0,00        | 0,00        | 0,04        | 0,00         | 0,00         | 0,04         |
| Síntomes, signes i estats mal definits                           | 0,00        | 0,04        | 0,00                                                 | 0,00        | 0,00        | 0,00        | 0,00         | 0,04         | 0,00         |
| No consta                                                        | 0,12        | 0,00        | 0,09                                                 | 0,32        | 0,17        | 0,48        | 0,48         | 0,17         | 0,61         |
| <b>Total</b>                                                     | <b>6,70</b> | <b>4,90</b> | <b>5,69</b>                                          | <b>9,89</b> | <b>5,70</b> | <b>8,13</b> | <b>16,59</b> | <b>10,60</b> | <b>13,82</b> |
| Taxa <b>MEJOR</b> (5%) que la taxa de l'any anterior             |             |             | Taxa <b>MAJOR</b> (5%) que la taxa de l'any anterior |             |             |             |              |              |              |

\* S'ha considerat oportú emplaçar cadascun dels processos en funció de l'any en què van ser diagnosticades les malalties, tot i que inicialment no es van considerar com a professionals.





Es va observar un augment de la taxa d'incidència respecte de 2010 en pràcticament tots els diagnòstics.



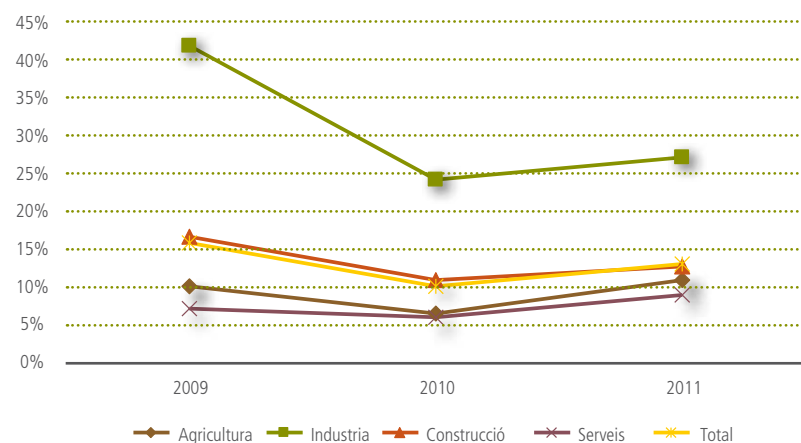
El sector d'activitat amb un major número de casos de malalties professionals en 2011 va ser el de la **INDUSTRIA**, seguit pel sector **SERVEIS**; junts, agrupen el **88%** dels processos anuals. El sector serveis, malgrat ser un dels sectors amb més casos, és el que presenta la taxa d'incidència més baixa: **8,9 casos** por cada 10.000 treballadors afiliats.



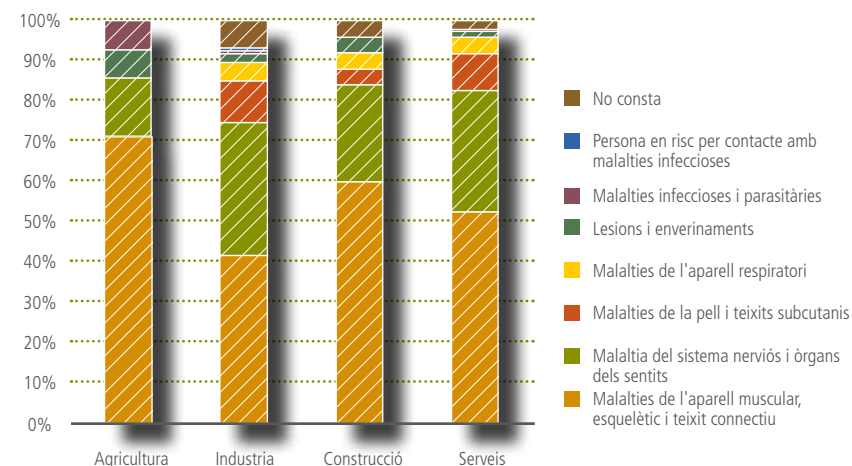
El sector de la **INDUSTRIA** (como és habitual en anys anteriors) es el que presenta més riscos de que els seus treballadors es vegin afectats per una malaltia professional: **27,13 casos** por cada 10.000 treballadors afiliats.

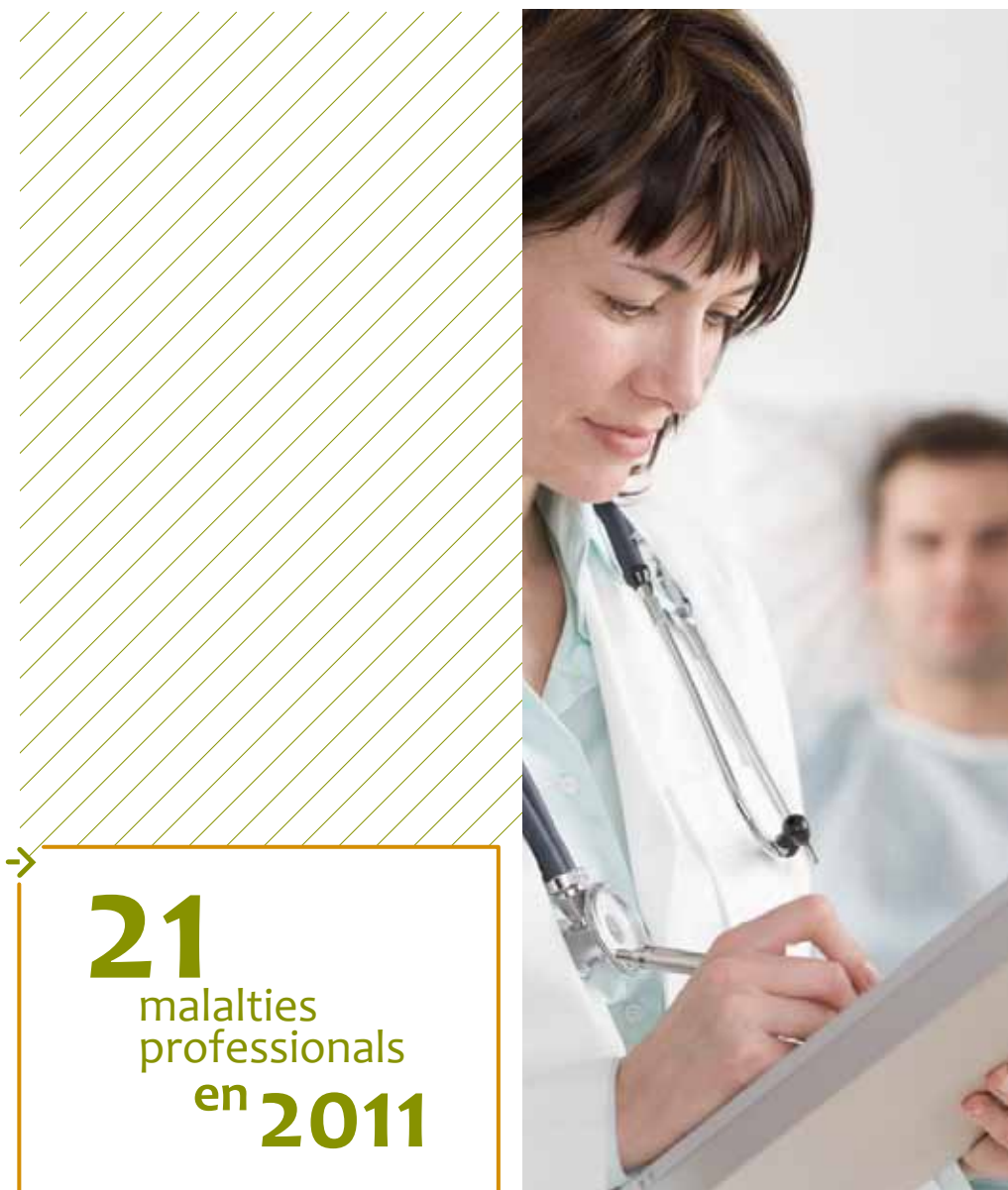
Tots els sectors van incrementar la incidència de malalties professionals en 2011 respecte de 2010.

Malalties professionals per sectors Taxes d'incidències per cada 10.000 treballadors 2009-2011



Malalties professionals per grans sectors econòmics i grups diagnòstics



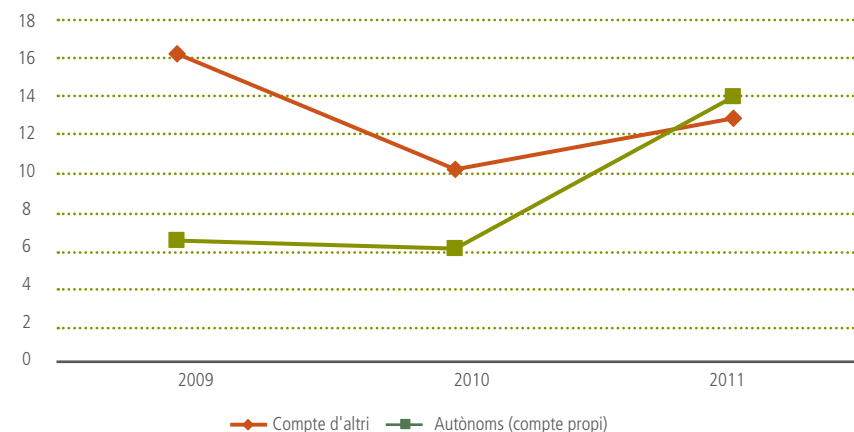


## Malalties professionals segons el règim de la Seguretat Social

Durant 2011 es van registrar 21 malalties professionals entre els treballadors per compte propi que tenien concertada la prestació; això suposa un augment de gairebé el 163%. Aquestes incidències representen gairebé el 7% del total de malalties professionals registrades l'any.

La incidència de malalties professionals va augmentar tant en el col·lectiu dels treballadors per compte propi (127%) com en el dels treballadors per compte d'altri (25%). L'augment desmesurat entre els treballadors per compte propi va comportar que el risc d'emmalaltir per malaltia professional entre els treballadors per compte propi (14,03 per cada 10.000 treballadors afiliats) superés el dels treballadors per compte d'altri (12,91 per cada 10.000 treballadors afiliats).

## Incidència de malalties professionals per 10.000 treballadors segons el règim de la Seguretat Social 2009-2011



## CONTINGÈNCIES COMUNES

Durant 2011 es van registrar, entre els treballadors de les empreses mutualistes que tenen concertada la prestació per contingències comunes, 49.884 baixes per malaltia comuna, la qual cosa suposa un descens insignificant (del 0,6%) que no va poder neutralitzar el descens dels treballadors afiliats i va suposar un increment de la taxa d'incidència del 2,8% respecte de la incidència registrada en 2010.

49.884

baixes per  
malaltia  
comuna



Número de baixes i taxes d'incidència per 1.000 treballadors per malaltia comuna ocorregudes per any (ordenades de major a menor incidència en 2011)

| Grups diagnòstics                                                | N.º de baixes per CC |               |               | Taxa * 1.000 treballadors |               |               |
|------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|---------------|---------------------------|---------------|---------------|
|                                                                  | 2009                 | 2010          | 2011          | 2009                      | 2010          | 2011          |
| Malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius | 10.777               | 10.952        | 11.143        | 40,22                     | 42,24         | 44,46         |
| Malalties de l'aparell respiratori                               | 11.171               | 5.930         | 6.993         | 41,69                     | 22,87         | 27,90         |
| Lesions i enverinaments                                          | 5.844                | 5.569         | 5.502         | 21,81                     | 21,48         | 21,95         |
| Malalties infeccioses i parasitàries                             | 3.752                | 3.670         | 3.641         | 14,00                     | 14,15         | 14,53         |
| Trastorns mentals                                                | 3.825                | 3.584         | 3.521         | 14,28                     | 13,82         | 14,05         |
| Síntomes, signes i estats mal definits                           | 3.551                | 3.165         | 3.259         | 13,25                     | 12,21         | 13,00         |
| Malalties de l'aparell digestiu                                  | 2.735                | 2.880         | 3.025         | 10,21                     | 11,11         | 12,07         |
| Malalties del sistema nerviós i òrgans dels sentits              | 1.912                | 1.880         | 1.945         | 7,14                      | 7,25          | 7,76          |
| Complicacions de la gestació, part i puerperi                    | 1.436                | 1.380         | 1.469         | 5,36                      | 5,32          | 5,86          |
| Malalties de l'aparell genital i urinari                         | 1.354                | 1.353         | 1.352         | 5,05                      | 5,22          | 5,39          |
| Malalties de l'aparell circulatori                               | 1.343                | 1.322         | 1.270         | 5,01                      | 5,10          | 5,07          |
| Neoplàsies                                                       | 913                  | 933           | 1.008         | 3,41                      | 3,60          | 4,02          |
| Malalties de la pell i teixits subcutanis                        | 853                  | 758           | 753           | 3,18                      | 2,92          | 3,00          |
| Malalties endocrines, metabòliques, de la immunitat, etc.        | 389                  | 355           | 327           | 1,45                      | 1,37          | 1,30          |
| Causes externes                                                  | 174                  | 227           | 239           | 0,65                      | 0,88          | 0,95          |
| Procediments                                                     | 184                  | 133           | 169           | 0,69                      | 0,51          | 0,67          |
| Anomalies congènites                                             | 124                  | 126           | 132           | 0,46                      | 0,49          | 0,53          |
| Malalties de la sang i òrgans hematopoètics                      | 106                  | 122           | 114           | 0,40                      | 0,47          | 0,45          |
| Determinades condicions d'origen perinatal                       | 63                   | 63            | 77            | 0,24                      | 0,24          | 0,31          |
| Persones amb risc per contacte amb malalties infeccioses         | 70                   | 87            | 43            | 0,26                      | 0,34          | 0,17          |
| Accidents                                                        | 8                    | 11            | 10            | 0,03                      | 0,04          | 0,04          |
| Hospitalització                                                  | 6                    | 4             | 5             | 0,02                      | 0,02          | 0,02          |
| Tumors                                                           | 2                    | 1             | -             | 0,01                      | 0,00          | 0,00          |
| Diagnòstic desconegut (no consta)                                | 7.793                | 5.700         | 3.887         | 29,09                     | 21,98         | 15,51         |
| <b>Total</b>                                                     | <b>58.385</b>        | <b>50.205</b> | <b>49.884</b> | <b>217,91</b>             | <b>193,61</b> | <b>199,05</b> |

Taxa **MENOR** (5%) que la taxa de l'any anterior

Taxa **MAJOR** (5%) que la taxa de l'any anterior

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

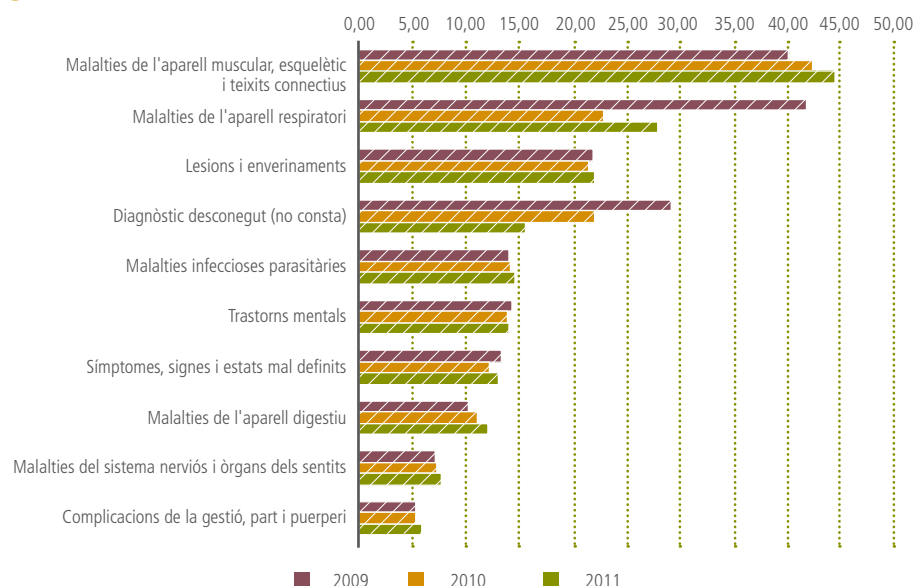
- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



## Contingències comunes Taxes d'incidència per 1.000 treballadors



Els grups de malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius, de l'aparell respiratori i les lesions i enverinaments són els grups diagnòstics que més processos de baixa van generar en 2011; els segueixen, en quart lloc, les malalties infeccioses i parasitàries i, en cinquè, el conjunt de malalties que agrupa els trastorns mentals (7,1%). Aquests primers 5 grups de malalties acumulen en conjunt gairebé el 62% del total de baixes per malaltia comuna.

El risc de patir en 2011 una baixa per malaltia comuna entre els treballadors d'empreses associades a Unió de Mútues va ser de 199,05 per cada 1.000 treballadors afiliats; podem dir que aproximadament 1 de cada 5 treballadors va patir una baixa per malaltia comuna en 2011.

En la taula anterior s'observen, ombrejats en taronja, els grups de malalties que han incrementat la seva incidència de manera significativa (més del 5%) respecte de l'observada en 2010. Cal destacar especialment les malalties de l'aparell respiratori, que van incrementar la seva incidència un 22%, i les baixes degudes a procediments i a hospitalització, que també van augmentar molt per sobre de la resta de grups, com ja és habitual en els últims anys. El número de processos de diagnòstic desconegut o que no consta va disminuir gairebé un 30% respecte de 2010.

Els tres grups de malalties que van generar més dies d'absentisme per causa mèdica van ser: el de les malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius (29,8% dels dies de baixa), el dels trastorns mentals (15%) i el grup de les lesions i enverinaments (11,3%); aquests tres grups van acumular el 56% del total de dies de baixa dels processos donats d'alta en 2011.

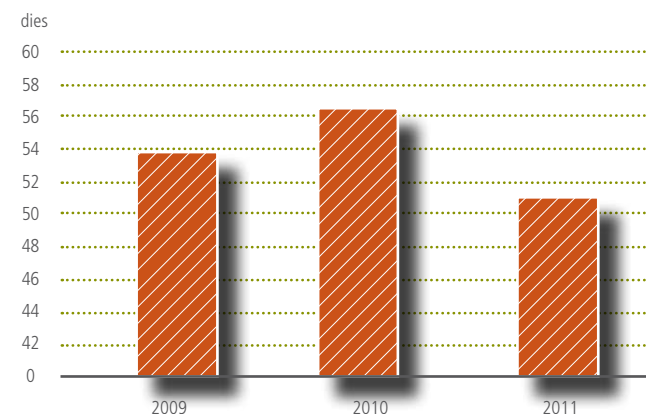
Els processos de major durada mitjana en 2011 van ser (per aquest ordre): els tumors i neoplàsies, els trastorns mentals, les malalties de l'aparell circulatori i el grup de malalties on s'engloben les anomalies congènites, encara que no tots aquests grups de malaltia presenten incidències importants.

Els grups de malalties que van presentar menor durada mitjana en 2011 van ser les malalties infeccioses i parasitàries, les malalties de l'aparell respiratori i les malalties de l'aparell digestiu, totes elles amb una incidència important.

El 2011, la durada mitjana dels processos (51,1 dies de baixa) per al conjunt dels processos de contingències comunes va disminuir gairebé un 10% respecte de 2010 (56,6 dies de baixa).

Les baixes laborals per malaltia comuna del sector serveis van sumar en 2011 gairebé el 71% del total de les baixes registrades, seguides per les del sector industrial, que va aportar el 18,4%.

## Durada mitjana dels processos de contingència per any 2009-2011





## Taxes d'incidència de baixes per malaltia comuna per sectors 2011

| Grups diagnòstics                                                | Agricultura   | Indústria                                                       | Construcció   | Serveis       | Total         |
|------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius | 51,35         | 40,75                                                           | 49,92         | 44,58         | 44,46         |
| Malalties de l'aparell respiratori                               | 11,55         | 27,00                                                           | 24,61         | 29,10         | 27,90         |
| Lesions i enverinaments                                          | 22,68         | 22,30                                                           | 29,94         | 20,70         | 21,95         |
| Malalties infeccioses i parasitàries                             | 7,22          | 12,13                                                           | 9,07          | 16,22         | 14,53         |
| Trastorns mentals                                                | 10,11         | 9,80                                                            | 9,27          | 16,09         | 14,05         |
| Síntomes, signes i estats mal definits                           | 6,39          | 12,00                                                           | 10,75         | 13,81         | 13,00         |
| Malalties de l'aparell digestiu                                  | 10,93         | 12,73                                                           | 11,28         | 12,02         | 12,07         |
| Malalties del sistema nerviós i òrgans dels sentits              | 5,77          | 7,27                                                            | 7,14          | 8,05          | 7,76          |
| Complicacions de la gestació, part i puerperi                    | 1,03          | 4,34                                                            | 1,97          | 7,00          | 5,86          |
| Malalties de l'aparell genital i urinari                         | 2,89          | 4,01                                                            | 3,28          | 6,17          | 5,39          |
| Malalties de l'aparell circulatori                               | 5,77          | 5,78                                                            | 4,35          | 4,94          | 5,07          |
| Neoplàsies                                                       | 2,89          | 3,79                                                            | 3,61          | 4,18          | 4,02          |
| Malalties de la pell i teixits subcutanis                        | 2,47          | 3,35                                                            | 3,28          | 2,88          | 3,00          |
| Malalties endocrines, metabòliques, de la immunitat, etc.        | 1,03          | 1,41                                                            | 1,27          | 1,29          | 1,30          |
| Causes externes                                                  | 0,00          | 0,64                                                            | 0,82          | 1,09          | 0,95          |
| Procediments                                                     | 0,62          | 0,40                                                            | 0,82          | 0,74          | 0,67          |
| Anomalies congènites                                             | 0,41          | 0,56                                                            | 0,33          | 0,55          | 0,53          |
| Malalties de la sang i òrgans hematopoètics                      | 0,00          | 0,38                                                            | 0,12          | 0,54          | 0,45          |
| Determinades condicions d'origen perinatal                       | 0,00          | 0,18                                                            | 0,16          | 0,37          | 0,31          |
| Persones en risc per contacte amb malalties infeccioses          | 0,21          | 0,14                                                            | 0,16          | 0,18          | 0,17          |
| Accidents                                                        | 0,00          | 0,02                                                            | 0,00          | 0,05          | 0,04          |
| Hospitalització                                                  | 0,00          | 0,00                                                            | 0,04          | 0,02          | 0,02          |
| Diagnòstic desconegut (no consta)                                | 9,28          | 14,03                                                           | 12,88         | 16,50         | 15,51         |
| <b>Total</b>                                                     | <b>152,61</b> | <b>183,00</b>                                                   | <b>185,08</b> | <b>207,06</b> | <b>199,05</b> |
| Taxa d'incidència <b>MENOR</b> (5%) que l'observada pel conjunt  |               | Taxa d'incidència <b>MAJOR</b> (5%) que l'observada pel conjunt |               |               |               |


La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



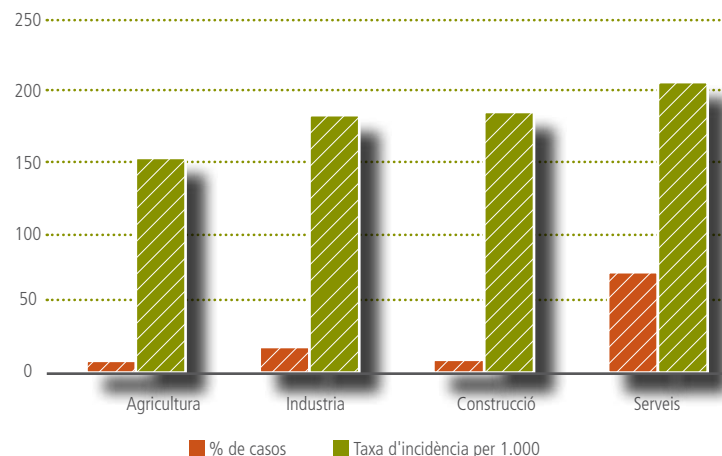
GRI



64



## % de processos i taxes d'incidència per 1.000 treballadors per sectors en 2011



El 2011, seguint amb el patró epidemiològic que s'observa en els últims anys, el sector serveis és el que presenta la incidència més alta de baixes per malaltia comuna, 207,1 baixes per cada 1.000 treballadors, i el sector agrícola és el que registra una menor incidència de baixes, 152,61 per cada 1.000 treballadors.

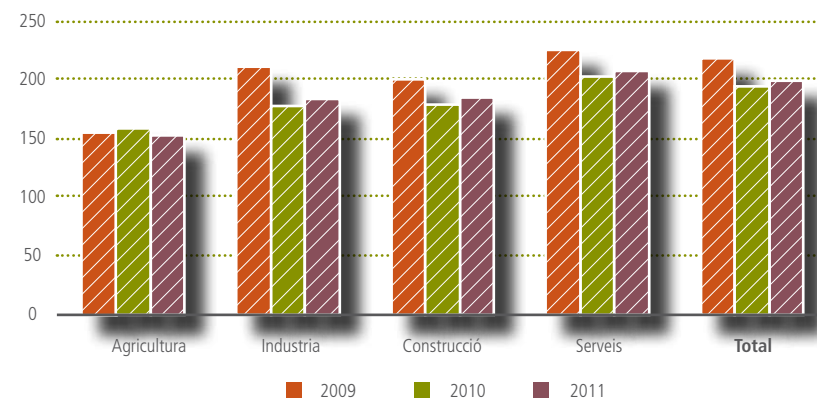
El grup de les malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius ocupa el primer lloc quant a incidència, independentment del sector d'activitat, si bé no tots els sectors d'activitat presenten el mateix patró epidemiològic.

## Número de baixes, taxes d'incidència i dies de baixa per sectors

| Sectors                                          | N.º de baixes per CC |               |               | Taxa * 1.000 treballadors                        |               |               | Dies de baixa dels processos donats d'alta |                  |                  |
|--------------------------------------------------|----------------------|---------------|---------------|--------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------------------------------------|------------------|------------------|
|                                                  | 2009                 | 2010          | 2011          | 2009                                             | 2010          | 2011          | 2009                                       | 2010             | 2011             |
| Agricultura                                      | 838                  | 778           | 740           | 169,50                                           | 158,16        | 152,61        | 29.184                                     | 74.407           | 66.075           |
| Indústria                                        | 12.032               | 9.260         | 9.184         | 211,21                                           | 177,47        | 183,00        | 263.597                                    | 465.637          | 447.117          |
| Construcció                                      | 6.960                | 5.196         | 4.512         | 199,48                                           | 178,47        | 185,08        | 167.622                                    | 325.914          | 328.734          |
| Serveis                                          | 38.555               | 34.971        | 35.448        | 225,31                                           | 202,04        | 207,06        | 884.971                                    | 1.636.020        | 1.735.360        |
| <b>Total</b>                                     | <b>58.385</b>        | <b>50.205</b> | <b>49.884</b> | <b>217,91</b>                                    | <b>193,61</b> | <b>199,05</b> | <b>1.345.374</b>                           | <b>2.501.978</b> | <b>2.577.286</b> |
| <b>MENOR (5%)</b> que el valor de l'any anterior |                      |               |               | <b>MAJOR (5%)</b> que el valor de l'any anterior |               |               |                                            |                  |                  |

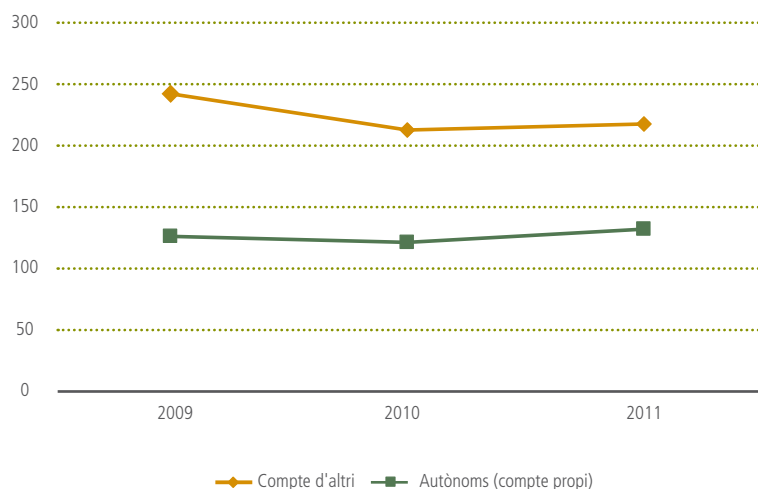
→ A excepció del sector agrícola, la resta de sectors van incrementar lleugerament la incidència de baixes per 1.000 treballadors. El sector serveis acumula aproximadament el 71% dels processos de baixa registrats en 2011.

## Contingències Comunes Taxes d'incidència per 1.000 treballadors per sectors



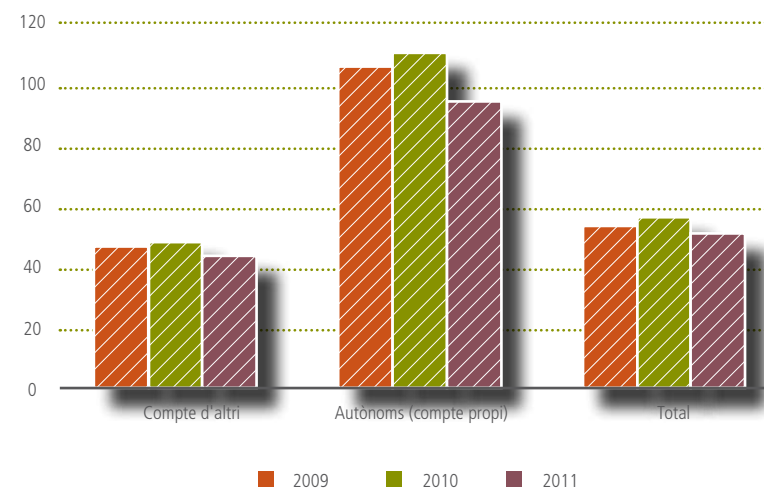
## Contingències comunes segons el règim de la Seguretat Social

Incidència de malalties per malaltia comuna per 1.000 treballadors segons el règim de la Seguretat Social 2009-2011



La incidència de baixes per malaltia comuna en 2011 entre els afiliats per compte d'altri (217,56 baixes per cada 1.000 treballadors afiliats) és un 67% major que la incidència en els afiliats autònoms (130,32 per 1.000 treballadors). Entre els treballadors autònoms la incidència va augmentar un 9%, aquest últim any mentre que entre els treballadors per compte d'altri només ho va fer un 2,9%.

Durada mitjana dels processos de baixa per contingències comunes segons el règim de la Seguretat Social 2009-2011



La durada mitjana dels processos ha evolucionat positivament (s'ha reduït) en aquests últims anys, si bé s'observa que els processos de baixa per contingències comunes que afecten els treballadors autònoms duren més del doble que els que afecten als treballadors per compte d'altri. Aquest fet es dona gairebé amb total seguretat a causa de la relativa baixa incidència que tenen els treballadors autònoms, que tendeixen a no acollir-se a la prestació de la baixa si esperen que els processos acabin sent de curta durada.

## Prestacions econòmiques

Unió de Mútues té establerta una àmplia bateria d'indicadors per al control de la seva activitat, que es gestionen amb una eina de *business intelligence*. Aquests indicadors estan recollits en el quadre de comandament de la Mútua. Entre els indicadors clau per al rendiment de l'organització es troben els de la gestió de prestacions econòmiques.

| Indicadors de prestacions econòmiques respecte de quotes cobrades             | 2009   | 2010   | 2011   |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Import de prestacions per contingències professionals/quotes                  | 12,79% | 11,63% | 12,75% |
| Despesa per prestacions per incapacitat, mort i supervivència/quotes cobrades | 24,10% | 23,12% | 21,16% |
| Import de prestacions per contingències comunes/quotes cobrades               | 94,56% | 84,19% | 87,48% |
| Import de risc per embaràs i lactància natural/quotes cobrades                | 2,13%  | 2,26%  | 2,91%  |

El cost de la prestació en relació a les quotes cobrades per contingències professionals mostra una millora sostinguda en els últims anys, gràcies al treball del Procés de Gestió Sanitària, si bé en 2010 el resultat va ser millor que en 2011.

En l'indicador de les prestacions per incapacitat, mort i supervivència influeix la gravetat de la sinistralitat i l'evolució de les lesions. La relació entre les prestacions per aquest concepte i les quotes recaptades permet mesurar de forma clara les millores en els processos sanitaris i, especialment, en el procés de rehabilitació. L'evolució d'aquest indicador ha estat positiva en els darrers anys.

En 2011, l'indicador que mesura el cost de les prestacions per contingències comunes en relació a les quotes cobrades mostra un augment respecte a l'exercici 2010 com a conseqüència del descens de la població protegida i la disminució de la fracció de quota destinada al finançament de la incapacitat temporal per contingències comunes, d'acord amb les ordres \*TIN/41/2011 i TIN/2100/2011.

L'indicador del cost de la prestació per risc durant l'embaràs i la lactància natural mostra, des de la seva implantació, una tendència a l'alça.

En relació a aquests indicadors ha de tenir-se en compte que el coeficient establert sobre quotes cobrades, i no sobre les efectivament reportades, penalitza la visió de la gestió realitzada en època de recessió i la minoració de recaptació per falta de pagament respecte a la despesa idèntica en prestacions perjudica el coeficient.



## Assistència sanitària

### Contingències professionals

En l'assistència sanitària prestada per contingències professionals es tenen en compte tres nivells:

**Nivell assistencial 1** Format pel personal sanitari dels diferents ambulatoris, s'ocupa de la primera assistència i, si escau, de les successives, de donar la baixa laboral i del seguiment del malalt fins a la seva alta o traspàs al nivell 2 o 3, segons com pertoqui. Els metges dels ambulatoris poden recolzar-se en especialistes i realitzar consultes per a la solució de dubtes sense derivar als pacients a un altre centre.

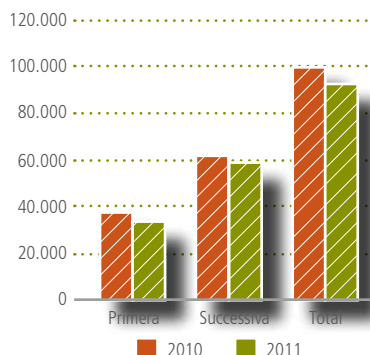
**Nivell assistencial 2** Format pels traumatòlegs. A més de donar suport als metges dels ambulatoris, són responsables dels pacients que els remetin aquests metges i realitzen intervencions quirúrgiques, entre altres funcions.

**Nivell assistencial 3** Format per metges rehabilitadors, fisioterapeutes i, si escau, auxiliars de rehabilitació, s'ocupa dels pacients que els remet el personal dels anteriors nivells.

En general, l'activitat assistencial en els dos primers nivells va disminuir en 2011 pel que fa a l'exercici anterior com a conseqüència del descens en la població protegida i va augmentar en el tercer.

#### Nivell assistencial 1

Dades de primeres visites i les successives



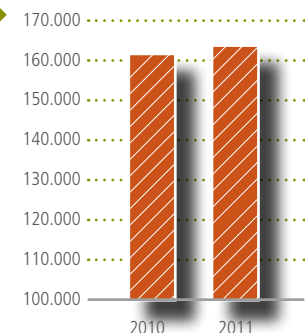
#### Nivell assistencial 2

##### Cartera de serveis de l'ITUM

Cirurgia ortopèdica i traumatologia  
Unitat de raquis  
Cirurgia general  
Oftalmologia  
Otorinolaringologia  
Anestesiologia  
Medicina Interna  
Diagnòstic per imatge  
Laboratori  
Unitat cardiorespiratòria  
Urgències  
Unitat de cirurgia sense ingrés (UCSI)  
Unitat de conductes addictives

#### Nivell assistencial 3

Sessions de fisioteràpia



#### Visites

|            | 2010   | 2011   |
|------------|--------|--------|
| Primera    | 3.465  | 3.709  |
| Successiva | 11.661 | 12.998 |
| Totals     | 15.126 | 16.707 |

### Activitat quirúrgica a l'ITUM

|                      | 2009       | 2010       | 2011       |
|----------------------|------------|------------|------------|
| <b>Ingressos</b>     | <b>826</b> | <b>613</b> | <b>687</b> |
| Programats           | 731        | 549        | 638        |
| Amb intervenció      | 694        | 488        | 587        |
| Sense intervenció    | 37         | 61         | 51         |
| Urgents              | 95         | 64         | 49         |
| Amb intervenció      | 76         | 48         | 33         |
| Sense intervenció    | 19         | 16         | 16         |
| <b>Intervencions</b> | <b>929</b> | <b>734</b> | <b>733</b> |
| Programats           | 864        | 707        | 720        |
| UCA*                 | 178        | 205        | 127        |
| UH**                 | 686        | 502        | 593        |
| Urgents              | 65         | 27         | 13         |
| UCA*                 | 18         | 6          | 7          |
| UH**                 | 47         | 21         | 6          |

\* UCA: Unitat de Cirurgia Ambulatoria (sense ingrés).

\*\* UH: Unitat d'hospitalització (amb ingrés)

La major part de les intervencions quirúrgiques realitzades en l'ITUM són artroscòpies, sobretot de genoll, seguides per les artroscòpies d'espatlla.

A més, en 2011, es van practicar 573 intervencions en el Centre de Recuperació i Rehabilitació de Llevant. Entre tots dos centres es va realitzar el 93,56% del total d'intervencions de la Mútua.

A Barcelona es va iniciar la col·laboració amb MC-Copérnico, on es van practicar 72 intervencions i 12 en la Clínica Teknon.

|                                   | 2010   | 2011   |
|-----------------------------------|--------|--------|
| Primeres visites Traumatologia    | 3.769  | 4.027  |
| Visites successives Traumatologia | 14.602 | 14.549 |

La nostra organització

Memòria RSC 2011

Annex: Comptes anuals

Gestió 2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



## Contingències Comunes

### Visites realitzades

|              | 2010          | 2011          |
|--------------|---------------|---------------|
| Primera      | 13.423        | 12.992        |
| Successiva   | 18.927        | 19.011        |
| <b>Total</b> | <b>32.350</b> | <b>32.003</b> |

## Assistència social

L'atenció que ofereix Unió de Mútues als treballadors accidentats no acaba amb l'assistència sanitària, ja que concedeix prestacions especials als treballadors protegits que es troben en situacions de necessitat especial.

### Ajudes concedides en 2011

|                                       |                    |
|---------------------------------------|--------------------|
| Ajudes per a ulleres                  | 7.486,10 €         |
| Ajudes per a despeses de desplaçament | 3.748,47 €         |
| Ajudes per a pròtesis                 | 15.036,77 €        |
| Ajudes per a despeses de sepeli       | 3.600 €            |
| <b>Total d'ajudes</b>                 | <b>29.871,34 €</b> |

El 2010, l'import total de les ajudes concedides va ser de 9.981,30 euros, per la qual cosa en 2011 l'increment en aquestes ajudes va ser notable, d'un 299,27%.

A més d'aquestes ajudes, l'assistència social s'integra en el Procés de Gestió Sanitària, ja que dona resposta als problemes socials del treballador accidentat, complementant i recolzant la promoció i prevenció de la salut.



→ Aquesta intervenció multidisciplinària amb el pacient i la seva família es fa imprescindible quan l'objectiu és detectar i tractar aquelles situacions de major fragilitat per fer front al procés de reintegració sociosanitària. D'aquesta forma es garanteix la major qualitat, idoneïtat i accessibilitat dels recursos que proporciona la Mútua.

Les actuacions dins de l'àmbit de l'assistència social es dirigeixen tant a pacients que estan de baixa per accident de treball (en ingrés hospitalari o d'alta al seu domicili), com a usuaris pensionistes per incapacitat permanent que ja han estat qualificats pel INSS en els seus diferents graus.

El 2011 es va atendre a 42 pacients, realitzant, entre d'altres, les actuacions següents:

- Elaboració, a través de l'informe social, d'un "pla individual" de treball amb el pacient i la seva família per explorar la situació sociofamiliar del pacient amb la finalitat de detectar i tractar els indicadors de risc.
- Orientació i capacitació dels pacients/usuaris i a les seves famílies per preparar la tornada a casa després de l'alta hospitalària.
- Adaptació del domicili familiar (habitatge funcional) a les necessitats específiques de cada pacient després de l'accident, proporció d'ajudes tècniques per a la mobilitat i la vida diària, així com assessorament en l'eliminació de barreres arquitectòniques.
- Potenciació dels factors de protecció del sistema familiar (situació econòmica favorable, comunicació òptima dins de la família...).
- Assessorament i gestió en el procés administratiu de la situació d'incapacitat temporal.
- Seguiment sociosanitari, tant en el centre hospitalari com quan el pacient obté l'alta.
- Gestió i tràmit de les sol·licituds a la Comissió de Prestacions Especials.
- Coordinació amb els diferents professionals i centres que intervenen en l'atenció i seguiment del pacient.
- Visites domiciliàries als pacients com a resultat de la petició de material ortopèdic i eliminació de barreres arquitectòniques, tant en les baixes de l'exercici com en els que ja gaudeixen del material esmentat, quan, pel seu ús, hagi de ser reparat o reemplaçat.



## Qualitat en la prestació de serveis

[SO1, PR1, PR3, PR8]

El bon fer de la Unió de Mútues està avalat pels certificats ISO 9001:2008 i ISO 14001:2004, així com pel segell 500+ EFQM. A més, per l'activitat de la Mútua és essencial respectar la normativa vigent, i molt especialment el compliment de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i de les normes internes que garanteixen la intimitat i confidencialitat de pacients i usuaris. En relació amb la LOPD i amb els controls que s'ho estableixen es van sumar, el 2011, auditories internes en tots els centres de la Unió de Mútues, realitzades amb l'objectiu d'obtenir una major garantia del seu compliment.

Es facilita a tots els clients i usuaris de la Mútua la informació a la que tenen dret a accedir legalment. Una part especial d'aquesta informació està formada pels consentiments informats i la seva revocació. L'any 2011 els consentiments informats de l'organització van ser objecte de millora: es va revisar i va simplificar el seu contingut i se'ls va dotar d'uniformitat d'estil, buscant fer més clara i agradable la seva lectura.

Les guies d'actuació sanitària garanteixen el respecte als principis i valors de la Unió de Mútues i garanteixen un tractament igualitari i equitatiu als seus pacients. El 2011 es van elaborar noves guies clíniques, que es van presentar a tot el personal en les anomenades macrosessions, sumant així a les ja existents les guies de ferides a la mà, genoll, columna, turmell, i fractures de falanges i metacarpis.

Com a garantia de la qualitat en la prestació sanitària s'apliquen altres normes internes com la instrucció *Gestió de residus sanitaris*, les *Normes a seguir en relació amb l'esterilització i control de temperatures*, les *Normes de seguretat per al personal sanitari de la Unió de Mútues* o les *Normes a seguir en relació amb la història clínica*.

## PROGRAMA SEGURETAT DE PACIENTS EFECTES ADVERSOS



Les sessions clíniques, obertes a tot el personal sanitari i d'obligatòria assistència per a especialistes i rehabilitadors, també són instruments que garanteixen la qualitat assistencial. En aquestes reunions s'analitzen les urgències i intervencions programades per valorar els processos complexos i establir pautes de tractament de diferents patologies.

El programa *Seguretat de pacients i efectes adversos* és una eina imprescindible per a la qualitat assistencial de la Unió de Mútues. Des de la seva posada en marxa, en 2008 es van recopilar i analitzar 128 casos, donant a conèixer els resultats de l'estudi en un article que va publicar la Revista de Qualitat Assistencial. Mesures com el *check list* quirúrgic o el qüestionari de notificació voluntària d'incidents contribueixen a minimitzar el risc d'errors i conseqüències adverses en l'assistència sanitària prestada. El 2011, l'equip que va desenvolupar el programa va fer un pas més i va engegar el programa *Ús segur del medicament (Segurmed)*, ajornant d'aquesta manera la difusió dels resultats de l'estudi a l'any següent.

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011


- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



70

També contribueixen a la qualitat, tant dels serveis assistencials com de les prestacions econòmiques de la Mútua, les millores introduïdes pel Procés de Gestió dels Sistemes d'Informació. Entre d'altres, a més de continuar amb la digitalització radiològica (veure apartat mediambiental), el 2011 es van digitalitzar les diferents prestacions que es tramiten a Unió de Mútues. A través de l'eina GeDoc es van incorporar noves utilitats en l'eina de *business intelligence*, batejada com a Cosmos per poder analitzar amb detall informació sobre les contingències comunes, contingències professionals, prestacions de risc d'embaràs i lactància...; l'aplicació de gestió administrativa es va adaptar per a la gestió d'expedients de cura de menors, per a la integració de la informació de la prestació CATA (en part desenvolupada per Corporación Mutua) per poder gestionar les sol·licituds de Bonus... En el marc de la història clínica informatitzada, es van implantar millores a l'àrea d'incapacitat temporal per contingències comunes de Xaman; es van incorporar diferents protocols

mèdics, facilitant així la consulta de les guies explicatives i la interacció amb la Intranet Àgora com a repositori comú de documentació; i, es van unificar criteris en la generació de llistats, centralitzant-los tots a través de Cosmos.

A la consecució d'una assistència sanitària de qualitat hi contribueixen els pacients i usuaris de la Unió de Mútues a través del QRSA, un sistema de queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments que els permet expressar les seves opinions sobre l'assistència rebuda, el tracte dispensat pel personal, les instal·lacions i qualsevol altre qüestió que els sembli rellevant. Aquest sistema és independent de les fulles de reclamació, que estan a disposició de qualsevol que desitgi utilitzar-les.

Per altra banda, les enquestes periòdiques representen una informació complementària a l'obtinguda mitjançant el QRSA, molt valuosa per a conèixer la opinió dels grups d'interès de la Mútua i millorar el servei prestat.



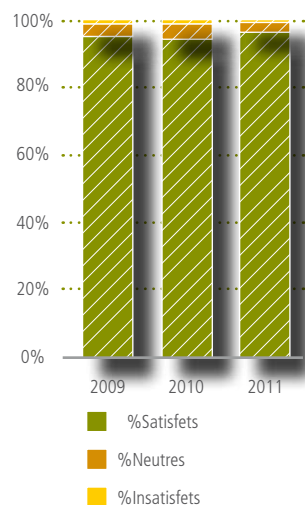
## Enquestes de satisfacció

[4.16, PR5]

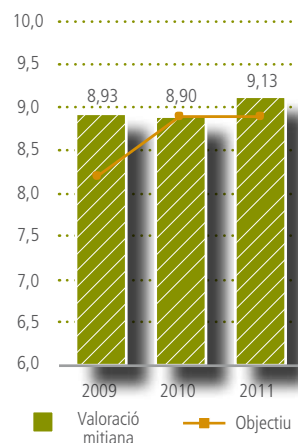
El 2011 es van fer enquestes a treballadors accidentats, a persones hospitalitzades i a les empreses mutualistes, a més d'enquestes a la societat, que es tracten en l'apartat dedicat a aquesta qüestió.

### Enquestes a treballadors accidentats

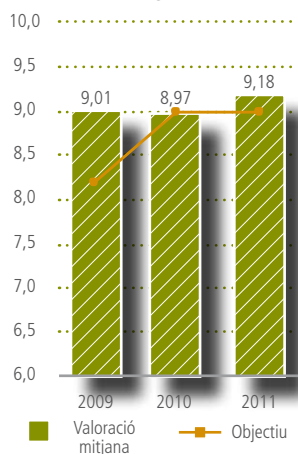
El 2011 el nivell de satisfacció dels treballadors accidentats va ser del 96,25%, el més alt assolit fins a data d'avui, amb un augment del 1,89% en comparació amb el 2010, any en que va ser del 94,36% (el 2009 va ser del 95,1%).



La valoració mitjana de la pregunta sobre satisfacció general de les tres últimes enquestes és la que es mostra en la figura següent:



La valoració mitjana de la resta de preguntes de l'enquesta va ser la següent:



### Satisfacció per servei

|               | Metges portes | Especialistes | Rehabilitació | Contingències Comunes |
|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|
| % satisfets   | 92,65%        | 94,71%        | 98,91%        | 98,15%                |
| % indiferents | 7,09%         | 3,44%         | 1,09%         | 1,33%                 |
| % insatisfets | 0,26%         | 1,85%         | 0,00%         | 0,53%                 |
| Mitjana       | 8,85          | 8,88          | 9,62          | 9,03                  |

### Satisfacció per aspecte

|               | Temps d'espera | Informació mèdica | Atenció rebuda | Professionnalitat | Instal·lacions | Valoració global |
|---------------|----------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------|------------------|
| % satisfets   | 94,14%         | 95,08%            | 97,84%         | 97,19%            | 98,10%         | 97,83%           |
| % indiferents | 5,33%          | 3,38%             | 1,90%          | 2,06%             | 1,96%          | 1,96%            |
| % insatisfets | 0,53%          | 1,01%             | 0,26%          | 0,75%             | 0,11%          | 0,21%            |
| Mitjana       | 9,11           | 9,18              | 9,38           | 9,35              | 9,42           | 9,30             |

Els resultats d'aquestes enquestes també s'analitzen per zona territorial, de manera que, encara que els resultats no són estadísticament significatius, cada responsable territorial pot conèixer la satisfacció que tenen les persones accidentades amb el servei prestat per Unió de Mútues a la seva zona.

La nostra organització

Memòria RSC 2011

Annex: Comptes anuals

Gestió 2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur

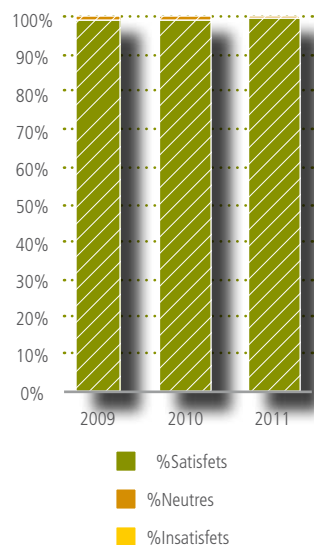


GRI

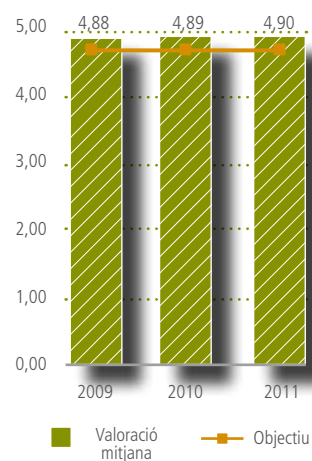


## Enquestes a treballadors hospitalitzats

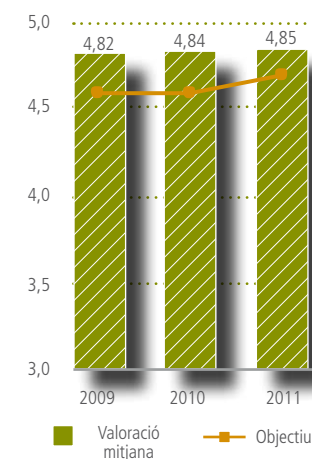
Malgrat que els resultats dels últims anys són excel·lents (superiors al 90% des de 2006), durant 2011 el nivell de satisfacció de les persones hospitalitzades en l'ITUM va seguir augmentant fins al 99,56%. L'any 2009 va ser del 99,96% i el 2010 del 99,12%.



En la gràfica següent es pot observar la valoració mitjana de la pregunta sobre satisfacció general:



La valoració mitjana de la resta de preguntes de l'enquesta és la següent:

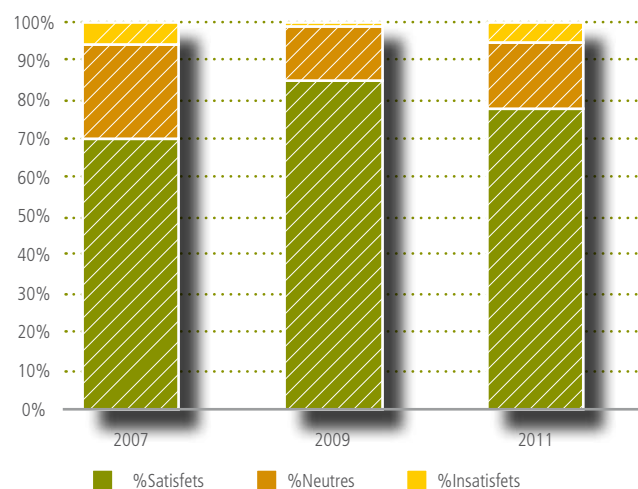


A més, durant 2011 i com a conseqüència dels comentaris detectats en les enquestes, es van introduir millores en l'ITUM. Per exemple, la instal·lació d'una xarxa WIFI per a les persones hospitalitzades o la possibilitat d'omplir l'enquesta dels idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.

## Enquestes a empreses mutualistes

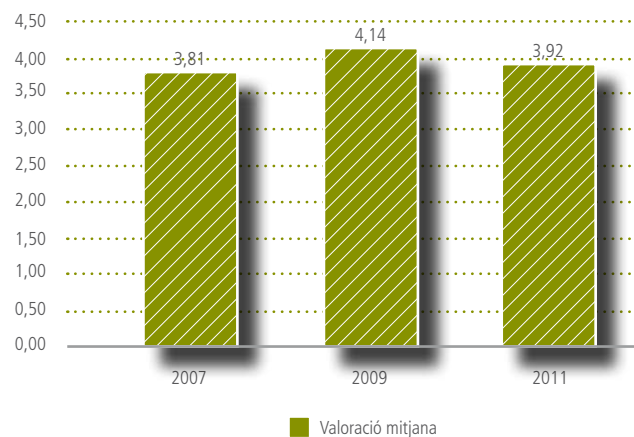
El mètode de realització d'aquestes enquestes va canviar en 2011, ja que es va fer servir una aplicació en línia desenvolupada per afavorir la imparcialitat dels resultats i agilitar-ne la gestió i anàlisi.

El 2011 el valor del nivell de satisfacció de les empreses mutualistes es va situar en el 77,67%; el 2009 va ser de 70,2% i el 2010 de 84,9%.

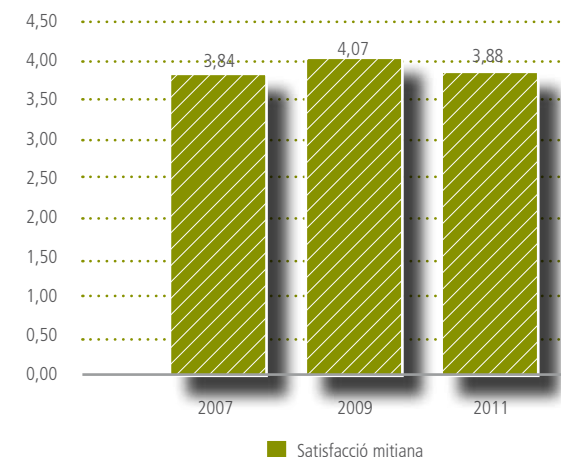


Com s'aprecia en la figura, el grau de satisfacció es va reduir en un 7,23% en relació amb l'obtingut en 2009. Aquesta disminució es pot explicar per dos motius. La primera seria el canvi en la sistemàtica de realització: en aquesta nova sistemàtica l'enquesta s'envia per correu electrònic, no es lliura en mà, de manera que el personal de la Unió de Mútues no interfereix en els resultats. La segona seria l'ordre que ocupa aquesta pregunta en l'enquesta: anteriorment aquesta pregunta era la primera, mentre que en 2011 va passar al penúltim lloc, de manera que es contesta després d'un procés de reflexió, i no amb una primera percepció.

En la gràfica següent es pot observar la valoració mitjana de la pregunta sobre satisfacció general:



La valoració mitjana de la resta de preguntes de l'enquesta va ser la següent:



Igual que en el cas de les enquestes dels accidentats, aquestes es preparen especialment pels responsables d'assessorament. D'aquesta forma, encara que els resultats no són estadísticament significatius, podran conèixer aproximadament la satisfacció de les empreses amb les que treballen.



## Prevenció de riscos laborals

Les preventives actuals, dutes a terme amb càrrec a les quotes, es van realitzar d'acord amb els requisits legals establerts en la Resolució del 10 de juny de 2011 de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social, per la qual s'estableixen els Criteris i Prioritats que deuen aplicar les Mútues d'Accidents de Treball i Malalties Professionals de la Seguretat Social en la Planificació de les seves Activitats Preventives per a l'any 2011, en desenvolupament del que es disposa en l'Ordre TAS/3623/2006 del 28 de novembre, per la qual es regulen les Activitats Preventives en l'àmbit de la Seguretat Social i el Finançament de la Fundació per a la Prevenció de Riscos Laborals.

D'acord amb les disposicions vigents, aquestes activitats tenien un límit de despesa del 0,5% de les quotes recaptades per accidents de treball i es van aplicar en les empreses que va determinar l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT).

### Pla d'activitats preventives 2011

→ **Foment en les empreses de fins a 10 treballadors** en les que l'empresari assumeix l'activitat preventiva **de polítiques en matèria de prevenció de riscos laborals** que permetin promoure la integració eficaç de la prevenció de riscos en l'empresa, així com la millora de la seva gestió, mitjançant la informació, la sensibilització i l'assessorament a les seves empreses associades per a la utilització del programa Prevenció 10.es de l'INSHT.

Es van assessorar 61 empreses i es van visitar els centres de treball.

→ **Foment en les petites empreses amb major número d'accidents de treball** greus i mortals en l'any 2010 **de la integració de la prevenció en l'empresa**, així com la millora de la seva gestió per promoure la reducció de la sinistralitat mitjançant la informació, la sensibilització i l'assessorament.

Es van assessorar 9 empreses i es van visitar els centres de treball.

→ **Col·laboració amb l'Administració de la Seguretat Social** en el manteniment del sistema d'informació, notificació i registre de malalties professionals, així com en el desenvolupament de programes d'avaluació i actualització del llistat d'aquest tipus de malalties.

L'any 2011, la Mútua va col·laborar amb l'administració complint 247 comunicats de malalties professionals.

→ **Elaboració d'estudis i anàlisi sobre les causes de la sinistralitat laboral** i difusió de les conclusions i recomanacions que se n'obtenen per evitar incórrer en les situacions que originen aquesta sinistralitat.

Es va seleccionar a 61 empreses a les que es va presentar en els seus centres de treball un estudi sobre les causes de la sinistralitat laboral i es va realitzar una proposta de programa d'accions de millora.

Unió de Mútues realitza anualment un informe sobre la sinistralitat en els últims cinc anys, amb recomanacions per evitar situacions que puguin originar la sinistralitat i que les seves empreses mutualistes poden descarregar de la pàgina web.

→ **Elaboració i difusió de codis de bones pràctiques per a la gestió i millora contínua de la prevenció en l'empresa** a través de:

- a) La identificació dels processos i activitats que generen més perills en les diferents branques d'activitat en funció dels accidents ocorreguts i les malalties detectades.
- b) El disseny de procediments de treball que incideixin directament en els processos i activitats identificats anteriorment com a generadors de perills més greus.

El 2011, Unió de Mútues va difondre per diferents vies les eines *Ergomaq*, *InfoIntegro mader*, *InfoIntegro metal*, el tríptic *Mira por tus ojos*; va informar sobre els riscos emergents en accidents *in itinere* o en missió i va difondre diverses publicacions editades pel Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

→ **Desenvolupament d'un programa d'activitats formatives i educatives de sensibilització i divulgació en matèria de prevenció de riscos laborals per al treballador autònom.**

→ **Col·laboració amb l'INVASSAT en el desenvolupament del Pla d'actuació contra la sinistralitat laboral en empreses de la Comunitat Valenciana**, per mitjà de la visita a les empreses amb menor sinistralitat d'acord amb les directrius marcades per l'esmentada entitat i de la participació en el desenvolupament de projectes d'R+D+i.

Igualment s'ha col·laborat amb l'Administració a Catalunya, complint amb l'especificat en la Resolució EMO/414/2011 de l'11 de febrer, on es determinen les activitats preventives que han de desenvolupar les mútues durant l'any 2011, que consisteixen en l'assistència a les pimes i en la formació de treballadors autònoms.

→ **Desenvolupament d'actuacions d'investigació i anàlisi en el marc de programes de R+D+i:**

- Continuació de la investigació sobre la incidència dels trastorns musculoesquelètics, fent-se especial ressò de les causes emergents d'aquests danys i en les mesures preventives proposades per reduir-los, amb una classificació sistemàtica dels factors de risc associats per branques d'activitat.
- Estudi comparatiu entre la incidència de malalties professionals d'etiologia musculoesquelètica i accidents produïts per sobreexforços físics durant l'any 2010 pel que fa a anys anteriors (2007, 2008 i 2009) i realització d'un programa de divulgació, educació i sensibilització amb l'objectiu de prevenir aquests trastorns.
- Establiment de codis de bones pràctiques encaminats a l'eliminació, disminució o control de riscos a partir de les baixes laborals o incapacitats ocasionades per exposicions a agents físics. A la vista de la nova normativa existent sobre soroll i vibracions, de les directives comunitàries en matèria de camps electromagnètics i radiacions òptiques, determinació dels llocs de treball i característiques de les tasques i branques d'activitat que presenten uns nivells d'exposició més elevats.

→ **Desenvolupament d'actuacions d'investigació en el marc de programes de R+D+i (veure l'apartat que segueix).**



## R+D+i

2011 va ser un any semblat a l'anterior pel que fa a les limitacions pressupostàries, s'han mantingut les retallades en les activitats preventives amb càrrec a quotes en què s'emmarquen part dels projectes de R+D+i, així com les dificultats de finançament a través de les ajudes públiques. No obstant això, Unió de Mútues sempre ha prestat especial atenció a l'R+D+i, i prova d'això és que el seu sistema de gestió d'R+D+i està certificat conforme a la norma UNE 166002:2006 des de 2010.

### Projectes d'R+D+i realitzats en 2011

#### → TME: estudi i anàlisi dels trastorns musculoesquelètics

Aquest projecte s'inclou en el *Pla d'R+D+i de Prevenció amb Càrrec a Quotes*, i dona continuïtat a projectes TME ja presentats en anualitats anteriors. El seu objectiu és analitzar la casuística de les baixes per trastorns musculoesquelètics registrats en Unió de Mútues en els períodes anuals en qüestió, mitjançant l'estudi de causes i la proposta de bones pràctiques i mesures per a la seva reducció.

#### → STC: estudi de la incidència de la síndrome del túnel carpià

El projecte, que ja s'inclou en el *Pla d'R+D+i de Prevenció amb Càrrec a Quotes* 2009 i 2010, consisteix en la realització d'un estudi conjunt amb l'INVASSAT i AVAMAT sobre la incidència de la síndrome del túnel \*carpià i els factors de risc que modifiquen la seva incidència.

Durant 2009, les entitats participants van definir i consensuar els procediments de treball i els qüestionaris que es s'utilitzarien pels estudis de camp. Aquest estudi de camp es va iniciar l'any 2010 i va consistir en la visita a empreses per a recopilar la informació necessària per a conèixer les condicions ergonòmiques dels llocs de treball, la detecció de possibles factors de risc i, si era procedent, fer propostes a les empreses. L'estudi de camp va continuar endavant durant l'any 2011. El seu resultat es recollirà en un informe conjunt sobre els determinants de la incidència de la síndrome del túnel carpià i la millora de les condicions laborals associades a la síndrome en les empreses.

#### → Ergo Maq

És una aplicació informàtica que permet l'elaboració d'informes de verificació ergonòmica de màquines dels sectors de fusta i metall-mecànic, com a eina pràctica per a l'explotació del coneixement generat en les guies de verificació de maquinària *Ergo Mad* i *Ergo Metal*.

L'aplicació disposa d'accés per a les empreses mutualistes a través de la pàgina web de la Unió de Mútues, amb una zona en la que s'inclouen materials informatius per l'assessorament específic en bones pràctiques ergonòmiques en la selecció, adequació i utilització de maquinària del sector del moble i la transformació de la fusta i també del sector metall-mecànic. L'eina inclou funcionalitats per a la verificació de requisits ergonòmics en l'ús de maquinària, que permeten identificar punts i elements crítics dels equips, així com proposar mesures correctores des del punt de vista ergonòmic, tot això sota l'enfocament d'eficàcia en la gestió de la informació i la documentació.



### → Mira por tus ojos (Cuida dels teus ulls)

El projecte es va realitzar en dues fases. En una primera fase es van analitzar els mecanismes de generació d'accidents amb lesions traumàtiques en els ulls, identificant els factors de risc determinants, i dissenyant unes línies bàsiques d'actuació per prevenir-los. Posteriorment es va elaborar un tríptic divulgatiu per difondre'l entre treballadors i empreses mutualistes.

### → Explotació d'Ergo Maq, guia de ergonomia pels sectors del metall (Ergometal) i la fusta (Ergomad) i el Dv-Dep Tú que cuidas, cuidate (Tu que cuides, cuida't)

El 2011 es van organitzar diverses jornades de difusió d'aquests projectes (la guia Ergo Maq, juntament amb les guies ergonòmiques sectorials corresponents) en les associacions FEMEVAL i FEVAMA; el Dv-Dep en l'associació d'esclerosi múltiple de Castelló, l'Associació de discapacitats psíquics Borja Sánchez de Castelló, en la Creu Vermella Castelló, i en l'àmbit intern de la Unió de Mútues.

### → Difusió d'Info-Integro Madera i Info-Integro Metal

Info-Integro Madera té per objecte facilitar a les empreses una eina per informar i conscienciar els treballadors sobre problemes de prevenció específica. Després d'una campanya pilot duta a terme el 2010 en 7 empreses del sector de la fusta, el 2011 es va difondre la guia en una jornada amb presentació de resultats entre assistents de les empreses participants i avaluació del projecte des de la perspectiva d'encarregats i responsables de prevenció de l'empresa, i es va informar sobre el projecte a la pàgina web de la Confederació Empresarial Valenciana (CEV) i a través de mitjans especialitzats.

Info-Integro Metal va suposar la transferència al sector metall-mecànic del projecte anterior, i va donar com a resultat una guia amb la mateixa estructura que la primera però adaptada al sector.

El 2011 es va acordar ampliar la data de tancament dels dos projectes a causa del disseny d'una aplicació web que en millora l'accessibilitat i facilita la utilització a través d'Internet i d'USB per entregar-ho en les jornades.

### → GeDoc col·laboradors

Aquest és el resultat de la transferència de l'eina GeDoc a la documentació relacionada amb els col·laboradors per poder centralitzar-la i gestionar-la més eficaçment. El 2011 es va recopilar la informació necessària dels processos als quals afectava el projecte, i es va revisar, actualitzar i classificar la documentació, i va quedar pendent per a l'any següent la implantació integral del GeDoc col·laboradors.





### → **SEGURMED: Ús segur del medicament**

L'objectiu general d'aquest projecte és contribuir al fet que el personal sanitari de la Unió de Mútues millori els seus coneixements sobre l'ús racional de medicaments, així com obtenir dades generals sobre aquest ús, avaluar la freqüència amb la que els pacients reben medicaments amb risc d'interacció i conèixer quins són.

En una primera fase es va recopilar informació sobre l'ús de medicaments de pacients de la Mútua en la fitxa elaborada a aquest efecte. Les dades es van analitzar en acabar l'any, i va quedar pendent la difusió dels resultats, així com la formació i generació d'una eina de diagnòstic ràpid d'interaccions farmacològiques que aporti seguretat en l'atenció a pacients, que ha de desenvolupar la Universitat de València.

### → **Aplicació per a la investigació d'accidents**

Amb l'objectiu de posar a disposició de les empreses una eina que faciliti i fomenti la investigació dels danys a la salut derivats del treball com a element clau per a l'anàlisi de causes, la correcció de desviacions i la prevenció de riscos associats, es va dissenyar una aplicació informàtica que facilita la gestió electrònica de la investigació d'accidents de treball de les empreses mutualistes i permet incorporar informació d'interès disponible des de Delta. L'aplicació facilitarà als usuaris la investigació individual d'accidents, amb la possibilitat d'analitzar la informació des del punt de vista col·lectiu.

### → **Accidents de les mans**

El 2011 es va iniciar una anàlisi epidemiològica de danys a les mans que permet el disseny d'accions específiques per evitar els accidents en les mans, partint dels accidents ocorreguts en empreses afiliades en Unió de Mútues. Les fases de disseny del qüestionari, recollida de dades i anàlisi epidemiològica de les dades obtingudes a través del qüestionari i disseny d'instruments informatius a treballadors es van posposar al 2012.

### → **Escola Virtual d'esquena**

Amb l'objectiu d'augmentar el coneixement i conscienciació dels treballadors sobre la problemàtica dels trastorns musculoesquelètics en general i en particular d'aquells relacionats amb danys en l'esquena, es va dissenyar un producte de caràcter formatiu i informatiu accessible en línia, per a la divulgació dels riscos més habituals relacionats amb les lesions musculoesquelètics en l'esquena i de les principals bones pràctiques associades a la seva prevenció. L'**Escola Virtual d'Esquena** inclou una aplicació per a la prescripció de taules personalitzades d'exercicis per a l'esquena, fent servir el vídeo com a suport.

### → **Rehabilitació virtual**

El 2011 va quedar finalitzat un projecte BioTrak, dissenyat en el marc de Corporació Mútua, juntament amb la Universitat Politècnica de València i l'Hospital NISA València al Mar: un programari innovador de rehabilitació virtual, motora i cognitiva, que integra una sèrie d'exercicis per a l'entrenament i recuperació de determinades funcions que s'han vist minvades o s'han perdut com a conseqüència de diferents patologies. La posada en marxa d'aquest projecte es va postergar a principis de 2012.





## Comunicació

[4.16, PR5]

Per mantenir la confiança dels seus mutualistes i poder mantenir un diàleg fluït, Unió de Mútues utilitza diferents canals i eines de comunicació, en els que es van introduir diverses millores el 2011.

### Pàgina web [www.uniondemutuas.es](http://www.uniondemutuas.es)

La pàgina web, a més d'oferir informació actualitzada sobre l'organització, disposa d'un servei Mútua On-Line que facilita la consulta de dades sobre la situació de treballadors i empreses amb total garantia de confidencialitat. El 2011 es va personalitzar l'accés per a empreses i col·laboradors que es va separar i es va millorar el disseny de les dades de sinistralitat de les empreses mutualistes. Qui disposi de claus d'accés a Mútua On-Line també pot utilitzar *Ergo Maq* a través de Mútua On-Line. El 2011 es van registrar 277.011 visites a la pàgina web de la Unió de Mútues. L'eina pel seguiment de visites va començar a utilitzar-se el febrer de 2010. Des d'aleshores fins a desembre d'aquest any es van comptabilitzar 235.250 pàgines vistes. Si considerem el mateix període de 2011, el número de visites al web va ser de 255.059, de forma que, comparant les visites de febrer a desembre dels dos anys, l'augment va ser d'un 14,75% el 2011. D'entre les pàgines vistes aquest darrer any, a més de, lògicament, la d'inici amb 92.258 vistes, destaca el número de visites al directori de centres propis amb 44.791.

### Telèfon d'atenció gratuïta 24 h

El telèfon 900 50 60 70 és una línia d'atenció gratuïta que ofereix informació sobre totes les mútues de Corporación Mutua. Es va posar en marxa el 2009 en substitució de l'anterior línia 24 h,.



**2011**  
es van registrar  
**277.011**  
visites a la  
pàgina web



La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



### Sistema QRSA

El Sistema QRSA, tal com s'ha indicat en l'apartat de qualitat, és una valuosa eina per a la millora en Unió de Mútues. És una aplicació que permet gestionar tot tipus d'incidències: disconformitat, queixes o reclamacions, suggeriments interns o externs i agraïments, facilitant, així el càlcul d'indicadors per mesurar la satisfacció dels grups d'interès.

El Sistema QRSA ofereix una cobertura completa del control de les incidències, tant d'origen intern com extern, així com el control d'accions correctives o preventives, i permet annexar documents i enviar cartes. Gestiona còmodament totes les fases del procés, comunicant-se amb els responsables i les persones implicades via correu electrònic i mitjançant avisos en la Intranet.

A partir de la seva implantació en 2008, s'ha aconseguit una millora substancial del temps mitjà de resposta de les incidències: d'uns 26 dies, temps mitjà d'aleshores, s'ha passat a menys de 10 dies.



**QRSA**  
millora del  
temps mitjà de  
resposta  
de **26** dies  
en 2007  
a **8,5** dies  
en 2011

### Altres vies de comunicació i informació

El correu electrònic va ser un dels canals de comunicació utilitzats per difondre informació a empreses mutualistes i autònoms adherits, amb especial èmfasi en qüestions preventives. Els mutualistes van rebre el *Butlletí d'Informació Preventiva*, BIP, preparat per l'equip de vigilància de l'Àrea d'R+D+i, informació sobre jornades de caràcter formatiu i informatiu a les que se'ls convidava a assistir, sobre la memòria d'RSC... en definitiva, sobre qualsevol aspecte que es pugui considerar del seu interès.

En la Mútua sempre s'ha posat molta cura en el tracte personal. El 2011, com a suport al personal de recepció i d'àrees amb tracte

personal directe amb pacients i usuaris de la Unió de Mútues, presencial o telefònic, es van realitzar, entre d'altres actuacions, cursos de formació i es va elaborar un manual d'atenció telefònica. D'altra banda es va preparar una guia de gestió de prestacions, un manual sobre els requisits i la documentació necessària per a participar en la campanya Bonus...Tot això amb l'objectiu de millorar l'atenció a les empreses mutualistes i als autònoms adherits.

A més de les vies de comunicació que utilitza la Mútua es poden sumar els impactes en premsa (ja sigui en paper o digital) de les seves activitats. El 2011 va haver-hi 113 impactes en premsa.

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



## Col·laboradors

[PR5]

Els col·laboradors ofereixen un servei valuós, ja que serveixen d'enllaç entre Unió de Mútues i les seves empreses associades. Col·laboren amb la Mútua a través de l'afiliació de les seves empreses clients a la Mútua i presten serveis de caràcter administratiu, complementari a les actuacions administratives de la Mútua.

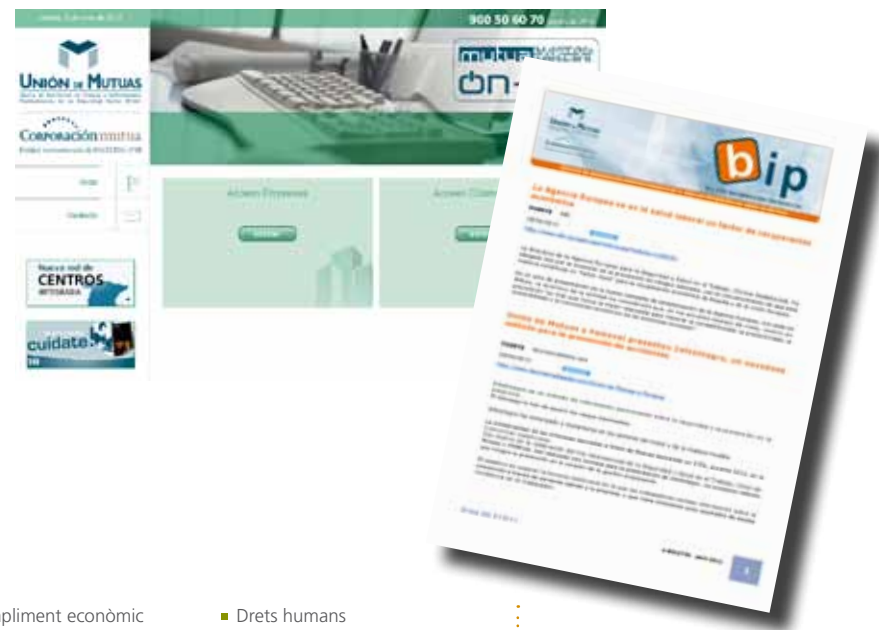
En la seva relació amb els col·laboradors, Unió de Mútues procura posar a la seva disposició totes les eines que els calguin per dur a terme la seva tasca de forma àgil i eficient.

Periòdicament es realitzen enquestes per conèixer el nivell de satisfacció dels col·laboradors. En l'última enquesta que s'ha dut a terme (2010), el nivell de satisfacció d'aquest col·lectiu va arribar al 90,4%. A més, les enquestes serveixen per a conèixer possibles àrees de millora en relació amb els col·laboradors.

Precisament a fi de millorar els serveis que els ofereix Unió de Mútues, l'any 2011 es va crear l'àrea Colaborador On Line a la pàgina web. Es tracta d'un espai d'utilitats que agilitza la tramitació de documents i que va incorporar, des d'un primer moment, un sistema de facturació electrònica que permet als col·laboradors descarregar el rebut i el full de liquidació pel cobrament de les despeses de gestió. Per regularitzar els accessos es va realitzar un contracte per a la gestió en línia de la informació i una autorització per a utilitzar la informació en compliment de la Llei Orgànica de Protecció de dades.

El 2011 es van dur a terme diferents jornades informatives a les que es va convidar als col·laboradors, recalçant especialment aquest any les qüestions relatives als treballadors autònoms. També es va enviar informació sobre novetats legislatives, el *Butlletí d'Informació Preventiva BIP*, etc. Tot això d'acord amb la política de millora de la comunicació amb aquest col·lectiu, que es va traduir en un increment de la comunicació electrònica ja que es van enviar més de 102.000 correus electrònics.

2010  
satisfacció  
dels  
col·laboradors  
90,4%



La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI





## Equip humà Enfocament de gestió

2011 va ser un any molt similar a l'anterior pel que fa als recursos humans de l'organització: d'una banda, per la continuïtat de la crisi econòmica i, per una altra, perquè es va mantenir vigent la Resolució de l'11 de març de 2010 de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social, que impedia formalitzar nous contractes de personal, exceptuant el sanitari.

No obstant això, i fidel a la seva línia de mantenir l'estabilitat en l'ocupació, la Mútua es va plantejar no efectuar més retallades en la plantilla, i aquesta es va mantenir pràcticament igual a la de 2010.

Unió de Mútues va seguir aplicant la mateixa política igualitària d'anys anteriors, sense establir diferències entre dones i homes, persones amb jornada completa o parcial o per qualsevol aspecte (retribucions, accés a la formació, etc.), i ha seguit procurant l'equilibri entre la vida personal i el desenvolupament professional, la conciliació de la vida laboral i familiar, i la cura de la salut de la plantilla.

En les relacions entre empreses i treballadors es va respectar allò que es disposa en l'Estatut dels Treballadors, el Conveni Col·lectiu aplicable al sector de mútues i les altres normes d'obligat compliment.



## Dades de 2011\*

[2.8, 2.10, 4.4, EC1, EC3, EC5, EC7, LA1 a LA11, LA13 a LA15 i HR5 a HR7]

## Contractes, altes, baixes i absentisme

[2.8, EC7, LA1, LA2, LA7, LA13]

### Estabilitat en els llocs de treball

Després de la reducció de la plantilla en un 14,6% el 2009 com a conseqüència de la crisi econòmica, Unió de Mútues va procurar mantenir l'estabilitat en l'ocupació, amb una reducció del 3,2% el 2010 i un 0,15% el 2011.

|              | 2009       | 2010       | 2011       |
|--------------|------------|------------|------------|
| Homes        | 267        | 254        | 254        |
| Dones        | 430        | 421        | 420        |
| <b>Total</b> | <b>697</b> | <b>675</b> | <b>674</b> |

En els tres últims anys, el percentatge de plantilla estable es va mantenir per sobre del 90%.

|                      | 2009          | 2010          | 2011          |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|
| Plantilla estable    | 672           | 648           | 647           |
| Plantilla total      | 697           | 675           | 674           |
| <b>% Estabilitat</b> | <b>96,41%</b> | <b>96,00%</b> | <b>95,99%</b> |

El desglossament per sexes de la plantilla estable i eventual del 2011 és la següent:

|                    | Homes      | Dones      | Total      |
|--------------------|------------|------------|------------|
| Plantilla estable  | 246        | 401        | 647        |
| Plantilla eventual | 8          | 19         | 27         |
| <b>Total</b>       | <b>254</b> | <b>420</b> | <b>674</b> |

Igual que en anys anteriors, el percentatge d'homes es va situar una mica per sota del 40% i el de les dones per sobre del 60%: 37,7% i 62,3% respectivament.

En Unió de Mútues es compleix la Llei 13/1982 del 7 d'abril sobre Integració Social dels Minusvàlids (LISMI), que obliga a les empreses amb més de 50 persones en plantilla a reservar el 2% dels llocs de treball per a persones amb discapacitat. A Unió de Mútues, aquest percentatge ascendeix al 2,37% i hi ha 16 persones amb discapacitats contractades.

### Tipus de jornada i contracte

La distribució de la plantilla per tipus de jornada, sexe i tipus de contracte va mantenir durant 2011 el predomini de dones amb contracte indefinit i jornada completa.

|                    | Jornada completa |            | Jornada parcial |           | Total      |            |
|--------------------|------------------|------------|-----------------|-----------|------------|------------|
|                    | Homes            | Dones      | Homes           | Dones     | Homes      | Dones      |
| Plantilla estable  | 229              | 367        | 17              | 34        | 246        | 401        |
| Plantilla eventual | 4                | 13         | 4               | 6         | 8          | 19         |
| <b>Total</b>       | <b>233</b>       | <b>380</b> | <b>21</b>       | <b>40</b> | <b>254</b> | <b>420</b> |

Durant els últims 3 anys, el percentatge de persones amb contracte a jornada completa no va baixar del 90% ja que les persones amb contracte a jornada parcial no va arribar al 10%.

|                    | 2009   | 2010   | 2011   |
|--------------------|--------|--------|--------|
| % Jornada completa | 91,25% | 90,37% | 90,95% |
| % Jornada parcial  | 8,75%  | 9,63%  | 9,05%  |

\*Les dades de personal són les existents el 31 de desembre de 2011.

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI





## Lloc de treball i residència

Un 82,94% de la plantilla (559 persones) treballava en 2011 a la Comunitat Valenciana, on està situada la seu central i la majoria dels centres de la Unió de Mútues; un 7,42% (50 persones) a Catalunya, un 6,38% (43 persones) a Madrid i finalment, un 3,26% de la plantilla (22 persones) en altres comunitats.

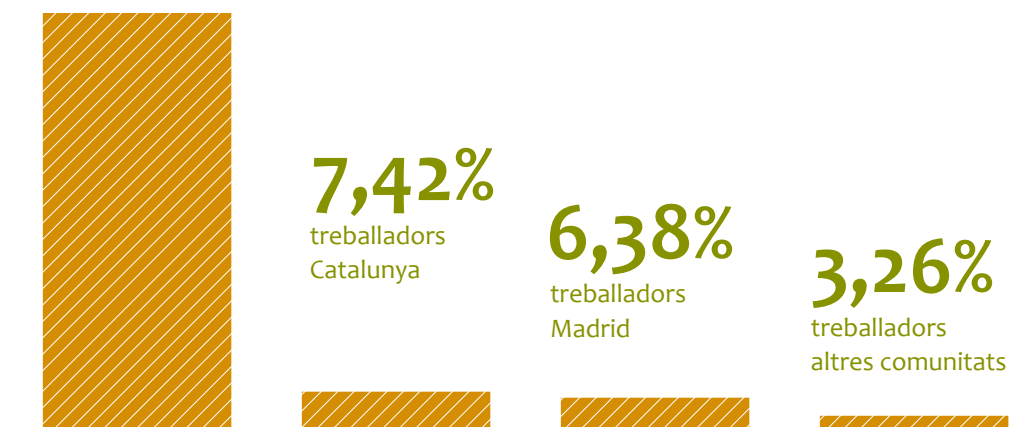
|                    | C. Valenciana |            | Catalunya |           | Madrid    |           | Altres   |           |
|--------------------|---------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
|                    | Homes         | Dones      | Homes     | Dones     | Homes     | Dones     | Homes    | Dones     |
| Plantilla estable  | 201           | 336        | 19        | 29        | 19        | 22        | 7        | 14        |
| Plantilla eventual | 8             | 14         | 0         | 2         | 0         | 2         | 0        | 1         |
| <b>Total</b>       | <b>209</b>    | <b>350</b> | <b>19</b> | <b>31</b> | <b>19</b> | <b>24</b> | <b>7</b> | <b>15</b> |

Pot veure's l'evolució d'aquests percentatges en els últims 3 anys:

|                      | 2009   | 2010   | 2011   |
|----------------------|--------|--------|--------|
| Comunitat Valenciana | 82,78% | 83,30% | 82,94% |
| Catalunya            | 8,03%  | 7,50%  | 7,42%  |
| Madrid               | 5,88%  | 6,10%  | 6,38%  |
| Altres               | 3,31%  | 3,10%  | 3,26%  |

El 2011, la mitjana de persones que viuen i treballen en la mateixa localitat va ser del 50,67%, un xifra que, igual que en altres anys, és superior a Catalunya, Madrid i la resta de localitats fora de la Comunitat Valenciana. No obstant això, s'ha de tenir en compte que en la Comunitat Valenciana les persones que viuen i treballen en localitats diferents acostumen a invertir poc temps en el desplaçament fins al seu centre de treball, per exemple, les persones que resideixen a Vila-real o Benicàssim una mitjana de 15-20 minuts en traslladar-se des de casa seva fins a la feina i viceversa. Tenint en compte aquest fet, podem considerar que els alts directius de la Unió de Mútues, és a dir, els qui en l'organigrama ocupen càrrecs de responsabilitat, procedeixen tots de la seva comunitat local.

82,94%

treballadors  
Comunitat Valenciana


|                      | % Diferent lloc de residència i treball | % Mateix lloc de residència i treball |
|----------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|
| Comunitat Valenciana | 52,87%                                  | 47,13%                                |
| Catalunya            | 33,33%                                  | 66,67%                                |
| Madrid               | 31,82%                                  | 68,18%                                |
| Altres               | 31,82%                                  | 68,18%                                |
| <b>Total</b>         | <b>49,33%</b>                           | <b>50,67%</b>                         |

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



85

## Edat i antiguitat mitjana

En els tres últims anys han anat augmentant tant l'edat mitjana com l'antiguitat mitjana de la plantilla (que han passat de 42,52 a 44,26 anys i de 12,56 a 13,94 anys respectivament). L'edat mitjana dels homes és 3 anys superior a la de les dones. De la mateixa forma, l'antiguitat mitjana dels homes és uns 2 anys superior a l'antiguitat mitjana de les dones.

|              | Plantilla  | Mitjana d'edat | Mitjana d'antiguitat |
|--------------|------------|----------------|----------------------|
| Homes        | 254        | 46,18          | 15,34                |
| Dones        | 420        | 43,10          | 13,09                |
| <b>Total</b> | <b>674</b> | <b>44,26</b>   | <b>13,94</b>         |

## Dones en càrrecs de responsabilitat

El 2011 es va redefinir el mapa de processos, l'organigrama i la cadena de lideratge de la Unió de Mútues. Com a conseqüència d'aquesta redefinició, el percentatge de dones que ocupen càrrecs de responsabilitat en la Mútua va pujar al 45%, confirmant la tendència positiva dels últims anys. L'any 2008, abans de posar en marxa el Pla d'Igualtat, era d'un 37,51% el 2009 era del 40% i l'any 2010 va ser del 40,74%.

## Contractes individuals i definits

Els contractes eventuais (amb data de 31 de desembre de 2011) eren 27, exactament els mateixos que en 2010 i 2 més que en 2009, any què hi havia 25.

Aquests contractes eventuais inclouen els contractes de 3 mesos que, després d'una pròrroga de 3 mesos més, es poden convertir en indefinits, així com els contractes de substitució, per cobrir vacances del personal, baixes laborals, etc.

| Tipus de contracte | Homes    | Dones     | Total     |
|--------------------|----------|-----------|-----------|
| Substitució        | 6        | 18        | 24        |
| 3+3                | 2        | 1         | 3         |
| <b>Total</b>       | <b>8</b> | <b>19</b> | <b>27</b> |

Durant 2011, dels 13 contractes 3+3 signats i susceptibles de convertir-se en indefinits, 12 van passar a ser-ho (7 homes i 5 dones), el que suposa que un 92,3% de contractes van passar a ser indefinits. El 2009, de 28 contractes d'aquest tipus, 13 es van fer indefinits (un 46,42%) i el 2010, d'11 contractes, 6 es van fer indefinits (54,54%). Per tant, es van signar menys contractes, però va augmentar el número de contractes que es van convertir en indefinits. Aquest fet es deu a l'increment de la qualitat en el procés de selecció.

## Baixes i rotació

El 2011 va haver-hi un total de 105 baixes, sobre tot a causa de la finalització del contracte (un 54,3%), fet que confirma la tendència a la disminució, ja que el 2009 va haver 211 baixes i l'any 2010 en va haver-hi 121.

|                                            | Homes     | Dones     | Total      |
|--------------------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Baixa voluntària                           | 2         | 2         | 4          |
| Acomiadament                               | 7         | 7         | 14         |
| Excedència per atenció a un familiar       | 1         | 1         | 2          |
| Excedència per atenció a un fill/a         | 0         | 10        | 10         |
| Excedència amb reserva del lloc de treball | 5         | 5         | 10         |
| Excedència voluntària                      | 2         | 2         | 4          |
| Fi del contracte                           | 13        | 44        | 57         |
| Incapacitat                                | 1         | 0         | 1          |
| Jubilació                                  | 2         | 0         | 2          |
| Llicència no retribuïda                    | 0         | 1         | 1          |
| <b>Total</b>                               | <b>33</b> | <b>72</b> | <b>105</b> |

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



Pel que fa a les baixes per categoria professional, predominen les de dones del Grup II - nivell 4, que representen gairebé el 25% de les baixes de 2011, seguides per les del Grup III - nivell 8 i del Grup II - nivell 6, iguals, en aquest cas, a les d'homes del Grup II - nivell 4.

El 2011, l'índex de rotació (total de baixes), va ser del 15,64% i l'índex de rotació voluntària (baixes voluntàries + excedències voluntàries) de l'1,19%.

|                    | 2009   | 2010   | 2011   |
|--------------------|--------|--------|--------|
| Rotació            | 19,37% | 16,40% | 15,64% |
| Rotació voluntària | 3,87%  | 2,37%  | 1,19%  |

**2011**  
**15,64%**  
índex de  
rotació

Desglossament de baixes per regions, franges d'edat i sexe:

|               | 30       |           | 30-50     |           | >50       |          | Total     |           |
|---------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
|               | Homes    | Dones     | Homes     | Dones     | Homes     | Dones    | Homes     | Dones     |
| C. Valenciana | 7        | 23        | 13        | 40        | 11        | 4        | 31        | 67        |
| Catalunya     | 0        | 0         | 0         | 1         | 0         | 1        | 0         | 2         |
| Madrid        | 0        | 1         | 1         | 1         | 0         | 0        | 1         | 2         |
| Altres        | 1        | 0         | 0         | 0         | 0         | 1        | 1         | 1         |
| <b>Total</b>  | <b>8</b> | <b>24</b> | <b>14</b> | <b>42</b> | <b>11</b> | <b>6</b> | <b>33</b> | <b>72</b> |

Desglossament de baixes i excedències voluntàries per regions, franges d'edat i sexe:

|               | <30      |          | 30-50    |          | >50      |          | Total    |          |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|               | Homes    | Dones    | Homes    | Dones    | Homes    | Dones    | Homes    | Dones    |
| C. Valenciana | 1        | 1        | 1        | 2        | 1        | 0        | 3        | 3        |
| Catalunya     | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| Madrid        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 1        |
| Altres        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        |
| <b>Total</b>  | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>4</b> |

## Noves contractacions

El número total de noves contractacions durant 2011 va ser de 24, tenint en compte la nova contractació d'una persona que s'incorpora a Unió de Mútues per primera vegada. Predominen les noves contractacions de dones menors de 50 anys en la zona de la Comunitat Valenciana, on hi ha una major concentració de centres i per tant, d'activitat.

|               | <30      |          | 30-50    |          | >50      |          | Total    |           |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|               | Homes    | Dones    | Homes    | Dones    | Homes    | Dones    | Homes    | Dones     |
| C. Valenciana | 2        | 5        | 4        | 5        | 2        | 0        | 8        | 10        |
| Catalunya     | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| Madrid        | 0        | 2        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 3         |
| Altres        | 1        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 1        | 1         |
| <b>Total</b>  | <b>3</b> | <b>7</b> | <b>4</b> | <b>8</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>9</b> | <b>15</b> |

De les noves contractacions, 9 van causar baixa, amb una majoria de baixes en la zona de la Comunitat Valenciana i entre les dones de menys de 30 anys.

|               | <30      |          | 30-50    |          | >50      |          | Total    |          |
|---------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|               | Homes    | Dones    | Homes    | Dones    | Homes    | Dones    | Homes    | Dones    |
| C. Valenciana | 1        | 3        | 0        | 1        | 2        | 0        | 3        | 4        |
| Madrid        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        |
| Altres        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        |
| <b>Total</b>  | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |

El número total d'altes en Unió de Mútues durant 2011, incloent altes que no són de nova incorporació, va ser de 106, majoritàriament dones de la Comunitat Valenciana de menys de 50 anys, tal com es pot veure en la taula.

|               | <30       |           | 30-50     |           | >50      |          | Total     |           |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|
|               | Homes     | Dones     | Homes     | Dones     | Homes    | Dones    | Homes     | Dones     |
| C. Valenciana | 10        | 25        | 16        | 35        | 6        | 4        | 32        | 64        |
| Catalunya     | 0         | 0         | 0         | 1         | 0        | 0        | 0         | 1         |
| Madrid        | 0         | 3         | 0         | 2         | 0        | 1        | 0         | 6         |
| Altres        | 1         | 0         | 0         | 1         | 0        | 1        | 1         | 2         |
| <b>Total</b>  | <b>11</b> | <b>28</b> | <b>16</b> | <b>39</b> | <b>6</b> | <b>6</b> | <b>33</b> | <b>73</b> |



En resum, durant 2011 va haver 106 altes, de les quals 24 (22,64%) van ser de nova incorporació. Les 82 restants (77,36%) corresponen a persones que ja havien treballat en Unió de Mútues amb contractes anteriors.

**2011**  
**augment**  
**dels**  
**permisos per**  
**maternitat i**  
**paternitat en**  
**2 i 7**  
**dies**  
**laborables,**  
**segons els**  
**casos**

## Absentisme

Tenint en compte les baixes laborals, tant per contingències comunes com per contingències professionals, la taxa d'absentisme de 2011 va ser d'un 2,61%: en les dones la taxa va ser superior (3,47%), en comparació amb l'1,18% dels homes. La taxa d'absentisme es manté en uns nivells semblants als dels últims anys: 2,14% el 2009 i 2,65% el 2010.

## Permisos per maternitat i paternitat\*

[LA15]

A Unió de Mútues s'aplica la legislació vigent en matèria de baixa per maternitat o paternitat, i si bé l'empresa ha engegat accions per fomentar la coresponsabilitat per part dels homes de l'organització, en els últims anys el 100% dels permisos per naixement o adopció/acolliment de fill o filla han estat sol·licitats per dones.

Unió de Mútues facilita la informació personalitzada necessària des del Procés de Gestió de Recursos Humans a cada persona que la sol·liciti.

Després de les 16 setmanes legals, el 100% de les dones de l'organització que estan de baixa per maternitat gaudeixen del permís de lactància i és decisió seva si l'acumulen o el reparteixen en hores. A més, les dones poden gaudir de les vacances pendents després de la baixa per maternitat, tot i que hagi acabat l'any i sempre i quan el motiu pel qual no s'hagin gaudit no derivi d'una incapacitat temporal com a conseqüència de l'embaràs. Per altra banda, els homes compten amb els 2 dies que marca el conveni per naixement de fill o filla i dels 3 dies a compte de la Seguretat social.

L'any 2011, Unió de Mútues va decidir augmentar en 2 i 7 dies laborables les baixes de maternitat i paternitat, segons si es tracta d'un part únic o múltiple a fi de millorar la conciliació de la vida personal i laboral.

\* Nota al peu: s'aporten detalls de 2009 i 2010 per informar aquest apartat sobre un indicador nou en la versió G3.1 pel que fa a la versió G3.0. Les dades que es refereixen a la continuïtat en el lloc de treball 12 mesos després d'una reincorporació després d'una baixa per maternitat o paternitat relatius a 2011 no es poden donar fins a la fi de 2012.



## Persones amb dret a una baixa per maternitat o paternitat

|              | 2009      | 2010      | 2011      |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| Maternitat   | 23        | 24        | 29        |
| Paternitat   | 6         | 9         | 9         |
| <b>Total</b> | <b>29</b> | <b>33</b> | <b>38</b> |

El 2011 només va haver un cas d'un home que no va voler gaudir del permís de paternitat per motius personals, tot i que se'l va informar que tenia la possibilitat de gaudir-ne.

Un cop finalitzat el permís per paternitat, tots els homes es van reincorporar al lloc de treball. En el cas de les dones, després del permís de maternitat només va haver una dona (l'any 2009) que no es va reincorporar.

Pel que fa a la continuïtat en el lloc de treball 12 mesos després de la seva reincorporació, l'any 2009 van conservar el seu lloc de treball 21 de les 22 dones que es van reincorporar després de la baixa; el 2010, totes les dones que van sol·licitar la baixa de maternitat i es van reincorporar al seu lloc de treball van conservar la seva feina els 12 mesos posteriors. El 2009, tots els treballadors que es van acollir al permís de paternitat continuaven en el seu lloc de treball 12 mesos després de la reincorporació i el 2010, només un home va causar baixa abans de complir l'any de permanència.

## Retribucions i beneficis socials

[EC1, EC3, EC5, LA3, LA14]

La taula salarial de 2011 va augmentar en un 1,8% en comparació a 2010.

| Categoria professional | Salari mensual | Salari anual (x 17) |
|------------------------|----------------|---------------------|
| Grup I - Nivell 1      | 2.111,16 €     | 35.889,72 €         |
| Grup I - Nivell 2      | 1.785,68 €     | 30.356,56 €         |
| Grup I - Nivell 3      | 1.521,76 €     | 25.869,92 €         |
| Grup II - Nivell 4     | 1.301,88 €     | 22.131,96 €         |
| Grup II - Nivell 5     | 1.134,72 €     | 19.290,24 €         |
| Grup II - Nivell 6     | 985,19 €       | 16.748,23 €         |
| Grup III - Nivell 7    | 862,07 €       | 14.655,19 €         |
| Grup III - Nivell 8    | 756,51 €       | 12.860,67 €         |

A més de la retribució fixa, el 2011 més d'un 93% de la plantilla va percebre retribucions per sobre de la quantitat fixada en el conveni. Igual que en anys anteriors, no va haver-hi diferències retributives entre dones i homes.

El salari mínim local correspon a la del grup III-nivell 8, és a dir, 12.860,67 € anuals. Ja que el salari mínim interprofessional fixat per 2011 era de 8.979,60 € anuals, existeix una diferència positiva de 3.881,07 € anuals. Per tant, el 2011 el marge de relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim interprofessional es va situar en 1,43.

**ASSEGURANCES DE VIDA**  
**164.944,54**

**ASSEGURANCES DE RESPONSABILITAT CIVIL**  
**189.743,12**

**BESTRETES A TREBALLADORS**  
**149.900**

**PRESTACIONS ESPECIALS**  
**29.871,34**

**Millores de les condicions econòmiques de la plantilla en 2011**

No es va satisfer cap complement de jubilació.

La nostra organització

Memòria RSC 2011

Annex: Comptes anuals

Gestió 2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI





## Beneficis socials

Els beneficis socials de 2011 es van ampliar amb la concessió de més dies dels legalment establerts pels permisos de maternitat i paternitat.

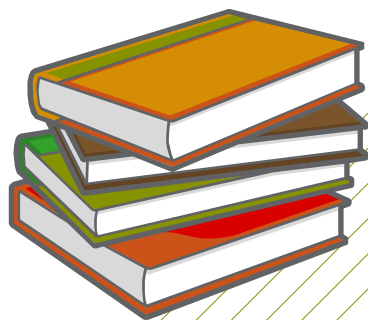
### Beneficis socials en Unió de Mútues

- Jornada laboral mitjana inferior a les 1.700 hores anuals
- Facilitat pel canvi o permuta de torns entre el personal
- Flexibilitat horària
- Vacances flexibles
- Permís retribuït per l'esmorzar
- Teletreball
- Política per l'acostament geogràfic de forma que es millori la proximitat del lloc de treball al domicili personal
- Comissió d'Igualtat, interlocutora entre l'empresa i la plantilla en matèria d'igualtat i amb un correu electrònic obert a tota la plantilla
- Protocol d'actuació en situacions d'assetjament en l'àmbit laboral de la Unió de Mútues i correu electrònic de contacte amb el mediador previst en el protocol
- Política per garantir que les ofertes de treball no contenen preferències sobre gènere i/o nacionalitat
- Permís de 15 dies unions de fet
- Gratificació per nupcialitat
- Permís per portar els fills a l'escola o a la guarderia el primer dia del curs escolar
- Permís per sortides d'emergència per atendre familiars
- Permís remunerat per acompanyar al metge a persones dependents.

Cal destacar que en 2011 es van concedir 1.130 permisos, dels quals 954 no derivaven del conveni aplicable a les mútues, enfront de 176 que sí estaven contemplats en el conveni, i 474 permisos per a atencions familiars, dels quals 220 estan previstos en el conveni i 254 fora del conveni. Tant en un cas com en un altre van ser les dones les que van sol·licitar més permisos: 954 permisos per anàlisis, gestions externes... i 375 per atendre familiars.

També van ser les dones les que es van acollir més a la flexibilitat horària com a mesura de conciliació, confirmant-se així la tendència d'anys anteriors a l'augment de sol·licituds: 42 en total, en comparació a les 24 de 2010. El número d'homes que es va acollir a la flexibilitat horària va ser de 4, amb un augment d'1 respecte de 2010.

- Permisos no retribuïts per a l'atenció de persones malaltes, grans o dependents o per assumptes personals sense suspensió del contracte de treball.
- Excedència voluntària amb reserva del lloc de treball per motius personals, per un màxim de 3 mesos, amb suspensió de contracte.
- Ampliació dels permisos de maternitat i paternitat en 2 dies laborables en cas de part únic, i en 7 en cas de part múltiple.
- Facilitat per acumular les vacances de l'any en curs després de la baixa de maternitat, encara que no coincideixi amb una baixa derivada de l'embaràs, el part, la lactància natural, o l'adopció/acolliment, fins i tot si ha acabat l'any natural.
- Realització de contractes de substitució en el cas de baixes i excedències per maternitat/paternitat, en els casos que ho requereixin.
- Bestretes segons les necessitats específiques de cada treballador/a (préstecs socials) amb un mínim de permanència en l'empresa d'1 any.
- Programes de formació pel desenvolupament professional.
- Pla de formació amb independència del sexe.
- Formació dins de l'horari laboral.
- Cursos de gestió del temps.
- Videoconferències (formació, reunions...).
- Permís retribuït i pagament dels costos de formació tècnica específica per al lloc de treball.
- Formació sobre correcció de postures, primers auxilis i autoestima.
- Programa d'ajuda per deixar de fumar.
- Servei mèdic en las instal·lacions de l'empresa.
- Política que tendeix a l'estabilitat en el lloc de treball.
- Servei de suport personal psicològic.
- Assegurança de responsabilitat civil que ha sol·licitat el personal sanitari de la Unió de Mútues i del que n'és beneficiari el 100% del personal per respondre de possibles reclamacions per no seguir correctament la *lex artis*.



## h1&gt;formació

## h2&gt;Formació

[LA10, LA11]

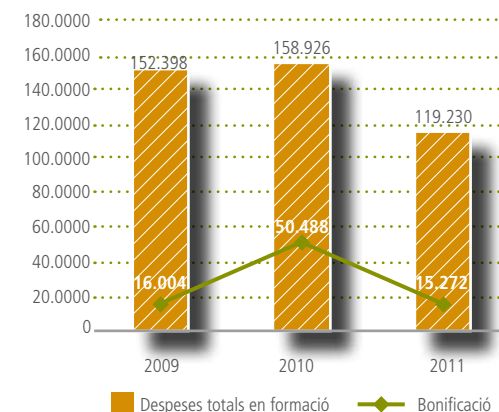
La formació dins de la Unió de Mútues es desenvolupa de forma contínua a fi d'aconseguir que tot el personal adquireixi o potenciï, el nivell requerit de coneixements i competències necessaris. Es considera un element clau per aconseguir, d'una banda, els objectius del pla estratègic vigent, i per un altre, el desenvolupament organitzatiu, professional i personal.

La formació es realitza per dues vies: els plans de formació interna, biennals, dissenyats per atendre les necessitats formatives de tota la plantilla, i les peticions individuals de formació externa, que per la seva especificitat o caràcter no poden cobrir-se des del pla de formació.

El procés de formació es desenvolupa en tres fases: identificació de les necessitats de formació, execució de les accions formatives, i avaluació i seguiment de les accions. Per a la primera fase s'envia una enquesta a tota la plantilla (els resultats es tenen en compte per a l'elaboració del pla de formació), i una altra enquesta als líders, perquè indiquin les necessitats formatives que, en la seva opinió, té el personal al seu càrrec, o la resta de personal en relació amb l'àrea que lideren.

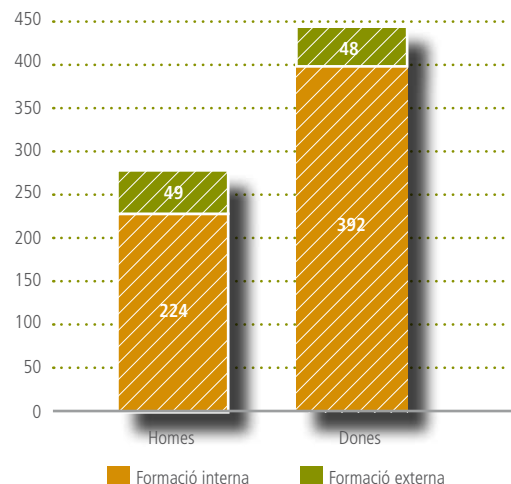
## h2&gt;DESPESES EN FORMACIÓ

El 2011 les despeses per formació es van reduir pel que fa a anys anteriors perquè, entre altres raons, una bona part de la formació interna la va impartir personal expert de la Unió de Mútues, la qual cosa, addicionalment, fomenta la transmissió de coneixements dins de l'organització, posant especial èmfasi en la cultura corporativa de la Unió de Mútues. Per aquest mateix motiu, els costos bonificats va ser inferiors als de 2010.

h3>Despeses  
en formació  
Distribució per  
anys


## PERSONES FORMADES

### N.º de persones formades en 2011 Distribució per tipus de formació i sexe



El número total de persones que van rebre formació va ser de 622 en contra de les 460 formades l'any 2010. Aquest notable increment es deu, fonamentalment, a les jornades de cultura corporativa realitzades en 2011, de caràcter obligatori per a tot el personal de l'organització. El reduït grup de persones que, per motius d'ubicació o torns de treball, no va poder assistir a les jornades, va rebre la documentació que s'hi lliura i, en la majoria dels casos, el seu responsable jeràrquic els va informar del seu contingut. El 2009, el número de persones formades va ser 694, ja que, d'una banda, també es van celebrar jornades de cultura corporativa per a tota la plantilla, però, per una altra, aleshores hi havia més de 800 persones en la Mútua.

De les persones formades el 2011, el número de dones que va rebre formació interna va ser notablement superior al d'homes.

La mitjana d'hores de formació per persona va disminuir pel que fa a anys anteriors (21,94 el 2009; 16,09 el 2010, i 10,75 el 2011), encara que la diferència fonamental està en el nombre d'hores de formació externa (aproximadament la meitat que el 2010) i no en els cursos organitzats internament.

### N.º hores formatives totals per categoria professional i sexe

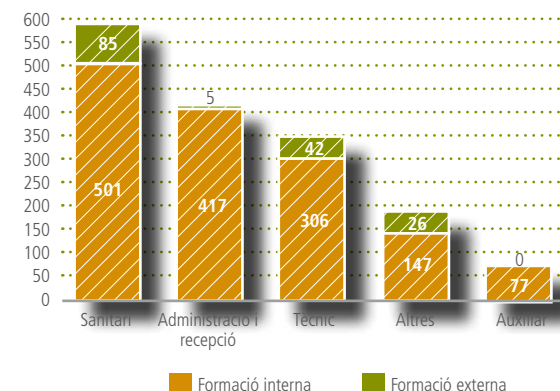
| Categoria professional | N.º hores formatives |              |              |
|------------------------|----------------------|--------------|--------------|
|                        | Homes                | Dones        | Total        |
| GR I - NIVELL 1        | 390                  | 375          | 765          |
| GR I - NIVELL 2        | 539                  | 312          | 851          |
| GR I - NIVELL 3        | 474                  | 489          | 963          |
| GR II - NIVELL 4       | 744                  | 1.558        | 2.301        |
| GR II - NIVELL 5       | 229                  | 105          | 333          |
| GR II - NIVELL 6       | 566                  | 736          | 1.302        |
| GR III - NIVELL 7      | 7                    | 0            | 7            |
| GR III - NIVELL 8      | 32                   | 653          | 686          |
| GRUP 0                 | 34                   | 0            | 34           |
| <b>Total</b>           | <b>3.015</b>         | <b>4.228</b> | <b>7.243</b> |

El nombre total d'assistents (comptant una persona tantes vegades com cursos realitzi) va ascendir a 1.606, dels quals 421 pertanyien a la cadena de lideratge. Aquest número va superar el d'anys anteriors, amb 1.096 el 2010 i 1.178 el 2009. La formació externa, com sol ser habitual, va ser més sol·licitada pel personal sanitari que pel no sanitari, per la seva assistència a congressos, jornades sanitàries, etc. a fi de millorar la capacitat requerida per al seu lloc de treball.

### N.º d'assistents que van rebre formació

|                  | Homes      | Dones        |
|------------------|------------|--------------|
| Formació externa | 79         | 79           |
| Formació interna | 527        | 921          |
| <b>Total</b>     | <b>158</b> | <b>1.448</b> |

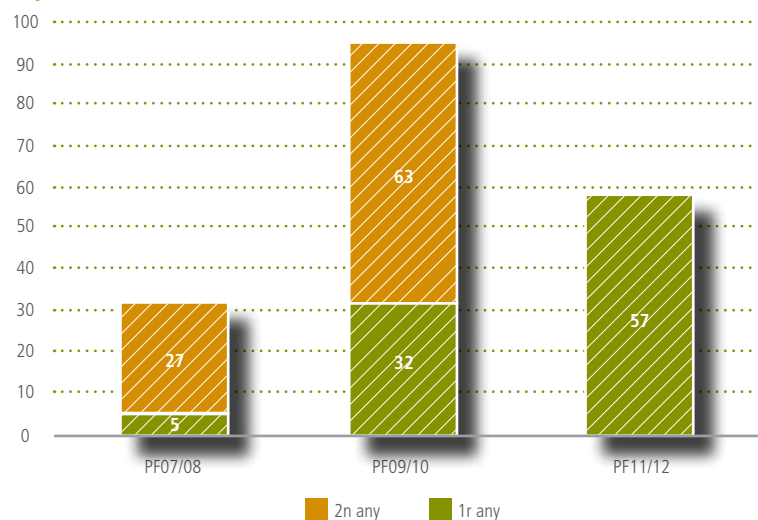
### N.º de persones formades Distribució per col·lectiu i tipus de formació





## FORMACIÓ INTERNA

N.º de grups de formació interna que s'han impartit Distribució per plans de formació i anys



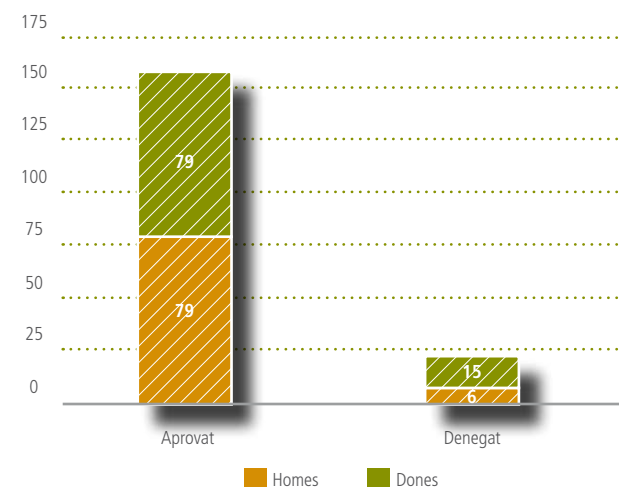
El número total de grups de formació interna el 2011 va ser de 57, una xifra considerablement superior a la dels grups del primer any dels dos plans anteriors.

D'entre les activitats formatives desenvolupades en 2011, bona part d'elles anaven orientades al coneixement d'eines, processos o aspectes específics de la Unió de Mútues: formació per a la Unitat d'absentisme, gestió de processos per al personal de recepció, ús de l'eina informàtica per al registre d'indicadors i comptabilitat analítica, etc. Unes altres versaven sobre temes més generals, adaptats a la situació de la Unió de Mútues, com la formació a l'àrea d'RSC, igualtat, tracte i clima laboral per a líders... La formació també va cobrir diferents àrees de prevenció, qüestions relatives a la Seguretat Social...

## FORMACIÓ EXTERNA

Malgrat les restriccions econòmiques, el 2011 es van aprovar el 88% de les sol·licituds de formació externa (158 en total) i es van denegar, sobretot, les peticions que no estaven directament relacionades amb el lloc de treball. No obstant això, el número aprovat es va reduir pel que fa a les sol·licituds aprovades en anys anteriors: 2,14% el 2009 i 2,65% el 2011. Aquest any, les sol·licituds de formació externa incloïen cursos especialitzats sobre normes ISO, polítiques d'igualtat, solució de conflictes de violència laboral...

N.º de peticions de formació externa sol·licitades



## Seguretat i salut en el treball

[LA7, LA8]



El Servei de Prevenció Propi (SPP) de la Unió de Mútues disposa de les quatre especialitats preventives a la Comunitat Valenciana (Seguretat en el Treball, Higiene, Ergonomia i Psicosociologia Aplicada i Medicina del Treball); fora de la comunitat, l'activitat preventiva està subcontractada amb un servei de prevenció aliè (SPA), Unimat, Servei de Prevenció SLU, que té com a soci únic Unió de Mútues.

Unió de Mútues, en la seva línia de millora contínua, intenta millorar la gestió de la prevenció revisant periòdicament el seu pla de prevenció i intentant que la integració de la prevenció es realitzi en tots els nivells de l'empresa.

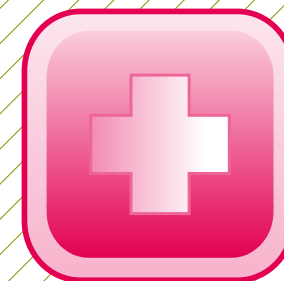
Per completar la integració de la prevenció en tots els centres, el 2011 es va desplegar un manual de prevenció, qualitat i medi ambient per als responsables de centre, amb jornades presencials informatives i formatives per aconseguir una implantació correcta.

En el marc del pla de formació elaborat pel Procés de Gestió dels Recursos Humans, el 2011 es van dur a terme 14 accions formatives específiques de prevenció:

- Riscos ergonòmics a l'ITUM
- Formació sobre manipulació de càrregues i utilització d'escales de mà per a personal de neteja
- Recepció i manteniment
- Formació sobre manipulació de pacients per a personal sanitari i formació sobre l'aplicació de coordinació d'activitats empresarials

També es va oferir formació sobre el nou protocol contra agressions de /usuaris al personal exposat a possibles agressions i es van impartir altres cursos generals com els de seguretat vial i prevenció de riscos laborals adreçats a tot el personal. Des del SPP es van coordinar les peticions individuals per formació en legionel·la (per manteniment de la xarxa d'aigua) a responsables del centre.

A finals d'any es va realitzar una auditoria del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals de la Unió de Mútues i el seu abast e va ampliar a tots els procediments i centres de la Unió de Mútues. El seu objectiu és doble: en primer lloc, oferir una visió general als responsables de l'organització del grau d'implantació del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals, amb la finalitat de fer front el procés d'auditoria reglamentària dels propers anys amb les màximes garanties de compliment i, en segon lloc, detectar àrees de millora que permetessin aprofitar la sinergia que es produeix gràcies a l'existència dels sistemes de gestió de qualitat i gestió ambiental.


La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



96

## Seguretat, higiene i ergonomia i psicosociologia

El 2011 es va realitzar un estudi de factors psicosocials en el centre d'Alcoi, informes ergonòmics de quatre llocs de treball i diversos informes higiènics (sis de mesurament d'il·luminació, sis de mesurament de temperatura i humitat i un de mesurament de soroll).

En els nous centres de Benicarló i Ciutat Rodrigo es van realitzar dues avaluacions inicials de riscos i dos plans d'emergència. Es van actualitzar les avaluacions de riscos de nou centres de treball per part del SPP i de dos per part del SPA, i cinc plans d'emergència per part del SPP i tres per part del SPA.

Per implantar les mesures d'emergència es van dur a terme vuit simulacres d'evacuació i es van solucionar les incidències que, s'hi van detectar. Abans de la realització dels simulacres es va realitzar formació-informació sobre emergències.

També es va adquirir una eina informàtica per a coordinar activitats empresarials (una aplicació per controlar proveïdors i contractes) a fi de controlar millor l'accés de personal extern als nostres centres, garantint tant la seva seguretat com la dels nostres treballadors.

Així mateix, es van continuar produint reunions trimestrals dels Comitès de Seguretat i Salut, visites programades als centres per realitzar controls periòdics en qüestions pròpies del servei, lliurament d'equips de protecció individual, lliurament d'informació i totes les activitats derivades de la pròpia gestió de la prevenció.



## Vigilància de la salut

→ En la part corresponent a la vigilància de la salut, es va realitzar un total de 12 informes d'embarassades i 2 informes de sensibles (el 2010 els informes van ser de 20 i 2 respectivament, i el 2009, 23 i 4). Es van adaptar 5 llocs de treball d'embarassades, la resta no van necessitar cap adaptació.

Durant 2011 es van dur a terme els següents examens de salut:

| Tipus de reconeixement            | Homes     | Dones     | Total     |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Inicial                           | 3         | 6         | 9         |
| Periòdic                          | 20        | 49        | 69        |
| Després d'una absència prolongada | 1         | 2         | 3         |
| Promogut pel Servei mèdic         | 0         | 1         | 1         |
| <b>Total</b>                      | <b>24</b> | <b>58</b> | <b>82</b> |

Del personal sotmès a reconeixement, el 70,7% eren dones i el 29,3% homes.

| Protocols aplicats                  | Homes | Dones | Total |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|
| Agents biològics                    | 14    | 27    | 35    |
| Pantalles de visualització de dades | 3     | 22    | 31    |
| Radiacions ionitzants               | 12    | 10    | 16    |
| Postures forçades                   | 15    | 29    | 33    |
| Manipulació manual de càrregues     | 0     | 4     | 4     |
| Moviments repetitius                | 0     | 2     | 2     |
| Vibracions                          | 4     | 0     | 4     |
| Fums, gasos i vapors                | 13    | 17    | 15    |
| Agents anestèsics                   | 1     | 3     | 2     |

No s'aporta informació sobre els reconeixements d'altres anys perquè, en no tenir periodicitat anual, i tenir diferents periodicitats segons llocs de treball, no té sentit comparar dades amb les de l'any anterior. En ser reconeixements voluntaris tampoc es poden comparar protocols.



## Sinistralitat

→ Es van investigar tots els accidents laborals amb baixa i sense baixa que es van considerar d'interès preventiu, 29 en total, pels tècnics del Servei de Prevenció Propi, d'acord amb la informació facilitada a través de visites i/o informació dels responsables de centre i els accidentats.

El 2011, va haver 7 accidents amb baixa laboral a Unió de Mútues, de les quals 4 es van produir durant la jornada laboral i 3 *in itinere*, amb vehicle. Va haver 2 accidents d'homes i 5 de dones. No es va produir cap malaltia professional.

L'índex d'incidència, que és un indicador de la sinistralitat, va ser de 5,89 el 2011, molt per sota de l'objectiu establert.

| Incidència de la sinistralitat | 2009  | 2010  | 2011  |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| A Unió de Mútues               | 10,61 | 10,19 | 5,88  |
| Mitjana del sector             | 30,20 | 30,58 | 28,59 |

La principal causa de sinistralitat en la Mútua va ser originada pels accidents de trànsit, seguida en igual mesura per caigudes al mateix nivell, dos cops (espatlla i cara) i dos sobreexforços (mal·lèol i nina).

Els tres accidents de trànsit van tenir lloc en el primer semestre de l'any, la qual cosa va accelerar l'engegada, des de l'SPP, d'una campanya de sensibilització per a la prevenció d'accidents laborals de trànsit, incidint en la importància de la seguretat vial. Es va implantar el Pla de Mobilitat en la central i es va sensibilitzar el personal amb una sèrie de mesures divulgatives (tres circulars amb recomanacions de seguretat vial, dos cartells "Aprent dels accidents" relatius a accidents *in itinere* i anuncis en la revista interna). A més, l'SPP, en coordinació amb el Subprocés d'RSC, va sol·licitar l'adhesió a la Carta Europea de la Seguretat Vial, formalitzada a finals d'any i resolta amb l'adhesió de la Mútua a principis de 2012.



## Relacions empresa-treballadors

[4.4, LA4 a LA6, LA9, HR5 a HR7 ]

El 2011 es va formar un nou Comitè d'empresa a Paterna, i el que hi havia a València – Arts Gràfiques es va afegir al de València (interprovincial) a causa de la disminució del nombre de treballadors en aquest centre.

Va haver eleccions a Barcelona, Castelló (central), Castelló (ITUM), Castelló (interprovincial), Paterna i Valencia (interprovincial). Els canvis produïts en aquests comitès van modificar el percentatge de dones i homes, de manera que va passar a haver-hi un 52,17% de dones i un 47,83% d'homes.

### Composició del Comitè d'empresa el 31 de desembre de 2011

| Per grups de centres       | N.º de representants |
|----------------------------|----------------------|
| Alcoi                      | 1                    |
| Barcelona                  | 4                    |
| Castelló (interprovincial) | 9                    |
| Castelló (ITUM )           | 5                    |
| Castelló (central )        | 9                    |
| Madrid                     | 3                    |
| Paterna                    | 5                    |
| Resta d'Espanya            | 1                    |
| València (interprovincial) | 9                    |
| <b>Total</b>               | <b>46</b>            |

| Per sexe     | N.º de representants |
|--------------|----------------------|
| Homes        | 22                   |
| Dones        | 24                   |
| <b>Total</b> | <b>46</b>            |

| Per grups d'edat   | N.º de representants |
|--------------------|----------------------|
| Fins a 30 anys     | 4                    |
| Entre 31 i 40 anys | 12                   |
| Entre 41 i 50 anys | 17                   |
| Més de 50 anys     | 13                   |
| <b>Total</b>       | <b>46</b>            |

A Unió de Mútues el 100% del personal està cobert pel conveni col·lectiu i es mantenen els períodes de preavis legalment establerts que per als grups professionals 0, I i II és d'un mes i per als grups III i IV és de 15 dies.

Pel que fa els Comitès de Seguretat i Salut, es van mantenir els 5 comitès de 2010, amb l'única excepció de la central de Castelló on es va jubilar una de les representants de l'empresa. A través d'aquests comitès la plantilla participa en els programes de salut i seguretat en el treball. Les qüestions relatives a la salut estan cobertes per acords formals signats amb els sindicats.

A Unió de Mútues no es van identificar ni produir activitats en què el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius correués riscos ja que la llibertat d'associació és un dret constitucional; tampoc es van identificar activitats amb un risc potencial d'incidents d'explosió infantil, perquè això no és possible en l'àmbit de les mútues on no hi ha contractació infantil; ni, finalment, operacions amb risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o obligatori, perquè en el marc normatiu espanyol (format per la Constitució Espanyola de 1978, el RDL 1/1995 del 24 de març, la LO 4/2000 de l'11 de gener; el RDL 5/2000 del 4 d'agost; la LO 11/2001 del 29 de setembre i la LO 10/1995 del 23 de novembre), i en virtut dels principis de direcció i tutela, l'activitat de les mútues està totalment reglada i supeditada a les disposicions del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social. En aquest sentit, en relació amb les qüestions mencionades, l'activitat de la Mútua no difereix de la resta d'empreses del seu sector.



## Igualtat

[2.10]

El respecte a la igualtat a Unió de Mútues es plasma en el seu Codi Ètic, tant en la seva primera versió com sobretot en la segona. Fidel als seus valors, i d'acord amb la legislació vigent, la Mútua va aprovar el seu *I Pla d'Igualtat* 2009-2010, després d'un diagnòstic de situació realitzat per una entitat externa, experta en igualtat i dependent de la Universitat Jaume I de Castelló: la Fundació Isonomia. Aquesta mateixa entitat va realitzar una valoració del primer pla, un cop finalitzada la seva vigència, que va servir de punt de partida pel *II Pla d'Igualtat de la Unió de Mútues* 2011-2013, que es va posar en marxa el 2011.

Igual que el primer, el *II Pla d'Igualtat* va ser elaborat per la Comissió d'Igualtat, que compta amb representació sindical, i va ser aprovat després pel Comitè d'empresa, i posteriorment es va difondre a tota l'organització.

La Comissió d'Igualtat és l'òrgan responsable de vetllar pel respecte a la igualtat en l'organització. Qualsevol persona de la plantilla hi pot accedir a través d'un compte de correu específic. La plantilla també pot utilitzar un altre compte de correu prevista per possibles casos d'assetjament, que es podrien solucionar aplicant el *Protocol d'actuació en possibles casos d'assetjament en l'àmbit laboral de la*

*Unió de Mútues*, aprovat amb el *I Pla d'Igualtat*.

El *II Pla d'Igualtat* no introdueix novetats significatives en comparació amb l'anterior, en una part perquè és un punt de partida del pla encara més positiu que el primer pla en termes d'igualtat (gràcies a les metes assolides amb el primer) i en una altra part perquè manté les mateixes restriccions legislatives a l'activitat de les mútues dels darrers anys. Conserva les mateixes àrees del primer pla: accés a l'ocupació; conciliació de la vida laboral i familiar; classificació professional, formació i promoció; retribucions; salut laboral i comunicació.

D'entre les accions de 2011 es poden citar: l'ampliació dels permisos de maternitat i paternitat esmentada anteriorment, la formació en matèria d'igualtat a la cadena de lideratge, l'ampliació de la formació a la Comissió d'Igualtat, la incorporació de la igualtat en el nou Manual d'acolliment... Cal esmentar especialment l'habilitació en tots els centres de la Unió de Mútues de "punts d'informació Mútua" (PIM), ordinadors a disposició de les persones que no utilitzen aquesta eina en el seu lloc de treball perquè puguin accedir a tota la informació disponible en la Intranet corporativa, Àgora, mitjançant una clau d'usuari.

Igual que el primer pla, el *II Pla d'Igualtat* va obtenir el visat de la Generalitat Valenciana i el dret a la utilització del segell "Fent empresa. Iguals en oportunitats".

Amb l'objectiu de promoure la igualtat per una banda i el diàleg amb els grups d'interès per altra banda, el responsable de RR HH. de la organització va assistir a una jornada sobre igualtat de la Universitat Miguel Hernández d'Alacant en la que va explicar al públic assistent el *Pla d'Igualtat* de la Mútua.



La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporació Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



100

## Actuacions destacades en 2011



### Descripció en llocs de treball

A partir de les accions de millora detectades en les enquestes de clima de 2007 i 2010 i de l'informe de situació realitzat per la consultora que va assessorar a l'organització sobre el model EFQM, el Procés de Gestió dels Recursos Humans va dur a terme el projecte "Descripció de Llocs de treball" de la Unió de Mútues, juntament amb la relació funcional i jeràrquica de tota la plantilla. D'altra banda, la descripció de llocs de treball era un requeriment previ al desenvolupament de l'avaluació de l'acompliment que també sorgia com una de les àrees de millora detectades en les dues últimes enquestes d'opinió.



### Reconeixements

El 2011 es van utilitzar, com a vies de reconeixement formal de les persones que treballen a Unió de Mútues: el sistema de queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments QRSA; les tres campanyes "Tu fas Mútua" realitzades per aportar suggeriments (sobre l'eficiència en la despesa o l'increment en els ingressos; la comunicació interna i la fidelitat dels mutualistes) i el concurs de projectes que premia el millor presentat durant l'any; el 2011 va ser: "Uso seguro del medicamento" (Ús segur del medicament).

La cadena de lideratge va rebre formació en aquesta matèria durant 2011 per fomentar el reconeixement informal.



### Millora dels canals de comunicació

En la gestió de les circulars internes, es va començar a utilitzar una eina de *mailing* per flexibilitzar-ne la tramesa. També es va passar a etiquetar les circulars per processos, de manera que es té un control més detallat dels enviaments realitzats.

La revista interna *UM Digital* va canviar, tant en continguts (s'aposta per una revista més corporativa) com en el disseny, que passa del format anterior, més semblant a una revista impresa a un format més digital amb enllaços.

Es va començar a estudiar la reestructuració de continguts de la Intranet corporativa Àgora, amb l'objecte de facilitar-ne l'ús i convertir-la en una eina més atractiva.

D'altra banda, com ja s'ha esmentat, es van crear els "Punts d'informació Mútua" (PIM), perquè totes les persones de la Unió de Mútues puguin accedir a la informació que es difon en aquests tres canals.

Pel que fa al QRSA, a més de servir com a via de reconeixement, és un important canal de comunicació per a la plantilla, tal com demostra l'augment de l'ús. Així, les queixes o suggeriments interns van passar de 73 el 2009 a 132 el 2010, i a 219 el 2011.



### Creació del grup de suport psicosocial

Impulsat pel Subprocés d'RSC, el Grup de Suport Psicosocial va néixer per servir d'orientació i suport a les persones que estiguin travessant moments difícils o hagin de superar habitualment dificultats especials. El grup disposa d'un compte de correu obert a tota la plantilla gestionada per una psicòloga amb total garantia de confidencialitat.

Aquest grup va organitzar el 2011 una jornada de presentació del *Dv-Dep Tú que cuidas, cuídate (Tu que cuides, cuida't)*, del bon exemple del treball en equip i la transversalitat de l'RSC: el *Dv-Dep* va ser desenvolupat per l'Àrea d'R+D+i; la seva presentació, inclosa com a acció del *II Pla d'Igualtat*, la jornada, incorporada al *Pla de formació 2011-2012* i el Grup de Suport Psicosocial, que estava encarregat de l'organització.



### Enquesta interna sobre l'R+D+i

El 2011 es va realitzar una enquesta entre el personal de la Mútua sobre diversos aspectes de l'R+D+i en l'organització (vigilància, idees, projectes, etc.). L'objecte de l'enquesta era, sobretot, conèixer l'acolliment del Sistema de Vigilància que s'ha implantat i els butlletins informatius Aquests butlletins cobreixen quatre àrees de vigilància: millora i innovació sanitària, seguretat i salut laboral, serveis a clients i entorn sectorial, i es remeten als treballadors, tots o només algun, en funció dels seus llocs de treball o processos.

De 661 enquestes enviades, 274 van ser respostes, la qual cosa suposa un 41,5% de respostes. Més del 95% de les persones que van respondre a l'enquesta valoren com a interessant la informació subministrada en els butlletins, i més del 90% consideren la informació útil per generar idees.

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



101

## Drets humans Enfocament de gestió

[4.12]

A Unió de Mútues el respecte als drets humans ha estat sempre present, ja que forma part de la seva forma d'entendre i aplicar la seva responsabilitat social corporativa. L'organització considera que la cura de la salut de les persones és un important servei que ofereix a la comunitat i s'ha de realitzar amb el màxim respecte als drets de la comunitat i dels propis treballadors de la Mútua, amb eficiència i transparència, contribuint d'aquesta manera a la sostenibilitat de la Seguretat Social.

Per això el *II Pla Estratègic de Responsabilitat Corporativa 2007-2010* incloïa, entre els seus compromisos, l'adhesió al Pacte Mundial, una adhesió que es va formalitzar el 2007 i s'ha anat renovant des d'aleshores. A més, el 2010 Unió de Mútues es va adherir a una nova iniciativa del Pacte Mundial i del Fons de les Nacions Unides per al Desenvolupament de la Dona (UNIFEM): els principis per a l'apoderament de les dones.

| Principis del Pacte Mundial |                        |                                                                                                                  |
|-----------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Drets humans                | <b>Principi n.º 1</b>  | Recolzar i respectar la protecció dels drets humans reconeguts internacionalment.                                |
|                             | <b>Principi n.º 2</b>  | No ser còmplice en la vulneració de drets humans.                                                                |
|                             | <b>Principi n.º 3</b>  | Recolzar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.              |
| Normes laborals             | <b>Principi n.º 4</b>  | Eliminar el treball forçós o realitzat sota coacció.                                                             |
|                             | <b>Principi n.º 5</b>  | Recolzar l'eradicació del treball infantil.                                                                      |
|                             | <b>Principi n.º 6</b>  | Recolzar l'abolició de les pràctiques de discriminació en el lloc de treball i l'ocupació.                       |
| Medi ambient                | <b>Principi n.º 7</b>  | Recolzar l'enfocament preventiu per afavorir el medi ambient.                                                    |
|                             | <b>Principi n.º 8</b>  | Promoure una major responsabilitat mediambiental.                                                                |
|                             | <b>Principi n.º 9</b>  | Afavorir el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.                        |
| Lluita contra la corrupció  | <b>Principi n.º 10</b> | Les empreses hauran de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn. |

## Principis per l'apoderament de les dones del Pacte Mundial i UNIFEM

- 1 Promoure la igualtat de gènere des de la Direcció de màxim nivell.
- 2 Tractar homes i dones de forma equitativa en el lloc de treball, respectar i defensar els drets humans i la no discriminació.
- 3 Vetllar per la salut, la seguretat i el benestar professional de les dones.
- 4 Promoure l'educació, la formació i el desenvolupament professional de les dones.
- 5 Dur a terme les pràctiques de desenvolupament empresarial, cadena de subministres i màrqueting a favor de l'apoderament de les dones.
- 6 Promoure la igualtat mitjançant iniciatives comunitàries.
- 7 Avaluar i difondre els progressos realitzats a favor de la igualtat de gènere.

## Dades de 2011

[4.12, 4.13]

El 2011, el principal avanç es va produir en el suport i respecte a la protecció dels drets humans, en ampliar-se les mesures per millorar l'assistència a pacients i garantir la confidencialitat i el respecte a la Llei Orgànica de Protecció de Dades (Drets humans, principis 1-2).

En matèria de medi ambient, es va seguir aplicant la política d'anys anteriors, procurant el màxim respecte mediambiental i la utilització de mesures i tecnologia que minimitzin els impactes negatius de l'activitat de l'organització (medi ambient, principis 7-9).

D'acord amb els principis i valors de la Mútua, aquesta va prosseguir la labor de promoció de la igualtat, facilitant la conciliació de la vida familiar i laboral, i garantint l'absència de pràctiques discriminatòries en el lloc de treball i l'ocupació (normes laborals, principis 3-6).

Els controls de qualitat, el respecte a la legalitat vigent, sobretot pel que fa a la rendició de comptes i estats financers, així com el respecte a l'acord sobre el codi de bones pràctiques per al sector de mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social, subscrit en 2006 amb el llavors Ministeri de Treball i Assumptes Socials, van impedir qualsevol forma de corrupció (lluita contra la corrupció, principi 10).



La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



103

# Unió de Mútues i la societat

## Enfocament de gestió

Com a empresa que desenvolupa la seva activitat en un àmbit espacial i temporal concret, Unió de Mútues ha buscat tradicionalment la interacció amb la societat en què opera d'una manera socialment responsable.

En la gestió econòmica ha perseguit sempre contribuir a la sostenibilitat del sistema de protecció social, amb la màxima eficiència i transparència. Les auditories a les que se sotmeten els comptes anuals confirmen, exercici rere exercici, el correcte acompliment de la Mútua.

En la gestió mediambiental es fixen anualment nous objectius de millora per a la cura i el respecte mediambientals. També en aquest aspecte els resultats de les auditories, internes i externes, confirmen any rere any, el bon fer de l'organització.

Les relacions amb les persones es fonamenten en els principis i valors del Codi Ètic de la Mútua, especialment en el respecte a la dignitat i la cerca de la confiança, partint de la premissa de la igualtat.

A més, Unió de Mútues atorga gran importància a la innovació, un camp en el que ha aconseguit avanços en matèria preventiva que trasllada a la societat a través de la pàgina web i de la seva participació en diferents fòrums.

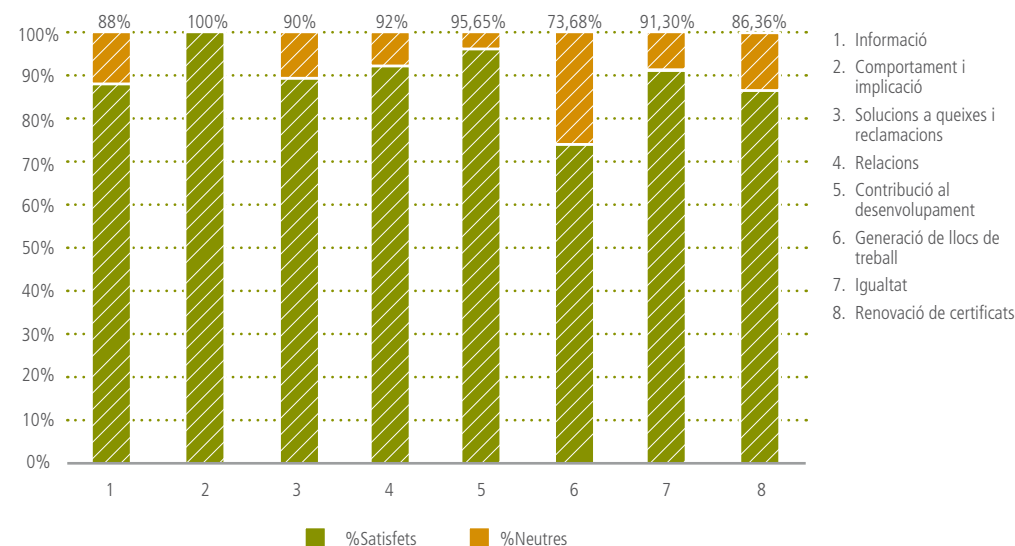
El 2011 es va produir un pas més en les relacions de la Mútua amb les comunitats en què opera a través de la primera enquesta a la societat.

## Dades de 2011

[4.12, 4.13, SO1]

### Primera enquesta a la societat

El 2011 es va realitzar una enquesta a la societat (representants de sindicats, proveïdors, associacions, instituts tecnològics, etc.) per conèixer com valoren Unió de Mútues en relació amb: la informació que facilita, el comportament i implicació del seu personal, les solucions que aporta a les queixes i reclamacions que se li formulen; les relacions amb els responsables de l'organització; la contribució de la Unió de Mútues al desenvolupament de l'economia local; la política de la Mútua en matèria d'igualtat, la política de gestió en la renovació de certificats del sistema de qualitat, la gestió mediambiental, la gestió de l'R+D+i i el model d'excel·lència EFQM.



El resultat va ser molt positiu ja que cap de les persones enquestades es va mostrar insatisfeta amb la Mútua. Cal destacar que la pregunta sobre el comportament i la implicació del personal de la Unió de Mútues va obtenir un 100% de satisfacció.

La nostra organització

Memòria RSC 2011

Annex: Comptes anuals

Gestió 2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà
- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI





## Col·laboració en investigacions i actes

Unió de Mútues manté relacions de col·laboració i diàleg amb organitzacions de diferents tipus: universitats, col·legis professionals, instituts tecnològics, associacions professionals i sindicats. Entre aquestes organitzacions es troben el Centre d'Investigació en Salut Laboral (CISAL), l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT), la Societat Valenciana d'Hipertensió Arterial i Risc Vascular, la Universitat de València, la Universitat d'Alacant, la Universitat Jaume I de Castelló, l'Associació de Mútues d'Accidents de Treball (AMAT), el Col·legi de Graduats Socials de Castelló, la Confederació Coordinadora Estatal de Minusvàlids Físics d'Espanya – Castelló (COCEMFE-Castelló)...

Com a empresa integrada en la societat, Unió de Mútues va organitzar jornades, presentacions, cursos..., en definitiva, diversos actes de caràcter formatiu i informatiu, i va col·laborar també amb altres organitzacions i va participar en els actes organitzats per aquestes organitzacions que eren del mateix caràcter, en estudis conjunts i en trobades i congressos, tant nacionals com internacionals.



### Els actes organitzats durant 2011 van ser molt diversos

- **Presentació del DvDep Tú que cuidas**, cuidate (Tu que cuides, cuida't), a l'Associació d'Esclerosi Múltiple de Castelló o de l'aplicació *Ergo Web*, que permet l'elaboració d'informes de verificació ergonòmica de màquines dels sectors de la fusta i el metall-mecànic a FEVAMA i posteriorment a FEMEVAL.
- **Xerrades sobre colesterol i hipertensió arterial**, o primers auxilis en la llar per a associacions de dones a localitats on Unió de Mútues hi té un centre.
- **Jornada de presentació del nou règim per a persones treballadores de la llar**.
- **Diferents jornades sobre el règim dels treballadors autònoms**, una qüestió a la que es va prestar atenció especial durant 2011.
- **El seminari de seguretat vial per experts**, iniciativa per a la promoció de la seguretat vial, una qüestió rellevant per a la Mútua i que va portar a sol·licitar l'adhesió a la Carta Europea de la Seguretat Vial l'any 2011, una adhesió que va confirmar, ja el 2012, la Comissió Europea.
- ...

### Shoulder Expert Forum 2011 Curs de cirurgia artroscòpica de l'espatlla

Cal mencionar especialment el "Shoulder expert Forum 2011". Curs de cirurgia artroscòpica de l'espatlla, celebrat a València del 31 de març al 2 d'abril i organitzat pel cap de Traumatologia i Cirurgia Ortopèdica de la Unió de Mútues. Més de 300 cirurgians, espanyols i d'altres països de la Unió Europea van abordar les qüestions més noves de la patologia de l'espatlla en aquest congrés, durant el qual es va tenir ocasió de presenciar sis cirurgies artroscòpiques realitzades en directe des del Centre de Recuperació i Rehabilitació de Llevant.



## Solidaritat

Durant 2011, Unió de Mútues va ampliar les accions de caràcter solidari realitzades en comparació amb anys anteriors.

El personal de la ciutat de Castelló va participar en la campanya d'extracció de sang de la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana, seguint una tradició inaugurada 15 anys enrere.

En els centres més grans de la Mútua es va dur a terme una campanya de recollida de telèfons mòbils que es van lliurar a la Creu Vermella i a Entreculturas. Aquestes organitzacions destinen els ingressos que genera la reutilització dels mòbils donats en la campanya a projectes humanitaris, socials i d'educació a favor de col·lectius i països desfavorits. Es van aconseguir 127 telèfons mòbils.

Igual que en anys anteriors es van cedir locals de la Unió de Mútues dels centres de L'Alcora, ITUM, Paterna, Sagunt i Vinaròs a diferents organitzacions com per exemple: COCEMFE-Castelló, el Col·legi Oficial de Farmacèutics de València o la Policia Local de Vinaròs.

El Nadal es va enviar una targeta de felicitació solidària d'Aldeas Infantiles, a més es va fer una campanya de recollida d'aliments en vuit centres de la Mútua i es van entregar els aliments a diferents organitzacions com ara el Banc d'Aliments, Càrites i menjadors socials.

## → Comunicació

El 2011 van seguir en vigor les limitacions que les disposicions ministerials van imposar a les mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social en matèria de publicitat. Per tant, no es van utilitzar publicacions per a la comunicació i promoció de qüestions d'interès en matèria de responsabilitat social corporativa.

El medi utilitzat per a fer-ho va ser la pàgina web, [www.uniondemutuas.es](http://www.uniondemutuas.es). El 2011, l'apartat dedicat a l'RSC es va modificar per complet, es va actualitzar i es va incorporar més informació. En general, la pàgina web va experimentar notables millores: es va simplificar la informació i es va millorar l'organització de les consultes de fitxes estadístiques, els estudis de sinistralitat, els indicadors d'incapacitat temporal, la gestió d'altres i baixes d'usuaris... A més es va personalitzar i es va diferenciar l'accés per a empreses i col·laboradors. En definitiva, es va potenciar la web de la Mútua com a eina de gestió, ja que anteriorment era, sobretot, una eina d'informació. El 2011 es va produir un augment del 14,72% en les visites a la pàgina web pel que fa a l'any anterior, i tal com s'ha explicat anteriorment, també va augmentar les pàgines vistes.

En la web també va millorar la informació sobre l'activitat institucional de la Unió de Mútues, una activitat que, d'altra banda, també va tenir el seu ressò en els mitjans, que van informar, sobre els estudis realitzats per la Mútua. El total d'impactes en premsa durant 2011 va ser de 13.

La comunicació i el diàleg amb els grups d'interès també es va canalitzar a través de les reunions amb la Taula d'RSC de Castelló, formada per empreses sensibilitzades en matèria de responsabilitat social corporativa.

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



# Corporación Mutua

[2.3, 3.8]

Corporación Mutua és el resultat de l'agrupació de vuit mútues: Cesma, Ibermutuamur, MAC-Canarias, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutualia, Solimat i Unió de Mútues, que mantenen la seva identitat i personalitat jurídica pròpies.

## Missió, visió, principis i valors

La missió de Corporación Mutua és enfortir a cadascun dels seus membres, respectant la seva identitat pròpia, per a això fomenta la cooperació i col·laboració entre els seus associats, de manera que es garanteixi l'eficiència en l'administració dels recursos i la qualitat en la prestació dels serveis.

Corporación Mutua pretén ser una referència del sector de mútues gràcies a la generació de sinergies que millorin el lideratge en el sector, la capacitat de prestar serveis, la qualitat d'aquests serveis, la població protegida, la innovació, l'eficiència i la solvència econòmica, amb una actuació socialment responsable, a partir d'un model de gestió comuna basat en la qualitat total i en el compromís amb la cerca de respostes específiques a la diversitat de les diferents Comunitats Autònomes.

Les accions de Corporación Mutua, basades en els principis de cooperació, qualitat i confiança, es regeixen pels següents valors: vocació de servei, proximitat, respecte, lleialtat, treball en equip, desenvolupament professional i personal, innovació i compromís ètic. Aquests són els principis i valors del Codi Ètic de Corporación Mutua, orientat a l'acció i a inspirar el seu comportament i el de les seves entitats integrades.

## Principals magnituds de 2011

| Col·lectiu d'empreses i treballadors<br>(31 de desembre de 2012)                                                  |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Empreses associades                                                                                               | 402.441   |
| Població protegida per contingències professionals                                                                | 3.131.960 |
| Ingressos per quotes en milions d'euros<br>(estimació en el tancament de 2011, font: AMAT)                        |           |
| Total<br>(contingències professionals, contingències comunes i cessament de l'activitat de treballadors autònoms) | 2.409,62  |
| Xarxa de centres propis                                                                                           |           |
| Centres hospitalaris                                                                                              | 8         |
| Centres ambulatoris                                                                                               | 221       |
| Altres centres i seus                                                                                             | 99        |
| Total centres propis                                                                                              | 328       |
| Centres intermutuals                                                                                              |           |
| Centres hospitalaris                                                                                              | 2         |
| Total                                                                                                             | 330       |
| Equip humà                                                                                                        |           |
| Persones                                                                                                          | 5.933     |

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011


- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



107

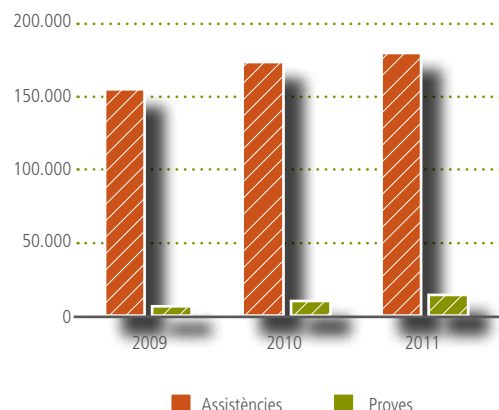
## Dades de 2011

➤ **Mitjançant la col·laboració i cooperació de les mútues que hi participen i les sinergies produïdes, Corporación Mutua va desenvolupar les actuacions següents en 2011:**

- ➔ Coordinació de la xarxa de centres propis, que permet la posada en comú de recursos i aprofitar-los al màxim.
- ➔ Unificació del mapa sanitari mitjançant la integració dels recursos privats davant de la insuficiència de mitjans o especialitats concretes.
- ➔ Acords sobre tarifes corporatives per a la facturació de serveis sanitaris adoptades pel sector.
- ➔ Procediments unificats de contingències professionals i comunes.
- ➔ Unificació de formularis i creació d'una finestra única per a la recepció de sol·licituds de prestacions.
- ➔ Posada en marxa del projecte d'integració dels sistemes informàtics de les mútues que hi participen.
- ➔ Consolidació del quadre de comandament d'indicadors intern, així com elaboració d'informes per diferents agents externs.



### Assistències i proves mèdiques



➤ **Pel que fa a la unificació de procediments, es van implementar solucions comunes adaptades a les necessitats de gestió, que van reduir els costos operatius i van incrementar l'eficàcia dels processos de negoci, elevant així els estàndards de qualitat i reduint els temps de gestió a més de garantir el màxim nivell de seguretat jurídica.**

Aquesta unificació va arribar a:

- ➔ La gestió de sol·licituds i l'emissió de resolucions relacionades amb el sistema de reducció de cotitzacions per contingències professionals *Bonus*, amb el desenvolupament d'una aplicació informàtica corporativa, procediments i documentació comunes, jornades informatives, suports a les pàgines web (microsite inclòs), telèfons i correus electrònics específics...
- ➔ Procediment i documentació CATA (cessament d'activitat de treballadors autònoms) comuns, suports a les pàgines web (inclòs microsite), etc.
- ➔ Procediment i documentació CUME per a la gestió de la nova prestació per cura de menors afectats per càncer o qualsevol altra malaltia greu.



### Altres actuacions destacades

- Adjudicació de 18 contractes pel servei especialitzat de contractació amb l'obtenció d'importants estalvis (entre el 10% i el 40%, segons l'expedient).
- Desenvolupament de la web de Corporación Mutua amb noves eines com ara el cercador de centres.
- Creació del servei comú de primera atenció mèdica mitjançant el suport telefònic centralitzat (línia gratuïta 24 h: 900 50 60 70).
- Creació de centres assistencials corporatius en zones de carència de mitjans: Mijas (Màlaga) i Huelva.
- Compromís actiu amb el desenvolupament de la responsabilitat social corporativa, mitjançant el Codi Ètic corporatiu, l'orientació al client, la gestió per processos, la implicació i el desenvolupament dels treballadors, la innovació i la millora contínua i l'enfocament ètic de l'organització.

### Com a mesures que incideixen especialment en la reducció de despeses en 2011 es poden esmentar les següents:

- Centres compartits: utilització conjunta d'immobles temporalment o permanent.
- Derivacions de pacients i actuacions relatives a la utilització conjunta de recursos materials sanitaris.
- Coordinació del tancament temporal a l'estiu i a les tardes.
- Compartició d'aules de formació i videoconferència.
- Substitucions temporals del personal de les mútues de la Corporación.
- Compartició del personal sanitari.
- Utilització conjunta de serveis administratius, jurídics, tècnico-preventius, etc.

Per 2012, Corporación Mutua es planteja desenvolupar les següents línies estratègiques: disponibilitat de la millor i més gran xarxa assistencial del sector, capacitat de lideratge en el sector, capacitat d'innovació i prestació de serveis amb criteris de responsabilitat social, aprofitament de sinergies per millorar l'eficiència i solvència econòmica, compromís de resposta a la diversitat de les Comunitats Autònomes, cohesió i col·laboració dels equips i implantació d'un model de gestió comuna.



# De 2011 a 2012: perspectives de futur

[1.2]

Anualment, tal com s'ha explicat en l'apartat d'estratègia i gestió, es revisen les línies i objectius estratègics del pla corresponent. Pel que fa al Pla Estratègic 2011-2013, els resultats, agrupats per perspectives, es recullen en el quadre següent:

## Pla Estratègic 2011-2013

| Perspectives          | Objectius                                                 | Grau de compliment                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perspectiva financera | Obtenir resultats econòmics positius                      | Objectiu complert: + 5.329.925,31 €.                                                                                                                                                                                                                       |
|                       | Reduir les despeses de gestió ordinària                   | Objectiu complert: - 7,76% respecte de 2010.                                                                                                                                                                                                               |
|                       | Optimitzar les inversions financeres                      | Objectiu subjecte a normativa legal, complert.                                                                                                                                                                                                             |
| Perspectiva clients   | Augmentar la satisfacció i fidelització del client        | Objectiu complert: augment de la satisfacció de casi tots els grups d'interès (veure resultats de les enquestes).                                                                                                                                          |
|                       | Potenciar la imatge de la Mútua i de Corporación Mutua    | Objectiu complert: més de 210 actuacions de disseny, enviaments de publicacions a mutualistes, millores en la pàgina web, 113 impactes en premsa...                                                                                                        |
|                       | Oferir cobertura en tot l'estat                           | Estem presents en 9 Comunitats Autònomes amb mitjans propis i en la resta a través de Corporación Mutua. A més, la xarxa de centres concertats es revisa i actualitza periòdicament. En la pàgina web, 44.791 visites a la xarxa de centres.               |
| Perspectiva processos | Millorar el procés de gestió externa                      | Pla de manteniment, Pla de benvinguda, eina QRSa, jornades i actes, comunicació, web.                                                                                                                                                                      |
|                       | Millorar el procés de Gestió Sanitària                    | Unitat de Valoració, projectes <i>Seguretat del pacient i Ús segur del medicament</i> , noves guies clíniques, projectes d'incapacitat temporal per contingències comunes com les auditories d'històries clíniques i compliment dels indicadors sanitaris. |
|                       | Millorar el Procés de gestió de la prestació econòmica    | Millora de procediments, revisió d'aplicacions informàtiques, implantació del GeDoc en prestacions econòmiques.                                                                                                                                            |
|                       | Millorar el Procés d'innovació i millora                  | Projectes d'R+D+i, millora del sistema de vigilància, foment d'idees innovadores, compliment d'objectius mediambientals, foment de l'acció social, renovació d'estàndards de qualitat, obtenció del Segell 500+ EFQM.                                      |
|                       | Millorar el procés de gestió econòmicafinancera           | Incorporació de nous programes informàtics al PGC, adaptació del sistema de pagaments a la Llei 15/2010, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat.                                                                                  |
| Perspectiva recursos  | Millorar la gestió dels RR. HH.                           | Descripció de llocs de treball, sistema formal de reconeixement, 93,29% de persones amb salari superior al conveni, 97,54% de persones amb contracte indefinit, millora de la valoració de la formació.                                                    |
|                       | Millorar la tecnologia informàtica                        | Actualització de sistemes informàtics, seguiment i millores de la LOPD, implantació de sistemes de gestió documental.                                                                                                                                      |
|                       | Millorar la gestió d'aliances i els recursos              | Millores de centres, gestió documental, compres, eficiència energètica dels centres, disminució en el consum d'aigua i inventari d'equipaments.                                                                                                            |
|                       | Mantenir els centres propis actuals                       | Es mantenen els 31 centres propis, 3 d'ells amb instal·lacions noves.                                                                                                                                                                                      |
|                       | Millorar la tecnologia lligada a l'activitat assistencial | Millores informàtiques, unitats mèdiques especialitzades i sala d'operacions intel·ligent.                                                                                                                                                                 |

La nostra  
organització

Memòria  
RSC 2011

Annex:  
Comptes anuals

Gestió  
2011

- Acompliment econòmic
- Acompliment mediambiental
- Població protegida i empreses
- Col·laboradors
- Equip humà

- Drets humans
- Unió de Mútues i la societat
- Corporación Mutua
- De 2011 a 2012: perspectives de futur



GRI



110

## De 2011 a 2012: perspectives de futur

En l'exercici 2011 la variació del PIB real va ser d'un 0,7% i per a l'exercici 2012 s'espera que l'economia espanyola present un descens del -1,7%, això és, que entri en recessió econòmica. En el mercat laboral: la taxa d'atur, que en 2011 va ser del 21,6% i es preveu que l'any 2012 arribi al 24,3%.

Segons el dèficit públic i el deute existents, els Pressupostos Generals de l'Estat per 2012 tenen com a objectiu recuperar la sostenibilitat de les finances públiques, recuperar la confiança dels mercats financers, aconseguir créixer econòmicament i generar ocupació. Això suposa un esforç fiscal més gran i una gran restricció en la despesa

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana, on Unió de Mútues té la major part dels seus centres, s'haurà de fer un esforç important en termes de productivitat a causa de la reducció de la inversió estatal en la comunitat, que serà del 24% pel que fa a 2011.

Aquesta situació socioeconòmica, que comportarà una reducció ingressos, es percep com una de les amenaces més significatives per 2012. També s'han de tenir en compte altres amenaces com ara: l'increment de les prestacions i de la despesa sense contraprestació; les possibles retallades pressupostàries que impossibilitin nous projectes; la reordenació dels recursos del sector i els canvis legislatius.

Malgrat les dificultats que s'esperen, Unió de Mútues confia en seguir presentant resultats positius l'any 2012, amb la mateixa solvència, eficàcia i transparència d'anys anteriors i amb l'objectiu de contribuir al desenvolupament econòmic, social i ambiental sostenible. A fi de maximitzar el valor per als seus grups d'interès, la Mútua seguirà noves línies estratègiques durant 2012: creixement sostenible, qualitat i eficiència operacional, innovació, compromís amb i de les persones i responsabilitat social.

|                                           | Reptes de futur: 2012                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Econòmics                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Reducció de les despeses de gestió ordinària.</li> <li>→ Reducció de les despeses de gestió sanitària.</li> <li>→ Reducció de les despeses de prestacions.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Mediambientals                            | <p>Mitjançant la millora de les instal·lacions de climatització, les auditories energètiques, la instal·lació progressiva d'aixetes amb sensor i la digitalització radiològica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Consum elèctric inferior a 15,75 kWh/m².</li> <li>→ Disminució de l'1% del consum d'aigua.</li> <li>→ Reducció de residus de líquid revelador y fixador en un 15%.</li> </ul>                                                                      |
| Amb les empreses i la població protegida. | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Avenç en l'aplicació d'eines i programes per garantir la qualitat sanitària, en particular el programa de <i>Seguretat de pacients i Ús segur del medicament</i>.</li> <li>→ Avenç en el model EFQM i renovació d'estàndards de qualitat.</li> <li>→ Desenvolupament d'aplicacions tecnològiques per l'activitat assistencial.</li> <li>→ Millora de l'índex de satisfacció.</li> <li>→ Millora dels canals de comunicació.</li> </ul> |
| Amb els col·laboradors                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Millora de l'índex de satisfacció.</li> <li>→ Potenciació de la comunicació.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Amb la plantilla                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Increment de l'índex de satisfacció i implicació.</li> <li>→ Manteniment de la igualtat d'oportunitats i de les mesures de conciliació.</li> <li>→ Millora de la comunicació interna.</li> <li>→ Potenciació de la gestió del coneixement.</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Amb la societat                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Manteniment dels compromisos d'RSC.</li> <li>→ Increment d'impactes en la societat.</li> <li>→ Enfortiment de les relacions amb diferents entitats.</li> <li>→ Foment de la cultura d'RSC.</li> <li>→ Millora de la pàgina web.</li> <li>→ Potenciació de l'acció social.</li> </ul>                                                                                                                                                   |

# Memòria RSC 2011

---

Elaboració de la memòria

Indicadors GRI



## Elaboració de la memòria

[3.1 a 3.7, 3.9 a 3.11, 3.13]

La *Memòria de responsabilitat social corporativa 2011 de la Unió de Mútues* ofereix informació sobre l'organització i els resultats en matèria econòmica, mediambiental i social d'aquest exercici, referits únicament a Unió de Mútues i els seus centres. També ofereix informació sobre Corporación Mutua perquè forma part d'aquest ens mancomanat que és la Mútua. En la memòria de 2012 es facilitarà informació sobre Unimat Prevención, Sociedad de Prevención S.L.O, propietat íntegra de la Mútua, des de la triple perspectiva econòmica, social i ambiental.

La informació continguda en la memòria cobreix els impactes significatius de l'organització en els diferents aspectes relacionats amb la sostenibilitat i les actuacions de l'organització per contribuir a un desenvolupament sostenible.

Com a conseqüència de la sistematització dels processos i el desenvolupament d'eines per a la gestió de la informació, s'han incorporat noves dades que amplien la informació per i per a diferents grups d'interès. Les expectatives i interessos d'aquests grups són essencials per a la presa de decisions en l'organització i per a l'elaboració de plans estratègics, com s'explica en la primera part de la memòria. A més, a la pàgina web s'acompanya aquest informe d'un qüestionari que convida els lectors a expressar la seva opinió, compartir comentaris o fer suggeriments sobre la Mútua.

El principi d'exhaustivitat queda assegurat, ja que la memòria s'ha elaborat amb la informació facilitada per persones de diferents processos relacionats amb els aspectes que s'hi aborden i que després han supervisat els responsables d'aquests processos quan no l'han proporcionada ells mateixos directament. El Procés d'Innovació i Millora ha estat l'encarregat de la coordinació de la memòria, perquè també depen d'ell la gestió de la responsabilitat social corporativa.



La nostra  
organització

Gestió  
2011

Annex:  
Comptes anuals

Memòria  
RSC 2011

- Elaboració de la memòria
- Indicadors GRI



GRI



En aquesta memòria no s'han produït diferències significatives pel que fa a la seva cobertura, abast o durada, ni pel que fa als procediments utilitzats per realitzar càlculs. Sempre que ha estat possible, s'han comparat les dades de nova incorporació amb les dades aportades per memòries anteriors. Les dades comptables es comparen únicament amb les de l'exercici anterior; els comptes anuals han canviat, i es presenten d'acord amb el que exigeix ara el Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social.

Com en anys anteriors, la memòria ha estat sotmesa a verificació externa per AENOR, i ha obtingut la qualificació A+, a més de la verificació del GRI, que ha confirmat aquesta qualificació.

A més del qüestionari de la web, obert a tots els lectors de la memòria, és possible sol·licitar aclariments, consultar fer comentaris o plantejar suggeriments a:

Helena García Gil: hgarcia@uniondemutuas.es.





# Indicadors GRI

## PERFIL

### 1. ESTRATÈGIA I ANÀLISI

|                                                                                                                                                                                                                        |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1.1 Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització (director general, president o càrrec equivalent) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia. | p. 3          |
| 1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.                                                                                                                                                        | p. 3, 17, 110 |

### 2. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ

|                                                                                                                                                                                                                                                 |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 2.1 Nom de l'organització.                                                                                                                                                                                                                      | p. 7          |
| 2.2 Principals marques, productes i/o serveis.                                                                                                                                                                                                  | p. 7          |
| 2.3 Estructura operativa de l'organització, incloses les divisions principals, entitats operatives, filials i negocis conjunts ( <i>joint ventures</i> ).                                                                                       | p. 12, 107    |
| 2.4 Localització de la seu principal de l'organització.                                                                                                                                                                                         | p. 12         |
| 2.5 Número de països en els que opera l'organització i nom dels països en els que desenvolupa activitats significatives o bé aquells països rellevants específicament pel que fa als aspectes de sostenibilitat i que es tracten en la memòria. | p. 12         |
| 2.6 Naturalesa de la propietat i forma jurídica.                                                                                                                                                                                                | p. 7          |
| 2.7 Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/beneficiaris).                                                                                                                        | p. 12, 17     |
| 2.8 Dimensions de l'organització informant, inclòs: número de treballadors, número d'operacions, vendes netes, capitalització total desglossada en termes de deute i patrimoni net i quantitat de productes o serveis prestats.                 | p. 27, 46, 84 |
| 2.9 Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització.                                                                                                                     | p. 12         |
| 2.10 Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.                                                                                                                                                                                  | p. 24, 100    |

La nostra  
organització

Gestió  
2011

Annex:  
Comptes anuals

Memòria  
RSC 2011

■ Elaboració de la memòria  
■ Indicadors GRI


GRI



115

## 3. PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA

## PERFIL DE LA MEMÒRIA

|     |                                                                                                          |                             |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 3.1 | Període cobert per la informació continguda en la memòria (per exemple, exercici fiscal, any calendari). | Any calendari               |
| 3.2 | Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).                                                 | Any 2010, publicada el 2011 |
| 3.3 | Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).                                                 | Anual                       |
| 3.4 | Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o el seu contingut.                              | hgarcia@uniondemutuas.es    |

## ABAST I COBERTURA DE LA MEMÒRIA

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |        |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3.5  | Procés de definició del contingut de la memòria.                                                                                                                                                                                                                                        | p. 113 |
| 3.6  | Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).                                                                                                                                                                   | p. 113 |
| 3.7  | Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.                                                                                                                                                                                                               | p. 113 |
| 3.8  | La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts ( <i>joint ventures</i> ), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.             | p. 107 |
| 3.9  | Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i la resta d'informació de la memòria.                                                                     | p. 113 |
| 3.10 | Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració). | p. 113 |
| 3.11 | Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria.                                                                                                                                                          | p. 113 |

## ÍNDEX DEL CONTINGUT DEL GRI

3.12 Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.

p. 115

## VERIFICACIÓ

3.13 Política y pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria.

p. 113

## 4. GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS

## GOVERN

4.1 L'estructura de govern de l'organització, inclosos els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques tals com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.

p. 8

4.2 S'ha d'indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, en aquest cas, la seva funció dins de l'adreça de l'organització i les raons que la justifiquin).

p. 8

4.3 En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el número i el sexe de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.

p. 8

4.4 Mecanismes dels accionistes i treballadors per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.

p. 8, 99

4.5 Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords per abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (inclòs el seu acompliment social i ambiental).

No existeix cap vincle entre la retribució dels directius i l'acompliment de l'organització.

4.6 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.

El reglament sobre Col·laboració de les Mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social, aprovat pel RD 1993/1995 del 7 de desembre regula aquests procediments.

4.7 Procediment de determinació de la composició, capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern i els seus comitès, inclosa qualsevol consideració sobre el sexe i altres indicadors de diversitat.

No existeixen procediments d'aquest tipus.

La nostra  
organització

Gestió  
2011

Annex:  
Comptes anuals

Memòria  
RSC 2011

■ Elaboració de la memòria  
■ Indicadors GRI


GRI



117

Indicadors GRI

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 4.8                                         | Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.                                                                                                                                      | p. 16, 21, 23   |
| 4.9                                         | Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos els riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis. | p. 8            |
| 4.10                                        | Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.                                                                                                                                                                                   | p. 8            |
| <b>COMPROMISOS AMB INICIATIVES EXTERNES</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
| 4.11                                        | Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.                                                                                                                                                                                                                                            | p. 3            |
| 4.12                                        | Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.                                                                                                                                                                    | p. 22, 102, 103 |
| 4.13                                        | Principals associacions a les que pertanyi (com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als que recolza l'organització.                                                                                                                                                                                     | p. 22, 105, 106 |
| <b>PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÉS</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
| 4.14                                        | Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.                                                                                                                                                                                                                                                                        | p. 17, 18       |
| 4.15                                        | Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els que es compromet l'organització.                                                                                                                                                                                                                              | p. 17, 19       |
| 4.16                                        | Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.                                                                                                                                                                           | p. 17, 72, 80   |
| 4.17                                        | Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en que ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.                                                                                                                                      | p. 17           |



# ACOMPLIMENT ECONÒMIC

## Enfocament de gestió

p. 26

### ASPECTE: ACOMPLIMENT ECONÒMIC

|           |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                    |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| PRINCIPAL | EC1 Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent ingressos, costos d'explotació, retribució a treballadors, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs. | p. 27, 90                                                          |
| PRINCIPAL | EC2 Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.                                                                                                                | No s'han produït riscos/ oportunitats amb implicacions financeres. |
| PRINCIPAL | EC3 Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.                                                                                                                                                  | p. 90                                                              |
| PRINCIPAL | EC4 Ajudes financeres significatives rebudes de governs.                                                                                                                                                                                      | Zero                                                               |

### ASPECTE: PRESÈNCIA EN EL MERCAT

|           |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                       |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ADIC.     | EC5 Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard desglossat per sexe i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.                            | p. 90                                                                                                                                                                 |
| PRINCIPAL | EC6 Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.                                                   | p. 33                                                                                                                                                                 |
| PRINCIPAL | EC7 Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.                         | p. 84                                                                                                                                                                 |
| PRINCIPAL | EC8 Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono o en espècie. | N.A. En el sector de les mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social no poden realitzar-se inversions d'aquestes característiques. |
| ADIC.     | EC9 Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent l'abast d'aquests impactes.                                                                        | p. 3                                                                                                                                                                  |

La nostra  
organització

Gestió  
2011

Annex:  
Comptes anuals

Memòria  
RSC 2011

■ Elaboració de la memòria  
■ Indicadors GRI


GRI



119

## ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL

### Enfocament de gestió

p. 35

#### ASPECTE: MATERIALS

|        |                                                                          |       |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|-------|
| PRINC. | EN1 Materials utilitzats, per pes o volum.                               | p. 36 |
| PRINC. | EN2 Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats. | p. 36 |

#### ASPECTE: ENERGIA

|        |                                                                                                                                                                                                       |                |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| PRINC. | EN3 Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.                                                                                                                                          | p. 38          |
| PRINC. | EN4 Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.                                                                                                                                        | p. 38          |
| ADIC.  | EN5 Estalvi d'energia a causa de la conservació i a millores en l'eficiència.                                                                                                                         | p. 38          |
| ADIC.  | EN6 Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives. | p. 38          |
| ADIC.  | EN7 Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions assolides amb aquestes iniciatives.                                                                                         | Cap iniciativa |

#### ASPECTE: AIGUA

|        |                                                                                         |       |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| PRINC. | EN8 Captació total d'aigua per fonts.                                                   | p. 41 |
| ADIC.  | EN9 Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació de l'aigua. | p. 41 |
| ADIC.  | EN10 Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.                        | p. 41 |

La nostra  
organització

Gestió  
2011

Annex:  
Comptes anuals

Memòria  
RSC 2011

■ Elaboració de la memòria  
■ Indicadors GRI



GRI



120

**ASPECTE: BIODIVERSITAT**

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| PRINC.    | EN11 Descripció de terrenys adjacents o situats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. S'ha indicat la localització i la grandària de terrenys en propietat, arrendats, o gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.      | N.A., p. 42 |
| PRINCIPAL | EN12 Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides | N.A., p. 42 |
| ADIC.     | EN13 Hàbitats protegits o restaurats.                                                                                                                                                                                                                                                               | N.A., p. 42 |
| ADIC.     | EN14 Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.                                                                                                                                                                                            | N.A., p. 42 |
| ADIC.     | EN15 Número d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de l'IUCN i en llistats nacionals i els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.                                       | N.A., p. 42 |

**ASPECTE: EMISSIONS, VESSAMENTS I RESIDUS**

|        |                                                                                                    |                |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| PRINC. | EN16 Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle en pes.                 | p. 42          |
| PRINC. | EN16 Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle en pes.                              | p. 42          |
| ADIC.  | EN18 Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions assolides. | Cap iniciativa |
| PRINC. | EN19 Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó en pes.                                | p. 42          |
| PRINC. | EN20 NOx, SOx i altres emissions significatives per l'aire per tipus i pes.                        | p. 42          |
| PRINC. | EN21 Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.                 | p. 41          |



## Indicadors GRI

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| PRINC.                              | EN22 Pes total de residus gestionats, segons el tipus i mètode de tractament.                                                                                                                                                       | p. 43                                          |
| PRINC.                              | EN23 Número total i volum dels abocaments accidentals més significatius.                                                                                                                                                            | No s'ha produït cap abocament accidental.      |
| ADIC.                               | EN24 Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment. | No es transporta internacionalment cap residu. |
| ADIC.                               | EN25 Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats que estan afectats significativament per abocaments d'aigua i aigües de vessament de l'organització informant.     | N.A. pel tipus de vessament.                   |
| <b>ASPECTE: PRODUCTES I SERVEIS</b> |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                |
| PRINC.                              | EN26 Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis i grau de reducció d'aquest impacte.                                                                                                                  | p. 36                                          |
| PRINC.                              | EN27 Percentatge de productes venuts i els seus materials d'embalatge, que es recuperen al final de la seva vida útil per categories de productes.                                                                                  | N.A. Unió de Mútues és una empresa de serveis. |
| <b>ASPECTE: CUMPLIMENT NORMATIU</b> |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                |
| PRINC.                              | EN28 Cost de les multes significatives i número de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.                                                                                                               | Zero                                           |
| <b>ASPECTE: TRANSPORT</b>           |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                |
| ADIC.                               | EN29 Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres bens i materials utilitzats per a les activitats de l'organització així com del transport de personal.                                                   | p. 42                                          |
| <b>ASPECTE: GENERAL</b>             |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                |
| ADIC.                               | EN30 Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.                                                                                                                                                         | p. 44                                          |

# ACOMPLIMENT SOCIAL

## PRÀCTIQUES LABORALS

### Enfocament de gestió

p.83

#### ASPECTE: LLOC DE TREBALL

|        |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRINC. | LA1 Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, contracte, regió i sexe.                                                                                         | p. 84                                                                                          |
| PRINC. | LA2 Número total de treballadors i taxa de noves contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.                                                | p. 84                                                                                          |
| ADIC.  | LA3 Beneficis socials per als treballadors amb jornada completa que no s'ofereixen als treballadors temporals o de mitja jornada, desglossat per ubicacions significatives d'activitat. | p. 90<br>Tota la plantilla gaudeix dels mateixos beneficis socials sense cap mena de distinció |
| PRINC. | LA15 Nivells de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per sexes.                                                         | p. 89                                                                                          |

#### ASPECTE: RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS

|        |                                                                                                                                                        |       |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| PRINC. | LA4 Percentatge de treballadors coberts per un conveni col·lectiu.                                                                                     | p. 99 |
| PRINC. | LA5 Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, fins i tot si s'especifiquen aquestes notificacions en els convenis col·lectius. | p. 99 |

#### ASPECTE: SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL

|        |                                                                                                                                                                                                                              |           |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ADIC.  | LA6 Percentatge del total de treballadors representats en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció-treballadors, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut en el treball. | p. 99     |
| PRINC. | LA7 Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i número de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i per sexe.                                                                                 | p. 84, 96 |

La nostra  
organització

Gestió  
2011

Annex:  
Comptes anuals

Memòria  
RSC 2011

■ Elaboració de la memòria  
■ Indicadors GRI


GRI



123



## Indicadors GRI

|                                                             |                                                                                                                                                                                                          |           |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PRINC.                                                      | LA8 Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.     | p. 96     |
| ADIC.                                                       | LA9 Qüestions de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.                                                                                                                              | p. 99     |
| <b>ASPECTE: FORMACIÓ I AVALUACIÓ</b>                        |                                                                                                                                                                                                          |           |
| PRINC.                                                      | LA10 Mitjana d'hores de formació a l'any per treballador, desglossat per sexe i per categoria de treballador.                                                                                            | p. 93     |
| ADIC.                                                       | LA11 Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin les possibilitats de trobar feina dels treballadors i els recolzin en la gestió del final de les seves carreres professionals. | p. 93     |
| ADIC.                                                       | LA12 Percentatge de treballadors que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional desglossat per sexe.                                                                  | Zero      |
| <b>ASPECTE: DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS</b>        |                                                                                                                                                                                                          |           |
| PRINC.                                                      | LA13 Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.                                                 | p. 8, 84* |
| <b>ASPECTE: IGUALTAT DE REMUNERACIÓ ENTRE DONES I HOMES</b> |                                                                                                                                                                                                          |           |
| PRINC.                                                      | LA14 Relació entre el salari basi i la remuneració de dones i homes desglossat per categoria de treballador i per ubicacions significatives d'activitat.                                                 | p. 90     |

\* LA13 Es proporciona informació sobre la composició dels òrgans de govern (p. 8), però no sobre l'edat dels seus membres, ja que en ser personal extern no es disposa d'aquestes dades; la informació sobre la plantilla es troba en la p. 84.

La nostra  
organització

Gestió  
2011

Annex:  
Comptes anuals

Memòria  
RSC 2011

■ Elaboració de la memòria  
■ Indicadors GRI


GRI



124

## DRETS HUMANS

### Enfocament de gestió

p. 102

#### ASPECTE: PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT

|        |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                     |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| PRINC. | HR1 Percentatge i número total de contractes i acords d'inversió significatius que incloguin clàusules que incorporen preocupacions en matèria de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans. | N.A. En l'àmbit de les mútues, no es possible realitzar inversions. |
| PRINC. | HR2 Percentatge dels proveïdors, contractistes i altres socis comercials significatius que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades en conseqüència.                                         | Zero                                                                |
| ADIC.  | HR3 Total d'hores de formació dels treballadors sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent el percentatge d'empleats formats.          | No hi ha formació en drets humans.                                  |

#### ASPECTE: NO DISCRIMINACIÓ

|        |                                                                                   |      |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|
| PRINC. | HR4 Número total de d'incidents de discriminació i mesures correctives adoptades. | Zero |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|

#### ASPECTE: LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS

|        |                                                                                                                                                                                                                                                 |        |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| PRINC. | HR5 Operacions i proveïdors significatius identificats en els quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui ser violat o pugui córrer importants riscos i mesures adoptades per recolzar aquests drets. | p. 99* |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

#### ASPECTE: EXPLOTACIÓ INFANTIL

|        |                                                                                                                                                                                               |        |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| PRINC. | HR6 Operacions i proveïdors identificats que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil i mesures adoptades per contribuir a l'abolició efectiva de l'explotació infantil. | p. 99* |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

#### ASPECTE: TREBALLS FORÇATS O OBLIGATORIS

|        |                                                                                                                                                                                                                                                   |        |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| PRINC. | HR7 Operacions i proveïdors significatius identificats com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o obligatori i les mesures adoptades per contribuir a l'eliminació de totes les formes de treball forçat o obligatori. | p. 99* |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

\* HR5, HR6, HR7. Pel que fa els riscos dels productes adquirits a proveïdors, cal tenir en compte que Unió de Mútues està subjecta a les limitacions en matèria de contractació esmentades en la p. 33, per la qual cosa no és possible controlar aquests aspectes.

**ASPECTE: PRÀCTIQUES DE SEURETAT**

|       |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ADIC. | HR8 Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats. | N.A. El personal de seguretat està subcontractat de manera que l'empresa corresponent s'ocupa de la seva formació. |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**ASPECTE: DRETS DELS INDÍGENES**

|       |                                                                                                        |      |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ADIC. | HR9 Número total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades. | Zero |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|

**ASPECTE: AVALUACIÓ**

|        |                                                                                                                          |      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| PRINC. | HR10 Percentatge i número total d'operacions objecte de revisions i/o avaluacions d'impactes en matèria de drets humans. | Zero |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|

**ASPECTE: MESURES CORRECTIVES**

|        |                                                                                                                                              |      |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| PRINC. | HR11 Número de queixes relacionades amb els drets humans que s'han presentat, tractat i resolt mitjançant mecanismes formals de conciliació. | Zero |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|

# SOCIETAT

## Enfocament de gestió

p. 104

### ASPECTE: COMUNITATS LOCALS

|        |                                                                                                                                                       |                                       |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| PRINC. | SO1 Percentatge d'operacions en les que s'han implantat programes de desenvolupament i avaluacions d'impactes amb participació de la comunitat local. | p. 70, 104                            |
| PRINC. | SO9 Operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en les comunitats locals.                                                        | Zero                                  |
| PRINC. | SO10 Mesures de prevenció i mitigació implantades en operacions amb impactes negatius significatius possibles o reals en comunitats locals.           | No han calgut mesures d'aquest tipus. |

### ASPECTE: CORRUPCIÓ

|        |                                                                                                                  |                           |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| PRINC. | SO2 Percentatge i número total d'unitats de negoci analitzades pel que fa a riscos relacionats amb la corrupció. | Zero                      |
| PRINC. | SO3 Percentatge de treballadors formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.        | Zero                      |
| PRINC. | SO4 Mesures preses coma resposta a incidents de corrupció.                                                       | No hi ha hagut incidents. |

### ASPECTE: POLITICA PÚBLICA

|        |                                                                                                                                            |                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| PRINC. | SO5 Posició en les polítiques públiques i participació en el seu desenvolupament i en el desenvolupament d'activitats de <i>lobbying</i> . | N.A.*                                          |
| ADIC.  | SO6 Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.                   | N.A. No és possible en el marc legal espanyol. |

### ASPECTE: COMPORTAMENT DE COMPETÈNCIA DESLLELLIAL

|       |                                                                                                                                               |                                                 |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| ADIC. | SO7 Número total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i en contra de la lliure competència, i els seus resultats. | N.A. Impossible en el marc legal de les mútues. |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

### ASPECTE: CUMPLIMENT NORMATIU

|        |                                                                                                                                                         |      |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| PRINC. | SO8 Valor monetari de sancions i multes significatives i número total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions. | Zero |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|

\* SO5 N.A. En el marc normatiu espanyol, constituït pel RD 1993/1995 del 7 de desembre en relació amb el RDL 1/1994 del 20 de juny, i en virtut dels principis de direcció i tutela, l'activitat de les mútues està totalment reglada i supeditada a les disposicions del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social, la qual cosa impedeix el desenvolupament d'aquest tipus d'activitats.

La nostra  
organització

Gestió  
2011

Annex:  
Comptes anuals

Memòria  
RSC 2011


- Elaboració de la memòria
- Indicadors GRI



GRI



127

# RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES

## Enfocament de gestió

p. 45

### ASPECTE: SALUT I SEURETAT DEL CLIENT

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| PRINC. | PR1 Fases del cicle de vida dels productes i serveis en els que es mesuren els seus impactes (per si cal millorar-los) en la salut i seguretat dels clients i percentatge de categories de productes i serveis subjectes als procediments d'avaluació.                        | p. 70 |
| ADIC.  | PR2 Número total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents. | Zero  |

### ASPECTE: ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS

|        |                                                                                                                                                                                                                |               |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| PRINC. | PR3 Tipus d'informació sobre els productes i serveis necessaris pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.                  | p. 30, 70     |
| ADIC.  | PR4 Número total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents. | Zero          |
| ADIC.  | PR5 Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.                                                                                          | p. 72, 80, 82 |

### ASPECTE: COMUNICACIONS DE MARKETING

|        |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                               |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| PRINC. | PR6 Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloses la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.                                     | N.A. Les mútues no poden incórrer en despeses de publicitat o promoció. p. 30 |
| ADIC.  | PR7 Número total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents. | N.A. Les mútues no poden incórrer en despeses de publicitat o promoció. p. 30 |

### ASPECTE: PRIVACITAT DEL CLIENT

|       |                                                                                                                                             |      |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ADIC. | PR8 Número total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privadesa i la fuga de dades personals de clients. | Zero |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|

### ASPECTE: CUMPLIMENT NORMATIU

|        |                                                                                                                                                              |      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| PRINC. | PR9 Cost de les multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministre i l'ús de productes i serveis de l'organització. | Zero |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|

La nostra  
organització

Gestió  
2011

Annex:  
Comptes anuals

Memòria  
RSC 2011

■ Elaboració de la memòria  
■ Indicadors GRI


GRI



128



# Annex: Comptes anuals

---



## Balanz integrat en data 31/12/11

| N.º COPMTES                                                                                                                          | ACTIU                                                                                         | EXERCICI 2011         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                      | <b>A) Actiu no corrent</b>                                                                    | <b>50.218.563,23</b>  |
|                                                                                                                                      | <b>I. immobilitzat intangible</b>                                                             | <b>989.982,49</b>     |
| 200, 201, (2800), (2801)                                                                                                             | 1. inversió en investigació i desenvolupament                                                 | 0,00                  |
| 203, (2803), (2903)                                                                                                                  | 2. Propietat industrial i intel·lectual                                                       | 0,00                  |
| 206, (2806), (2906)                                                                                                                  | 3. Aplicacions informàtiques                                                                  | 231.360,36            |
| 207, (2807), (2907)                                                                                                                  | 4. Inversions sobre actius utilitzats en règim d'arrendament o cedits                         | 758.622,13            |
| 208, 209, (2809), (2909)                                                                                                             | 5. Altre immobilitzat intangible                                                              | 0,00                  |
|                                                                                                                                      | <b>II. immobilitzat material</b>                                                              | <b>42.614.977,31</b>  |
| 210, (2810), (2910), (2990)                                                                                                          | 1. Terrenys                                                                                   | 9.510.574,11          |
| 211, (2811), (2911), (2991)                                                                                                          | 2. Construccions                                                                              | 23.996.357,94         |
| 214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999) | 5. Altre immobilitzat material                                                                | 9.108.045,26          |
| 2300, 2310, 234, 235, 237, 2390                                                                                                      | 6. Immobilitzat en curs i bestretes                                                           | 0,00                  |
|                                                                                                                                      | <b>III. inversions immobiliàries</b>                                                          | <b>54.615,15</b>      |
| 220, (2820), (2920)                                                                                                                  | 1. Terrenys                                                                                   | 41.792,88             |
| 221, (2821), (2921)                                                                                                                  | 2. Construccions                                                                              | 12.822,27             |
| 2301, 2311, 2391                                                                                                                     | 3. inversions immobiliàries en curs i bestretes                                               | 0,00                  |
|                                                                                                                                      | <b>IV. Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades</b> | <b>6.030.750,24</b>   |
| 240, 243, 244, (2933), (2934)                                                                                                        | 1. Inversions financeres en patrimoni d'entitats de dret públic                               | 1.800.764,73          |
| 249, (2939)                                                                                                                          | 2. Inversions financeres en patrimoni de societats mercantils                                 | 4.229.985,51          |
| 248, (2938)                                                                                                                          | 4. Altres inversions                                                                          | 0,00                  |
|                                                                                                                                      | <b>V. Inversions financeres a llarg termini</b>                                               | <b>175.035,10</b>     |
| 250, (259), (296)                                                                                                                    | 1. Inversions financeres en patrimoni                                                         | 0,00                  |
| 251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)                                                                            | 2. Crèdits i valors representatius de deute                                                   | 39.949,25             |
| 258, 26                                                                                                                              | 4. Altres inversions financeres                                                               | 135.085,85            |
| 2521, (2980)                                                                                                                         | <b>VI. Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini</b>                                  | <b>353.202,94</b>     |
|                                                                                                                                      | <b>B) Actiu corrent</b>                                                                       | <b>99.037.844,00</b>  |
| 38, (398)                                                                                                                            | <b>I. Actius en estat de venda</b>                                                            | <b>0,00</b>           |
|                                                                                                                                      | <b>II. Existències</b>                                                                        | <b>364.354,65</b>     |
| 30, (390)                                                                                                                            | 1. Productes farmacèutics                                                                     | 104.722,42            |
| 31, (391)                                                                                                                            | 2. Material sanitari de consum                                                                | 242.504,96            |
| 32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)                                                                                           | 3. Altres aprovisionaments                                                                    | 17.127,27             |
|                                                                                                                                      | <b>III. Deutors i altres comptes a cobrar</b>                                                 | <b>26.791.441,03</b>  |
| 4300, 431, 443, 448, (4900)                                                                                                          | 1. Deutors per operacions de gestió                                                           | 7.394.349,81          |
| 4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584                                                                              | 2. Altres comptes a cobrar                                                                    | 19.383.197,06         |
| 470, 471, 472, 473, 474                                                                                                              | 3. Administracions públiques                                                                  | 13.894,16             |
| 450, 455, 456                                                                                                                        | 4. Deutors per administració de recursos per compte d'altres ens públics                      | 0,00                  |
|                                                                                                                                      | <b>V. Inversions financeres a curt termini</b>                                                | <b>48.436.901,17</b>  |
| 540, (549), (596)                                                                                                                    | 1. Inversions financeres en patrimoni                                                         | 0,00                  |
| 4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)                                                                                  | 2. Crèdits i valors representatius de deute                                                   | 48.285.556,27         |
| 545, 548, 565, 566                                                                                                                   | 4. Altres inversions financeres                                                               | 151.344,90            |
| 480, 567                                                                                                                             | <b>VI. Ajustos per periodicitat</b>                                                           | <b>83.381,66</b>      |
|                                                                                                                                      | <b>VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents</b>                                       | <b>23.361.765,49</b>  |
| 577                                                                                                                                  | 1. Altres actius líquids equivalents                                                          | 21.347.830,96         |
| 556, 570, 571, 573, 575                                                                                                              | 2. Tresoreria                                                                                 | 2.013.934,53          |
| <b>TOTAL ACTIU (A+B).....</b>                                                                                                        |                                                                                               | <b>149.256.407,23</b> |

## Balanz integrat en data 31/12/11

| N.º COPMTES                                      | PATRIMONI NET I PASSIU                                                     | EXERCICI 2011         |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                                                  | <b>A) Patrimoni net</b>                                                    | <b>128.815.394,44</b> |
| 10                                               | <b>I. Patrimoni aportat</b>                                                | <b>0,00</b>           |
|                                                  | <b>II. Patrimoni generat</b>                                               | <b>128.815.394,44</b> |
| 11                                               | 1. Reserves                                                                | 102.261.369,72        |
| 120, 122                                         | 2. Resultat d'exercicis anteriors                                          | 20.626.524,60         |
| 129                                              | 3. Resultats de l'exercici                                                 | 5.927.500,12          |
|                                                  | <b>III. Ajustos per canvis de valor</b>                                    | <b>0,00</b>           |
| 136                                              | 1. Immobilitzat no financer                                                | 0,00                  |
| 133                                              | 2. Actius financers disponibles per a la venda                             | 0,00                  |
| 130, 131, 132, 137                               | <b>IV. Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats</b> | <b>0,00</b>           |
|                                                  | <b>B) Passiu no corrent</b>                                                | <b>601,01</b>         |
| 14                                               | <b>I. Provisions a llarg termini</b>                                       | <b>0,00</b>           |
|                                                  | <b>II. Deutes a llarg termini</b>                                          | <b>601,01</b>         |
| 170, 177                                         | 2. Deutes amb entitats de crèdit                                           | 0,00                  |
| 171, 172, 173, 178, 18                           | 4. Altres deutes                                                           | 601,01                |
| 174                                              | 5. Creditors per arrendament financer a llarg termini                      | 0,00                  |
|                                                  | <b>C) Passiu corrent</b>                                                   | <b>20.440.411,78</b>  |
| 58                                               | <b>I. Provisions a curt termini</b>                                        | <b>11.408.928,23</b>  |
|                                                  | <b>II. Deutes a curt termini</b>                                           | <b>240.107,20</b>     |
| 520, 527                                         | 2. Deutes amb entitats de crèdit                                           | 0,00                  |
| 4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561               | 4. Altres deutes                                                           | 240.107,20            |
| 524                                              | 5. Creditors per arrendament financer a curt termini                       | 0,00                  |
|                                                  | <b>IV. Creditors i altres comptes a cobrar</b>                             | <b>8.791.376,35</b>   |
| 4000, 401                                        | 1. Creditors per operacions de gestió                                      | 4.495.457,18          |
| 4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559               | 2. Altres comptes a pagar                                                  | 2.448.457,77          |
| 475, 476, 477, 479                               | 3. Administracions públiques                                               | 1.847.461,40          |
| 452, 456, 457                                    | 4. Creditors per administració de recursos per compte d'altres ens públics | 0,00                  |
| 485, 568                                         | <b>V. Ajustaments per periodicitat</b>                                     | <b>0,00</b>           |
| <b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C).....</b> |                                                                            | <b>149.256.407,23</b> |

## Compte del resultat econòmic-patrimonial Integrat

| N.º COPMTES               |                                                                                                                    | EXERCICI 2011         |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                           | <b>1. Cotitzacions socials</b>                                                                                     | <b>200.296.848,56</b> |
| 7200, 7210                | a) Règim general                                                                                                   | 59.188.133,01         |
| 7211                      | b) Règim especial de treballadors autònoms                                                                         | 19.763.993,60         |
| 7202, 7212                | c) Règim especial agrari                                                                                           | 0,00                  |
| 7203, 7213                | d) Règim especial de treballadors del mar                                                                          | 21.400,33             |
| 7204, 7214                | e) Règim especial de la mineria del carbó                                                                          | 0,00                  |
| 7205, 7215                | f) Règim especial de treballadors de la llar                                                                       | 0,00                  |
| 7206                      | g) Accidents de treball i malalties professionals                                                                  | 121.323.321,62        |
|                           | <b>2. Transferències i subvencions rebudes</b>                                                                     | <b>0,00</b>           |
|                           | a) De l'exercici                                                                                                   | 0,00                  |
| 751                       | a.1) subvencions rebudes per a finançar despeses de l'exercici                                                     | 0,00                  |
| 750                       | a.2) transferències                                                                                                | 0,00                  |
| 752                       | subvencions rebudes per a cancel·lació de passius que no suposin el finançament específic d'un element patrimonial | 0,00                  |
| 7530                      | b) Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer                                                       | 0,00                  |
| 754                       | c) Imputació de subvencions per a actius corrents i unes altres                                                    | 0,00                  |
| <b>705, 740, 741</b>      | <b>3. Prestacions de serveis</b>                                                                                   | <b>475.129,71</b>     |
| <b>780, 781, 782, 783</b> | <b>4. Treballs realitzats per l'entitat per al seu immobilitzat</b>                                                | <b>0,00</b>           |
|                           | <b>5. Altres les despeses de gestió ordinària</b>                                                                  | <b>25.070.087,15</b>  |
| 776                       | a) Arrendaments                                                                                                    | 235.255,14            |
| 775, 777                  | b) Altres ingressos                                                                                                | 14.609,93             |
| 7970                      | c) Reversió de la deterioració de crèdits per operacions de gestió                                                 | 7.614.242,60          |
| 794                       | d) Provisió per a contingències en tramitació d'aplicacions                                                        | 17.205.979,48         |
| <b>795</b>                | <b>6. Excessos de provisions</b>                                                                                   | <b>0,00</b>           |
|                           | <b>A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA (1+2+3+4+5+6)</b>                                                        | <b>225.842.065,42</b> |
|                           | <b>7. Prestacions socials</b>                                                                                      | <b>-85.318.023,04</b> |
| [630]                     | a) Pensions                                                                                                        | 0,00                  |
| [631]                     | b) Incapacitat temporal                                                                                            | -79.339.056,94        |
| [632]                     | c) Prestacions derivades de la maternitat i la paternitat                                                          | -3.290.336,40         |
| [634]                     | d) Prestacions familiars                                                                                           | 0,00                  |
| [635]                     | e) Prestacions econòmiques de recuperació i indemnitzacions i lliuraments únics                                    | -2.211.697,57         |
| [636]                     | f) Prestacions socials                                                                                             | -29.871,34            |
| [637]                     | g) Pròtesi i vehicles per a invàlids                                                                               | -196.844,82           |
| [638]                     | h) Farmàcia i efectes i accessoris de dispensació ambulatoria                                                      | -247.838,37           |
| [639]                     | i) Altres prestacions                                                                                              | -2.377,60             |
|                           | <b>8. Despeses de personal</b>                                                                                     | <b>-26.839.636,53</b> |
| 640, (641)                | a) Sous, salaris i assimilats                                                                                      | -20.847.919,11        |
| 642, (643), (644)         | b) Càrregues socials                                                                                               | -5.991.717,42         |
|                           | <b>9. Transferències i subvencions concedides</b>                                                                  | <b>-57.895.032,93</b> |
| [650]                     | a) Transferències                                                                                                  | -35.813.820,08        |
| [651]                     | b) Subvencions                                                                                                     | -22.081.212,85        |

|                                                                                                                                      |                                                                                                                     |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                                                                      | <b>10. Proveïments</b>                                                                                              | <b>-6.792.886,89</b>   |
| 214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), (606), (608), (609), (61), (1)                | a) Compres i consums                                                                                                | -6.792.886,89          |
| 214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), (7930), (7931), (7932), (7933), (7934), (7935) | b) Deteriorament del valor de les existències                                                                       | 0,00                   |
|                                                                                                                                      | <b>11. Altres despeses de gestió ordinària</b>                                                                      | <b>-45.745.326,50</b>  |
| [62]                                                                                                                                 | a) Subministres i serveis exteriors                                                                                 | -5.536.371,37          |
| 6610, 6611, 6612, 6613, 6614                                                                                                         | b) Tributs                                                                                                          | -684.885,22            |
| [676]                                                                                                                                | c) Altres                                                                                                           | 0,00                   |
| [6970]                                                                                                                               | d) Deterioració de la deterioració de crèdits per operacions de gestió                                              | -16.481.063,36         |
| [6670]                                                                                                                               | e) Pèrdues de crèdits incobrables per operacions de gestió                                                          | -11.634.078,32         |
| [694]                                                                                                                                | f) Dotació a la provisió per a contingències en tramitació                                                          | -11.408.928,23         |
| [68]                                                                                                                                 | <b>12. Amortització de l'immobilitzat</b>                                                                           | <b>-2.212.536,60</b>   |
|                                                                                                                                      | <b>B) TOTAL DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA (7+8+9+10+11+12)</b>                                                       | <b>-224.803.442,49</b> |
|                                                                                                                                      | <b>I.- RESULTAT (ESTALVI O DESESTALVI) DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA (A+B)</b>                                             | <b>1.038.622,93</b>    |
|                                                                                                                                      | <b>13. Deterioració de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda</b> | <b>-61.032,66</b>      |
| (690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799                                                                                | a) Deterioració del valor                                                                                           | 0,00                   |
| 770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674)                                                                                       | b) Baixes i alienacions                                                                                             | -61.032,66             |
| 7531                                                                                                                                 | c) Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer                                                        | 0,00                   |
|                                                                                                                                      | <b>14. Altres partides no ordinàries</b>                                                                            | <b>3.053.792,04</b>    |
| 773, 778                                                                                                                             | a) Ingressos                                                                                                        | 3.054.392,54           |
| [678]                                                                                                                                | b) Despeses                                                                                                         | -600,50                |
|                                                                                                                                      | <b>II.- RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES (I+13+14)</b>                                                      | <b>4.031.382,31</b>    |
|                                                                                                                                      | <b>15. Ingressos financers</b>                                                                                      | <b>1.470.785,57</b>    |
| 760                                                                                                                                  | a) De participacions en instruments de patrimoni                                                                    | 0,00                   |
| 761, 762, 769                                                                                                                        | b) De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat                                                       | 1.470.785,57           |
| 755, 756                                                                                                                             | c) Subvencions per a despeses financeres i per al finançament d'operacions financeres                               | 0,00                   |
| (660), (662), (669)                                                                                                                  | 16. Despeses financeres                                                                                             | -12.124,29             |
| 784, 785, 786, 787                                                                                                                   | 17. Despeses financeres imputades a l'actiu                                                                         | 0,00                   |
|                                                                                                                                      | 18. Variació del valor raonable en actius financers                                                                 | 0,00                   |
| 7640, (6640)                                                                                                                         | a) Actius de valor raonable amb imputació en resultats                                                              | 0,00                   |
| 7641, (6641)                                                                                                                         | b) Imputació al resultat de l'exercici per actius financers disponibles per a la venda                              | 0,00                   |
| 768, (668)                                                                                                                           | 19. Diferències de canvi                                                                                            | 0,00                   |
|                                                                                                                                      | 20. Deterioració de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers                                        | 0,00                   |
| 766, 7963, 7964, 7968, 7969, (666), (6963), (6964), (6968), (6969)                                                                   | a) D'entitats del grup, multigrup i associades                                                                      | 0,00                   |
| 765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)                                                         | b) Altres                                                                                                           | 0,00                   |
|                                                                                                                                      | <b>III.- RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES (15+16+17+18+19+20)</b>                                              | <b>1.458.661,28</b>    |
|                                                                                                                                      | <b>IV.- RESULTAT (ESTALVI O DESESTALVI) NET DE L'EXERCICI (II+III)</b>                                              | <b>5.490.043,59</b>    |
| (6616), (6617), (6618), 6619                                                                                                         | 21. Impost sobre beneficis                                                                                          | -4.882,94              |
|                                                                                                                                      | <b>V.- RESULTAT NET DE L'EXERCICI DESPRÉS D'IMPOSTOS</b>                                                            | <b>5.485.160,65</b>    |
|                                                                                                                                      | ± AJUSTOS EN EL COMPTA DELS RESULTATS DE L'EXERCICI ANTERIOR                                                        | 0,00                   |
|                                                                                                                                      | <b>VI.- RESULTAT AJUSTAT DE L'EXERCICI ANTERIOR</b>                                                                 | <b>5.485.160,65</b>    |



[www.uniondemutuas.es](http://www.uniondemutuas.es)  
[www.corporacionmutua.com](http://www.corporacionmutua.com)

