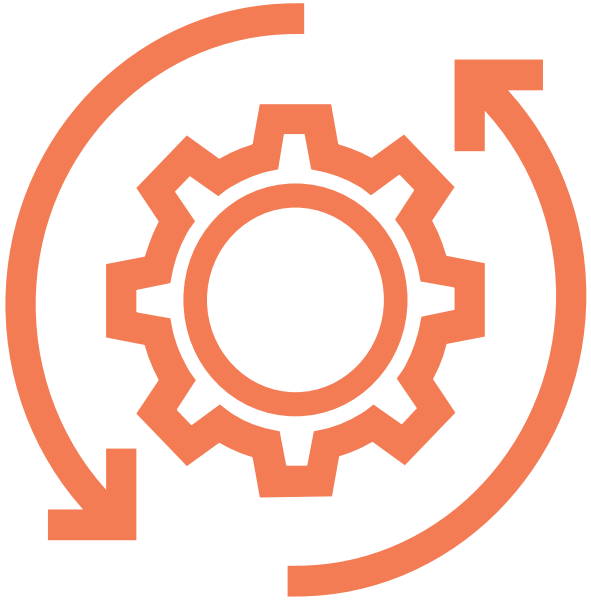
MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2016



UNIÓN DE MUTUAS

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N.º 267

ÍNDICE

Presentación del presidente ..... p. 5

1 Elaboración de la memoria y materialidad ..... p. 8

UNIÓN DE MUTUAS

2 Perfil de la organización ..... p. 18

Qué es Unión de Mutuas ..... p. 18

Órganos de gobierno y participación ..... p. 19

El Comité de Ética y la Comisión de Prevención de Delitos ..... p. 23

Organización territorial y funcional ..... p. 24

3 Valores, misión, visión y grupos de interés ..... p. 28

Valores ..... p. 28

Misión y visión ..... p. 29

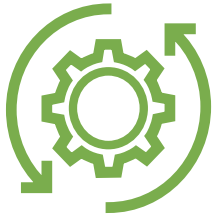
Grupos de interés ..... p. 29

4 Estrategia, gestión y responsabilidad social ..... p. 33

Estrategia y gestión ..... p. 33

Excelencia en la gestión ..... p. 36

Responsabilidad social y buen gobierno ..... p. 37



GESTIÓN 2016

5 Gestión económica ..... p. 39

Enfoque de gestión ..... p. 39

Datos de 2016 ..... p. 39

Normativa ..... p. 39

Análisis presupuestario y económico-financiero ..... p. 40

6 Gestión medioambiental ..... p. 46

Enfoque de gestión ..... p. 46

Datos de 2016 ..... p. 47

Consumo de materiales ..... p. 47

Consumo de energía ..... p. 48

Consumo de agua ..... p. 49

Emisiones de gases ..... p. 50

Efluentes y residuos ..... p. 52

Transporte ..... p. 57

Inversión / gasto medioambiental ..... p. 57

ÍNDICE

7 **Población protegida y empresas mutualistas** ..... p. 58
Enfoque de gestión ..... p. 58
Datos de 2016 ..... p. 59
Empresas asociadas y población protegida ..... p. 59
Datos epidemiológicos ..... p. 59
Prestaciones económicas ..... p. 83
Asistencia sanitaria ..... p. 84
Asistencia social ..... p. 88
Prevención de riesgos laborales ..... p. 89
Calidad en los servicios ..... p. 91
Encuestas de satisfacción ..... p. 92
I+D+i ..... p. 93
Gestión de riesgos penales ..... p. 94
Seguridad de los datos ..... p. 94
Comunicación e información ..... p. 95
8 **Asesorías** ..... p. 96
9 **Proveedores** ..... p. 97
10 **Alianzas, partners y colaboradores** ..... p. 99
Hospital Intermutual de Levante ..... p. 100
11 **Equipo humano** ..... p. 102
Enfoque de gestión ..... p. 102
Datos de 2016 ..... p. 102
Empleo ..... p. 102
Retribuciones, permisos y beneficios sociales ..... p. 110
Igualdad ..... p. 113
Salud y seguridad en el trabajo ..... p. 113
Formación y evaluación ..... p. 115
Relaciones empresa / trabajadores ..... p. 117
Comunicación, información y participación ..... p. 118
12 **Derechos humanos** ..... p. 121
Enfoque de gestión ..... p. 121
Datos de 2016 ..... p. 121
13 **Unión de Mutuas y la sociedad** ..... p. 123
Enfoque de gestión ..... p. 123
Datos de 2016 ..... p. 123
14 **De 2016 a 2017: perspectivas de futuro** ..... p. 126

ANEXOS

15 **Índice de contenido GRI** ..... p. 131
16 **Cuentas anuales** ..... p. 149

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

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE

José María Gozalbo Moreno
Presidente de Unión de Mutuas

Es un placer poder presentar a todos nuestros grupos de interés, una vez más, la última memoria de responsabilidad social de Unión de Mutuas, en este caso la correspondiente a 2016, en que se resume la gestión realizada en ese ejercicio y los logros alcanzados.

Antes de informarles sobre los estados financieros al cierre del ejercicio, me parece interesante recordar el entorno económico en que nos desenvolvimos en 2016 y hechos que debemos tener en cuenta para el futuro.

En el año que cerramos se repitió el crecimiento de 2015 del Producto Interior Bruto en el 3,2% y continuó la generación de empleo y afiliación a la Seguridad Social y, por tanto, la generación de riqueza evolucionó de manera positiva, como confirman distintos indicadores (matriculación de vehículos, consumo de gasolinas o pernoctaciones en hoteles, entre otros).

No obstante, la tasa de paro cerró el año en un 19,6%. Además, nos encontramos con que nuestra economía tiene actualmente una deuda que ronda el 100% del PIB, es decir, debemos lo que generamos de riqueza en un año y tenemos un déficit fiscal que reconducir, pues actualmente seguimos gastando más de lo que ingresamos.

De momento, la política monetaria seguida desde el Banco Central Europeo, que ha fomentado la disminución del tipo de interés e incluso la retribución negativa de la Deuda Pública a corto plazo, favorece la recuperación de los gobiernos de la crisis iniciada a finales de 2007 y que damos por concluida. Sin embargo, para que se produzca realmente, es necesario alcanzar el equilibrio fiscal y con ello conseguir la reducción de la importante deuda que mantiene nuestra nación, pues, evidentemente, la panacea de los tipos de interés vigentes no lo será a futuro.

Teniendo en cuenta este escenario, Unión de Mutuas debe estar preparada para trabajar con márgenes muy reducidos de actuación, pues será extraño que aumenten las cotizaciones sociales para compensar el aumento contras-

tado de prestaciones, especialmente la derivada de incapacidad temporal por contingencia común.

En este contexto, y entrando ya en los resultados de 2016, la Mutua ha venido gestionando sus recursos con la máxima eficiencia posible de acuerdo con la normativa que la rige, logrando un ahorro conjunto de todas sus actividades de 747.599,70 euros y manteniendo la formalización de las distintas reservas y fondos por el máximo permitido. Ello supone un ingreso en las cuentas del Banco de España del Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social por importe de 6.686.827,60 euros; en el Fondo de Reserva de la Seguridad Social, de 195.671,21 euros; y en la Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad de 2.486.978,12 euros: es decir, 9.369.476,93 euros se ingresan en diferentes cuentas del Banco de España. Con ello, el patrimonio neto de la Mutua al cierre de ejercicio es de 101.873.969,27 euros.

Las cuotas devengadas alcanzaron los 202.780.394,64 euros, con un incremento del 7,33% que se explica por el aumento de la población protegida: 258.438 trabajadores protegidos por contingencias profesionales y 270.662 por contingencias comunes.

Los ingresos totales procedentes de la gestión de la Seguridad Social ascendieron a 215.369.313,36 euros, y los del patrimonio histórico a 278.614,93 euros.

Se produjo un aumento en las prestaciones sociales, cuyo importe fue de 107.980.890,35 euros, que afectó especialmente a la incapacidad temporal por el incremento en el número de accidentes de trabajo y de procesos de contingencias comunes. Se contuvieron, por el contrario, los gastos de funcionamiento, que disminuyeron un 2,49%.

Como resultado de la gestión llevada a cabo, el ejercicio 2016 acabó con un resultado positivo a distribuir de 15.483.277,32 euros.

Un año más, pues, los datos económicos confirman la solvencia de Unión de Mutuas y la eficiencia en la gestión realizada, que nos permite contribuir a la sostenibilidad de la Seguridad Social.

La gestión de las prestaciones que tenemos encomendadas por ley se realizó de acuerdo con el modelo de excelencia empresarial que seguimos desde hace años y con los sistemas de gestión en que Unión de Mutuas está certificada. Con ello conseguimos prestar servicios de calidad que valoran muy positivamente sus usuarios, como parecen demostrar las encuestas de satisfacción realizadas. En 2016 tan solo se hicieron encuestas a trabajadores accidentados y trabajadores hospitalizados, que arrojaron una satisfacción del 95,33% y 99,74% respectivamente.

Además de los usuarios de nuestros servicios, la calidad asistencial también fue reconocida en 2016 por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS), que nos concedió la acreditación Quality Healthcare (QH) de calidad asistencial, con dos estrellas. Para la concesión de esta acreditación, el IDIS valoró las certificaciones, premios y reconocimientos a la excelencia y la calidad obtenidos por Unión de Mutuas.

Me gustaría destacar, de entre los sistemas con certificaciones que se aplican en la Mutua, dos, por la trascendencia que tienen para muchos de nuestros grupos de inte-

rés. Por un lado, el sistema de gestión de riesgos para la prevención de delitos en las organizaciones de AENOR, del que obtuvimos la certificación en el ejercicio anterior y que sigue su camino; un camino que, como no podía ser de otra manera, es el de la mejora continua. Con este sistema, ya lo dije el año pasado y lo repito ahora, pretendemos impedir que se cometan delitos penales y afianzar el buen gobierno y la transparencia en la Mutua pero, además, esperamos también que nos sirva para trasladar a las empresas la necesidad de adoptar medidas drásticas y efectivas que sirvan para evitar conductas ilícitas en la actividad económica.

El otro sistema al que me refería es el de seguridad de la información, ya que toda precaución es poca cuando se trata de preservarla. Todos conocemos los sucesos que han tenido lugar últimamente en todo el mundo y en Unión de Mutuas nos preocupa, y mucho, garantizar la seguridad de los datos de nuestros pacientes muy en particular y de todos los demás datos de la organización en general. La norma ISO 27001 es una norma muy exigente y en 2016 se trabajó para, incluso, ir más allá, para adaptarnos al Esquema Nacional de Seguridad, que debemos ir pensando en adoptar.

2016 fue un año en que se pusieron en marcha proyectos que, sin duda, redundan en la mejora de los servicios que prestamos, como Mutua On Line Pacientes, y se iniciaron otros que lo harán el próximo año. Y fue un año de avances y reconocimientos en el compromiso que tiene la Mutua con la construcción de una sociedad plural y diversa, con la adhesión al Charter de la Diversidad, la obtención del Distintivo Indicador del Grado de Accesibilidad de la Fundación Shangri-La para los centros que aún no lo tenían y la del Distintivo Igualdad en la Empresa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Todo ello, naturalmente, no habría sido posible sin la dedicación del equipo de profesionales que, día a día, trabajan para hacer de Unión de Mutuas un referente en la excelencia e innovación de los servicios. La Dirección Gerencia siempre ha considerado a su equipo humano un factor clave en la consecución de sus logros y por ello procura cuidarlo lo mejor posible, haciendo de la Mutua una empresa saludable que se ocupa de la seguridad y la salud de todas y cada una de las personas que trabajan en ella.

Con el convencimiento de que seguiremos contando con el buen hacer de nuestro equipo y de que así podremos avanzar en nuestro camino hacia la excelencia, creo que en Unión de Mutuas estamos preparados para seguir prestando servicios de calidad y para responder a las exigencias derivadas de la actual situación económica y de la colaboración que, como mutua, mantenemos con la Seguridad Social.

José María Gozalbo Moreno
Presidente de Unión de Mutuas

ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y MATERIALIDAD

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

La memoria de RSC correspondiente al ejercicio 2016 es la undécima que Unión de Mutuas elabora en el marco del modelo GRI y la segunda publicada *de conformidad* con la versión G4 del GRI, en la opción *exhaustiva*.

En esta memoria se han tenido en cuenta los cuatro principios para la definición del contenido y los seis principios para determinar la calidad de la memoria que establece el modelo GRI.

Principios GRI para determinar el contenido de la memoria

Participación de los grupos de interés

En el apartado "Valores, misión, visión y grupos de interés" se encuentra información sobre los grupos de interés de Unión de Mutuas y las relaciones existentes con cada uno de ellos. En el apartado "Elaboración de la memoria y materialidad" se explica la forma en que la organización ha atendido las expectativas e intereses legítimos de sus grupos de interés.

Contexto de sostenibilidad

La memoria presenta el desempeño de Unión de Mutuas en el contexto más amplio de la sostenibilidad, explicando de qué modo contribuye o intenta contribuir a ella.

Materialidad

Esta memoria aborda los aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la Mutua o que influyen sustancialmente en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.

Exhaustividad

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

Principios GRI para determinar la calidad de la memoria

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

Comparabilidad
La información se facilita de manera que permite analizar la evolución del desempeño de la organización y compararlo con el de otras organizaciones.

Precisión
La información es precisa y detallada, facilitando la evaluación del desempeño de Unión de Mutuas por parte de sus grupos de interés.

Puntualidad
La memoria se presenta regularmente, todos los años, abarcando la gestión realizada en el ejercicio anterior, 2016 en este caso.

Claridad
Se ha procurado que la información de la memoria resulte clara y sea fácilmente comprensible.

Fiabilidad
Los datos contenidos en esta memoria han sido objeto de varias auditorías: por un lado, las que se mencionan en ella y que afectan a aspectos puntuales de la gestión realizada; por otro, los datos mismos de esta memoria han sido sometidos a auditoría en su conjunto. Por tanto, los indicadores del "Índice de contenido GRI" han sido auditados en la auditoría de la memoria y adicionalmente, y con carácter previo, en su caso, en auditorías anteriores (contables, de gestión medioambiental, gestión de la I+D+i...).

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

Se han tenido también en cuenta las opiniones obtenidas a través de los cuestionarios sobre la memoria del ejercicio anterior recibidas: 130 respuestas, todas ellas de personal de Unión de Mutuas salvo una externa.

Análisis de materialidad[1]

En 2016 no se procedió a un análisis de materialidad nuevo, ya que se consideró que aún eran válidos los resultados del proyecto "Materialidad de los impactos en materia de RSC de Unión de Mutuas: identificación y jerarquización", realizado en colaboración con el Grupo GERSE de la Universidad Jaume I de Castellón, como continuación de otro puesto en marcha en 2014: "Identificación y jerarquización de los grupos de interés de Unión de Mutuas desde la perspectiva de la ética y la responsabilidad social".

Este último proyecto se desarrolló en tres fases, en las que participaron los líderes de proceso y otras personas de la cadena de liderazgo: identificación, clasificación y jerarquización, y tuvo en cuenta el grado de influencia de cada grupo de interés en el desempeño económico, medioambiental y social de Unión de Mutuas y la forma en que se veía afectado cada grupo por las decisiones de esta.

El proyecto sobre la materialidad partió de las matrices de relevancia y materialidad con las que concluía el análisis sobre los grupos de interés. El nuevo proyecto profundizó en aspectos relevantes para la realización de una memoria GRI con arreglo a la versión G4 y para la elaboración de planes estratégicos.

Una vez terminado el análisis de la importancia de los impactos en materia de responsabilidad social corporativa (RSC) por parte de los miembros de la cadena de liderazgo que participaron en el proyecto, se realizó un análisis comparativo del sector de mutuas y de otras empresas afines (hospitales y compañías de seguros médicos) y se elaboró un calendario de reuniones con distintos *focus groups* para conocer la opinión del mayor número posible de grupos de interés de Unión de Mutuas.

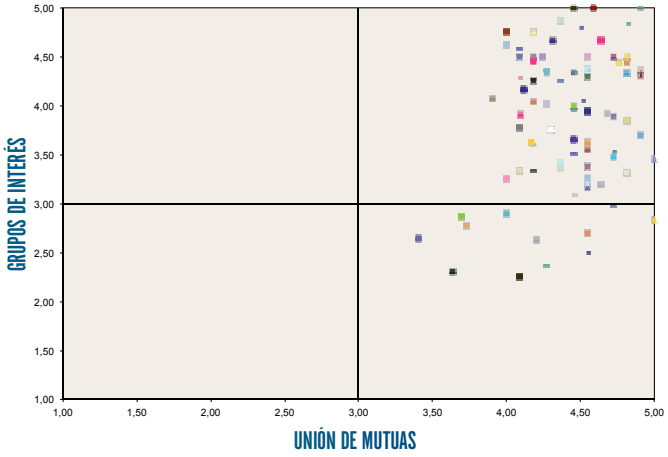
Las reuniones tuvieron lugar en 2015 con los siguientes grupos: equipo humano; órganos de gobierno, participación y asesores; alianzas, partners y colaboradores; clientes; asesorías; proveedores; y sociedad, comunidad y medioambiente.

En estas reuniones surgieron algunos nuevos ítems, que se añadieron a los primeros, resultando una matriz de materialidad con 84 ítems.

Excluyendo aquellos con puntuación inferior a 3 puntos (en una escala del 1 al 5), el resultado es el de la tabla, en

1 *Materialidad*: sustantivo usado en el marco del GRI como sinónimo de *importancia*, *relevancia*.

Matriz de materialidad



que los aspectos materiales se pueden agrupar en cuatro grandes bloques: uno relativo al buen gobierno de la organización, sostenibilidad y eficiencia, comportamiento ético y diálogo con los grupos de interés; otro de temas relativos a la prestación de servicios y calidad de los mismos, innovación y mejora, y satisfacción de los grupos de interés; otro integrado por los temas de interés para el equipo humano; y un último grupo de impactos relacionados con la sociedad y el medioambiente.

En la memoria se informa de todos estos temas de interés, así como de aquellos otros incluidos en los indicadores GRI[2].

Cuadro resumen del proyecto para la determinación de la materialidad

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

2 Los indicadores GRI se identifican con una letra G y un 4 inicial (versión 4 del modelo GRI), seguidos de un número o combinación de letras y número:
- "G4+número/s" se utiliza para los indicadores que hacen referencia a aspectos generales de la organización (G4-3= "nombre de la organización").
- "G4+combinación de dos letras y número/s" se usa para indicadores de categorías determinadas de contenidos básicos específicos (EC= categoría *economía*, por ejemplo, G4-EC1 "valor económico directo generado y distribuido").
- G4-DMA: es la forma de designar el "enfoque de gestión" de cada aspecto de cada categoría (por ejemplo, en la categoría de "desempeño social", subcategoría de "prácticas laborales y trabajo digno", el enfoque de gestión del aspecto "diversidad e igualdad de oportunidades" se refiere a la forma en que la organización aborda la diversidad e igualdad, la política que sigue...).

Al final de la memoria se incluye como anexo la tabla de indicadores completa, con la indicación del contenido de cada uno y las páginas en que se encuentra la información correspondiente. En la memoria, los indicadores se encuentran al principio de cada página.

TEMAS DE INTERÉS (IMPACTOS)	INFORMACIÓN RELACIONADA	SECCIÓN MEMORIA ANUAL	GRUPOS DE INTERÉS (GI)	COBERTURA
Sostenibilidad	Perspectivas de futuro	Presentación del presidente / De 2016 a 2017	Todos	D y F
Eficiencia	Cuenta de resultados: diferencia entre ingresos y gastos	Gestión económica	Órganos de gobierno y Administración Púbica	D y F
Aumento de la población protegida	Empresas asociadas y población protegida	Población protegida y empresas mutualistas	Exclusivo de algunos GI	D y F
Disponibilidad presupuestaria	Análisis presupuestario	Gestión económica	Órganos de gobierno	D y F
Buen gobierno	Valores	Valores, misión, visión y grupos de interés / Estrategia, gestión y responsabilidad social	Todos	D y F
Cumplimiento del plan estratégico	Perspectivas de futuro	De 2016 a 2017	Órganos de gobierno	D y F
Transparencia	Valores	Valores, misión, visión y grupos de interés / Estrategia, gestión y responsabilidad social	Todos	D y F
Representatividad en los órganos de gobierno de Unión de Mutuas	Órganos de gobierno y participación	Perfil de la organización	Sociedad	D
Autonomía y control en la gestión de Unión de Mutuas	Valores	Perfil de la organización / Valores, misión, visión y grupos de interés / Estrategia, gestión y responsabilidad social	Órganos de gobierno	D
Comportamiento ético	Valores	Valores, misión, visión y grupos de interés / Estrategia, gestión y responsabilidad social	Todos	D y F
Gestión responsable (económica, social y medioambiental)	Responsabilidad social y buen gobierno	Valores, misión, visión y grupos de interés / Estrategia, gestión y responsabilidad social	Todos	D y F
Igualdad	Igualdad y diversidad	Valores / Equipo humano	Todos	D y F
Cumplimiento con los instrumentos de la responsabilidad social corporativa	Memoria RSC	Sobre la memoria RSC	Exclusivo de algunos GI	D y F
Pago de retribuciones en tiempo y forma	Retribuciones y beneficios sociales	Equipo humano	Equipo humano	D

D = dentro de Unión de Mutuas. F = fuera de Unión de Mutuas.

TEMAS DE INTERÉS (IMPACTOS)	INFORMACIÓN RELACIONADA	SECCIÓN MEMORIA ANUAL	GRUPOS DE INTERÉS (GI)	COBERTURA
Información, comunicación y diálogo	Información, comunicación y diálogo	Valores, misión, visión y grupos de interés / Población protegida y empresas mutualistas / Unión de Mutuas y la sociedad	Todos	D y F
Trato personalizado en la interlocución	Canales de comunicación con grupos de interés	Grupos de interés	Todos	D y F
Difusión de la cultura de Unión de Mutuas (innovación, RSC, etc.)	Comunicación e información	Población protegida y empresas mutualistas / Equipo humano / Unión de Mutuas y la sociedad	Todos	D y F
Establecer colaboraciones	HIL, mutuas con convenio	Alianzas, partners y colaboradores	Alianzas, partners y colaboradores	D y F
Participación institucional	Comunicación con los grupos de interés	Grupos de interés	Todos	D y F
Prestación de servicios asistenciales de calidad	Asistencia sanitaria, servicios del ITUM, contingencias comunes, asistencia social, calidad en los servicios, encuestas de satisfacción	Excelencia en la gestión / Población protegida y empresas mutualistas	Todos	F
Gestión de prestaciones económicas ágiles y eficaces	Calidad en los servicios, encuestas de satisfacción	Población protegida y empresas mutualistas	Clientes	F
Seguridad de datos	Calidad en los servicios	Excelencia en la gestión / Población protegida y empresas mutualistas	Todos	D y F
Confidencialidad de la información	Calidad en los servicios	Excelencia en la gestión / Población protegida y empresas mutualistas	Todos	D y F
Fomento de la prevención de riesgos laborales	Prevención con cargo a cuotas	Población protegida y empresas mutualistas	Administración Pública y clientes	F
Reducción de la siniestralidad	Datos epidemiológicos	Población protegida y empresas mutualistas	Todos	F

D = dentro de Unión de Mutuas. F = fuera de Unión de Mutuas.

TEMAS DE INTERÉS (IMPACTOS)	INFORMACIÓN RELACIONADA	SECCIÓN MEMORIA ANUAL	GRUPOS DE INTERÉS (GI)	COBERTURA
Satisfacción de los grupos de interés	Encuestas de satisfacción	Población protegida y empresas mutualistas / Asesorías / Equipo humano / Unión de Mutuas y la sociedad	Todos	D y F
Actuar como modelo de referencia en la gestión de los servicios	Modelo de gestión y certificaciones	Excelencia en la gestión	Todos	D y F
Reputación corporativa y confianza	Certificaciones, encuestas de satisfacción	Valores, misión, visión y grupos de interés / Estrategia, gestión y responsabilidad social / Población protegida y empresas mutualistas / Asesorías	Exclusivo de algunos GI	D y F
Reducción de costes en las empresas	Prevención con cargo a cuotas, incentivos a la disminución y prevención de la siniestralidad, I+D+i	Población protegida y empresas mutualistas	Clientes (empresas mutualistas)	F
Búsqueda de consensos	HIL, mutuas con convenio	Alianzas, partners y colaboradores	Alianzas, partners y colaboradores	D y F
Contribución a la innovación y mejora de la organización	Modelo de gestión y certificaciones	Valores, misión, visión y grupos de interés / Estrategia, gestión y responsabilidad social	Todos	D
Anticipación a los intereses de los grupos de interés	Listado de aspectos materiales	Sobre la memoria RSC	Todos	D y F
Aprendizaje de terceros	I+D+i	Población protegida y empresas mutualistas	Exclusivo de algunos GI	D
Implantación de nuevas tecnologías en la gestión	I+D+i	Población protegida y empresas mutualistas	Exclusivo de algunos GI	D y F
Desarrollo de productos y servicios	I+D+i	Población protegida y empresas mutualistas	Exclusivo de algunos GI	D y F

D = dentro de Unión de Mutuas. F = fuera de Unión de Mutuas.

TEMAS DE INTERÉS (IMPACTOS)	INFORMACIÓN RELACIONADA	SECCIÓN MEMORIA ANUAL	GRUPOS DE INTERÉS (GI)	COBERTURA
Desarrollo profesional	Formación	Equipo humano	Equipo humano	D
Gestión del desempeño de los puestos de trabajo	Evaluación del desempeño	Equipo humano	Equipo humano	D
Trabajo en equipo	Equipos de mejora	Equipo humano	Equipo humano	D
Cultura corporativa y comunicación interna	Comunicación, información y participación, encuestas de opinión	Equipo humano	Equipo humano	D
Condiciones de trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	Equipo humano	Equipo humano	D
Conciliación de vida familiar y laboral	Retribuciones y beneficios sociales	Equipo humano	Equipo humano	D
Estabilidad en el empleo	Empleo	Equipo humano	Equipo humano	D
Personas satisfechas e implicadas	Comunicación, información y participación, encuestas de opinión	Equipo humano	Equipo humano	D
Reconocimiento al equipo humano	Permisos	Equipo humano	Equipo humano	D
Compromiso social	Jornadas y colaboraciones, solidaridad	Unión de Mutuas y la sociedad	Sociedad	D y F
Implicación de Unión de Mutuas a nivel local	Solidaridad	Unión de Mutuas y la sociedad	Sociedad	D y F
Promoción de la RSC	Una empresa responsable	Estrategia, gestión y responsabilidad social / Unión de Mutuas y la sociedad	Sociedad	D y F
Diseño de entornos y servicios accesibles	Accesibilidad	Estrategia, gestión y responsabilidad social	Todos	D y F
Readaptación profesional de trabajadores protegidos	Asistencia social	Población protegida y empresas mutualistas	Clientes	F
Fomento de la salud pública	Jornadas y colaboraciones, solidaridad	Equipo humano / Unión de Mutuas y la sociedad	Administración Pública	F
Gestión de residuos	Residuos	Gestión medioambiental	Sociedad	D y F

D = dentro de Unión de Mutuas. F = fuera de Unión de Mutuas.

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

En las comparaciones, se comparan los datos de 2016 con los de los dos años anteriores siempre que es posible, salvo los datos contables, que se comparan únicamente con los del ejercicio anterior. Las encuestas de satisfacción se comparan con las dos anteriores, que pueden ser de los dos años anteriores, si son anuales, o de más, si son bienales. Las cuentas anuales se presentan con arreglo a lo que exige el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Cuando hay algún cambio en la forma de facilitar la información sobre algún aspecto puntual en relación con la memoria anterior se indica en el texto. Aquí hacemos constar que, en esta memoria, la información económica se presenta de manera diferente a la de los últimos años para atender una petición repetida en algunos comentarios recibidos sobre la memoria: explicar los conceptos utilizados para que resulten más claros para profanos en la materia, facilitando la comprensión de las cuentas anuales que se incluyen en la memoria como anexo.

Después de ser auditada por AENOR y sometida al *Content Index Service* de GRI, la *Memoria de responsabilidad social corporativa 2016 de Unión de Mutuas* se difunde, junto con el cuestionario para recabar opiniones de sus lectores, en el ámbito interno mediante circular, la revista interna *UM Digital* y la intranet corporativa Ágora, y en el ámbito externo mediante correo electrónico y la página web www.uniondemutuas.es.

Para aclaraciones, consultas, comentarios o sugerencias puede enviarse un correo electrónico a: Helena García Gil, a hgarcia@uniondemutuas.es.

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2017/0018

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

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

TITULADA: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2016

Conforme con:	La Guía G4 del Global Reporting Initiative.
Opción GRI aplicada:	Exhaustiva
Proceso de Verificación:	Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.
Fecha de emisión:	2017-07-18

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

UNIÓN DE MUTUAS

2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

QUÉ ES UNIÓN DE MUTUAS ..... P. 18

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN ..... P. 19

EL COMITÉ DE ÉTICA Y LA COMISIÓN DE PREVENCIÓN DE DELITOS ..... P. 23

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y FUNCIONAL ..... P. 24

3 VALORES, MISIÓN, VISIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS

VALORES ..... P. 28

MISIÓN Y VISIÓN ..... P. 29

GRUPOS DE INTERÉS ..... P. 29

4 ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

ESTRATEGIA Y GESTIÓN ..... P. 33

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN ..... P. 36

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BUEN GOBIERNO ..... P. 37

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

QUÉ ES UNIÓN DE MUTUAS

Unión de Mutuas, mutua colaboradora con la Seguridad Social n.º 267, es una asociación de empresas, sin ánimo de lucro, que está sometida a la dirección y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y cuenta con su autorización para el ejercicio de las siguientes actividades:

- Prestaciones asistenciales y económicas derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del personal al servicio de sus empresas asociadas y de los trabajadores autónomos adheridos.
- Control y seguimiento de las bajas por incapacidad temporal por contingencias comunes y prestaciones económicas en caso de incapacidad temporal por contingencias comunes.
- Cobertura de las prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural.
- Cobertura de las prestaciones económicas por cese de actividad de trabajadores autónomos.
- Cobertura de las prestaciones económicas por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Actividades preventivas conforme a la legislación vigente.
- Incentivo a las empresas mutualistas por la disminución de la siniestralidad laboral.

Unión de Mutuas goza de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para adquirir, gravar o enajenar bienes y realizar toda clase de actos y contratos, y actúa con la responsabilidad mancomunada de los empresarios asociados.

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social:

- Maneja fondos públicos y sus excedentes no constituyen beneficios a repartir, revirtiendo a la Seguridad Social.

- Goza de exención tributaria, en los términos legalmente establecidos.

- Está sujeta, entre otras normas, a lo dispuesto en la Ley General de la Seguridad Social, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, y el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad, aprobado por Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre (y sus disposiciones de aplicación y desarrollo). Debe, así mismo, respetar lo dispuesto en sus propios estatutos.

- Su contabilidad se rige por el *Plan General de Contabilidad de la Seguridad Social*; sus presupuestos anuales están integrados en el Presupuesto de la Seguridad Social, y debe rendir cuentas de su gestión ante el Tribunal de Cuentas.

- Además de la tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, su actividad está sometida al control financiero por la Intervención General de la Seguridad Social; al control del cumplimiento de la normativa de la Seguridad Social por la Inspección de Trabajo; y al control del cumplimiento de la normativa en materia de sanidad por la Inspección de los Servicios Sanitarios.

Unión de Mutuas es fruto de un proceso de fusiones que comenzó en 1990 y acabó en 2004, por lo que suma experiencias diversas que han redundado en beneficio de sus mutualistas.

Los órganos de gobierno y participación de Unión de Mutuas se rigen por lo dispuesto en Ley General de la Seguridad Social (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015) y en sus propios estatutos.

Los órganos de gobierno de la Mutua son la Junta General, la Junta Directiva y el director gerente; la Comisión de Control y Seguimiento es, de acuerdo con la ley, un órgano colegiado de participación institucional y la Comisión de Prestaciones Especiales es el órgano al que corresponde la concesión de beneficios de asistencia social.

JUNTA GENERAL

Es el órgano superior de gobierno de Unión de Mutuas. Está formada por los empresarios asociados (con derecho a voto siempre que estén al corriente de sus obligaciones sociales) y un representante de los trabajadores de la organización. La Junta General ha de reunirse una vez al año, al menos, en sesión ordinaria para aprobar el anteproyecto de presupuestos y las cuentas anuales, y se puede reunir en sesión extraordinaria cuantas veces sea convocada por la Junta Directiva. Figuran entre sus competencias, además de las citadas, la designación y renovación de los miembros de la Junta Directiva, ser informada sobre las dotaciones y aplicaciones del patrimonio histórico, la reforma de los estatutos, la fusión, absorción y disolución de la entidad, la designación de los liquidadores y la exigencia de responsabilidad a los miembros de la Junta Directiva.

En 2016 la Junta General celebró una reunión ordinaria en el mes de julio.

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva se compone de un número de asociados mutualistas limitado por ley a un máximo de veinte. Cuenta con un presidente (que lo es también de la Junta General), un vicepresidente, un secretario, un tesorero y varios vocales, entre estos un representante del personal de la Mutua. Los cargos directivos son nombrados por un periodo de seis años y se renuevan parcialmente cada tres. La Junta Directiva de Unión de Mutuas cuenta con representantes sindicales, de UGT y CC.OO., en calidad de empresas asociadas a la Mutua.

La Junta Directiva se ocupa del gobierno directo e inmediato de la organización. Entre otras funciones, asume las facultades de la convocatoria de la Junta General, la ejecución de los acuerdos adoptados por la misma, la formulación de los anteproyectos de presupuestos y de las cuentas anuales, y la exigencia de responsabilidad al director gerente.

Este último ejerce la dirección ejecutiva de la Mutua y le corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la entidad, sin perjuicio de estar sujeto a los criterios e instrucciones que, en su caso, le impartan la Junta Directiva y su presidente.

En 2016, la junta se reunió en nueve ocasiones.

Miembros de la Junta Directiva

Presidente
José María Gozalbo Moreno (22/07/15[1])
AGRÍCOLAS GOZALBO Y MARTÍNEZ S.A.

Vicepresidente
Antonio Bauxauli Planells (07/07/10[2])
FEVAMA

Secretario
José Martínez Palau (07/07/10[3])
OBRAS INTEGRALES NULES S.L.U.

Tesorero
Javier Ordóñez Mundo (10/07/13[4])
RADIADORES ORDÓÑEZ S.A.

Representante de los trabajadores
Manuel Vidal Sebastiá (06/05/10[5])

Director gerente
Juan Enrique Blasco Sánchiz (31/12/14[6])

Vocales
Carlos Alguacil Gil (22/07/15[7])
PROYECTO FUTURO 4 S.L.

José Vicente González Pérez (02/07/14[8])
G.H. ELECTROTERMIA S.A.

Elvira Ródenas Sancho (24/08/16[9])
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES

Consuelo Jarabo Latorre (04/07/12[10])
COMISIONES OBRERAS

Juan Orts Herranz (02/07/14[11])
CRISTALUZ S.A.

Alejandro Soliveres Montañés (02/07/14[12])
FEDERACIÓN EMPRESARIAL METALÚRGICA VALENCIANA

María José Oltra Mestre (06/07/11[13])
UNIVERSITAT JAUME I

Rafael Zarzoso Vicente (22/07/15[14])
CONSTRUCCIONES RAFAEL ZARZOSO S.L.

Gemma Escrig Gil (06/07/11[15])
FUNDACIÓN ISONOMÍA

Alberto Blasco Monfort (02/07/14[16])
BAGU S.L.

Gerard García-Ayats Piqué (07/07/10[17])
TERMBUS S.L.

Isidro Zarzoso Bonet (02/07/14[18])
ASCER

1 Cargo reelegido por la Junta General en 22/07/15.
2 Cargo ratificado por la Junta General en 07/07/10.
3 Cargo ratificado por la Junta General en 10/07/13.
4 Cargo reelegido por la Junta General en 10/07/13.
5 Cargo ratificado por la Junta General Extraordinaria en 06/05/10.
6 Cargo reelegido por la Junta General en 31/12/14.
7 Cargo ratificado por la Junta General en 22/07/15.
8 Nombramiento con fecha de efectos 02/07/14.
9 Cargo ratificado por la Junta General en 24/08/16.
10 Cargo reelegido por la Junta General en 04/07/12.
11 Nombramiento con fecha de efectos 02/07/14.
12 Nombramiento con fecha de efectos 02/07/14.

Miembros no independientes de la Junta Directiva.
Miembros independientes de la Junta Directiva.

13 Nombramiento con fecha de efectos 06/07/11.
14 Cargo reelegido por la Junta General en 22/07/15.
15 Nombramiento con fecha de efectos 06/07/11.
16 Cargo ratificado por la Junta General en 02/07/14.
17 Cargo ratificado por la Junta General en 10/07/13.
18 Cargo ratificado por la Junta General en 02/07/14.

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social, Unión de Mutuas actúa conforme a lo establecido en las leyes y de acuerdo con las directrices del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Este, una vez aprobado por la Junta Directiva, aprueba el nombramiento del director gerente y de los restantes miembros de este órgano.

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

Entre las cuestiones sobre las que es informada la Junta Directiva se encuentran los asuntos abordados y las acciones llevadas a cabo para minimizar los riesgos derivados del desarrollo de las actividades de la Mutua en garantía de su buen gobierno: en el aspecto ético, por el Comité de Ética; en lo que se refiere a riesgos penales, por la Comisión de Prevención de Delitos; en el ámbito asistencial, por la Comisión de Seguridad de Pacientes; y en los aspectos medioambientales, por el Proceso de Innovación y Mejora, del que depende el plan de gestión medioambiental (PGMA).

COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Es el órgano de participación de los agentes sociales, al que corresponde conocer e informar de la gestión que realiza la Mutua en las distintas modalidades de colaboración, proponer medidas para mejorar el desarrollo de las mismas en el marco de los principios y objetivos de la Seguridad Social, informar el anteproyecto de presupuestos y las cuentas anuales y conocer los criterios de la organización en el desarrollo de su objeto social.

La mitad de sus miembros (que no pueden pasar de doce) son representantes de los trabajadores protegidos, elegidos a través de las organizaciones sindicales más representativas; la otra mitad, representantes de las empresas asociadas, elegidos a través de las más destacadas organizaciones empresariales del ámbito de actuación de Unión de Mutuas. Su presidente es el de la Junta Directiva.

Miembros de la Comisión de Control y Seguimiento

Presidente

José María Gozalbo Moreno

Vocales

CEOE – Germán Belbis Pereda

UGT – Carmen García Cortés; Constantino Calero Vaquerizo; Ferrán Ortiz Gómez

CC. OO. – Albert Fernández Barberá; Manel Nieto Morcillo

Secretario

Juan Enrique Blasco Sánchiz

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

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

Miembros de la Comisión de Prestaciones Especiales

Representantes de los empresarios asociados

Modesto Jaime Galindo

Ibán Montañés Foix

Representantes sindicales

Ignacio Pacios Garnelo, UGT País Valencià

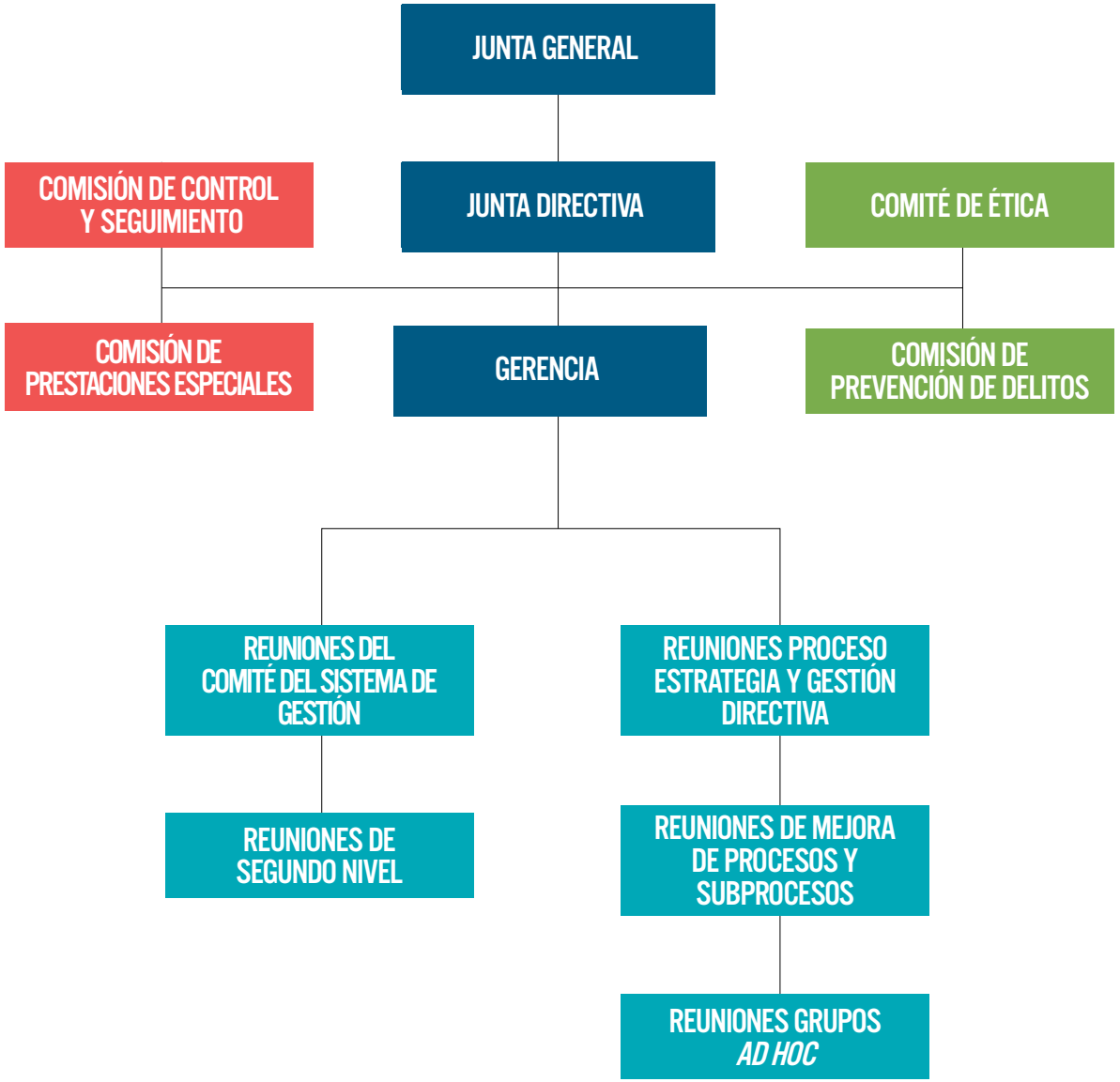
José Almela Escobedo, UGT País Valencià

Miguel Soler Mir, CC. OO. País Valencià

Secretario

Enrique Bou Alicart

Sistema de Dirección



EL COMITÉ DE ÉTICA Y LA COMISIÓN DE PREVENCIÓN DE DELITOS

En 2003 se formó el primer Comité de Ética de la Mutua, tras la publicación del Código Ético y de acuerdo con el *I Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa (2003-2006)*. En 2012 se constituyó un segundo Comité de Ética, como órgano asesor de la Junta Directiva y de los profesionales de la Mutua en la toma de decisiones sobre cuestiones éticas, y como un instrumento básico para el desarrollo y seguimiento de los valores éticos y las normas del *Código de Conducta*[3].

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

El Comité de Ética dispone de un canal exclusivo de comunicación para todas las cuestiones referentes al respeto de los valores éticos y al cumplimiento del *Código de Conducta* a través del correo comitedeetica@uniondemutuas.es.

Por su parte, la Comisión de Prevención de Delitos, creada en el marco del sistema de gestión de riesgos para la prevención de delitos en las organizaciones, tiene por objeto el control del establecimiento, implementación y mantenimiento en la Mutua de dicho sistema. Está formada por el director gerente, el líder del Proceso de Gestión Jurídica, el técnico del sistema, y dos profesionales independientes de reconocido prestigio.

En su funcionamiento, responde a los principios de legalidad, autonomía e independencia, de modo que adopta sus decisiones con autonomía e independencia de Unión de Mutuas y sus órganos de gobierno.

Todo el personal de Unión de Mutuas tiene obligación de poner en conocimiento de la Comisión de Prevención de Delitos cualquier incidencia con trascendencia penal de la que tenga conocimiento, a través de la cuenta de correo electrónico prevenciondelitos@uniondemutuas.es. La cuenta está disponible en la intranet de la Mutua y está también abierta a cualquier persona interesada, a través de su página web.

En el supuesto de que la Comisión de Prevención de Delitos recibiese alguna denuncia sin trascendencia penal, pero que pudiera tener trascendencia desde el punto de vista ético, abriría un expediente para su análisis e investigación y la remitiría al Comité de Ética, que elaboraría un informe consultivo.

3 En el momento de la elaboración de esta memoria se había aprobado un nuevo *Código Ético y de Conducta* que no implicó cambios en las competencias del Comité de Ética (ver el apartado "De 2016 a 2017: perspectivas de futuro").

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y FUNCIONAL

La Mutua cuenta con 31 centros propios, incluyendo entre ellos un hospital, el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas (ITUM), y participa en un hospital mancomunado: el Hospital Intermutual de Levante (HIL).

La mayoría de sus centros se encuentran en la Comunidad Valenciana; su domicilio social está ubicado en Segorbe, y su sede administrativa y de gestión está situada en Castellón.

Los centros asistenciales de Unión de Mutuas están preparados para atender urgencias y primeras visitas, radiodiagnóstico, traumatología, rehabilitación y fisioterapia, así como para llevar a cabo el control y seguimiento de la incapacidad temporal por contingencias comunes.

La Mutua cuenta, además, con unidades médicas especializadas como la Unidad de Ondas de Choque, la Unidad de Valoración, el Sistema MedX, la Unidad Cardiorrespiratoria, la Unidad de Diagnóstico por la Imagen y la Unidad de Apnea del Sueño, ubicadas en diversos centros, y con distintas unidades que dependen del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del ITUM, como las de Raquis, Artroscopia, Rodilla, Hombro, Mano y Fracturas de Huesos Largos.

Territorialmente, Unión de Mutuas se estructura en cuatro direcciones:

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

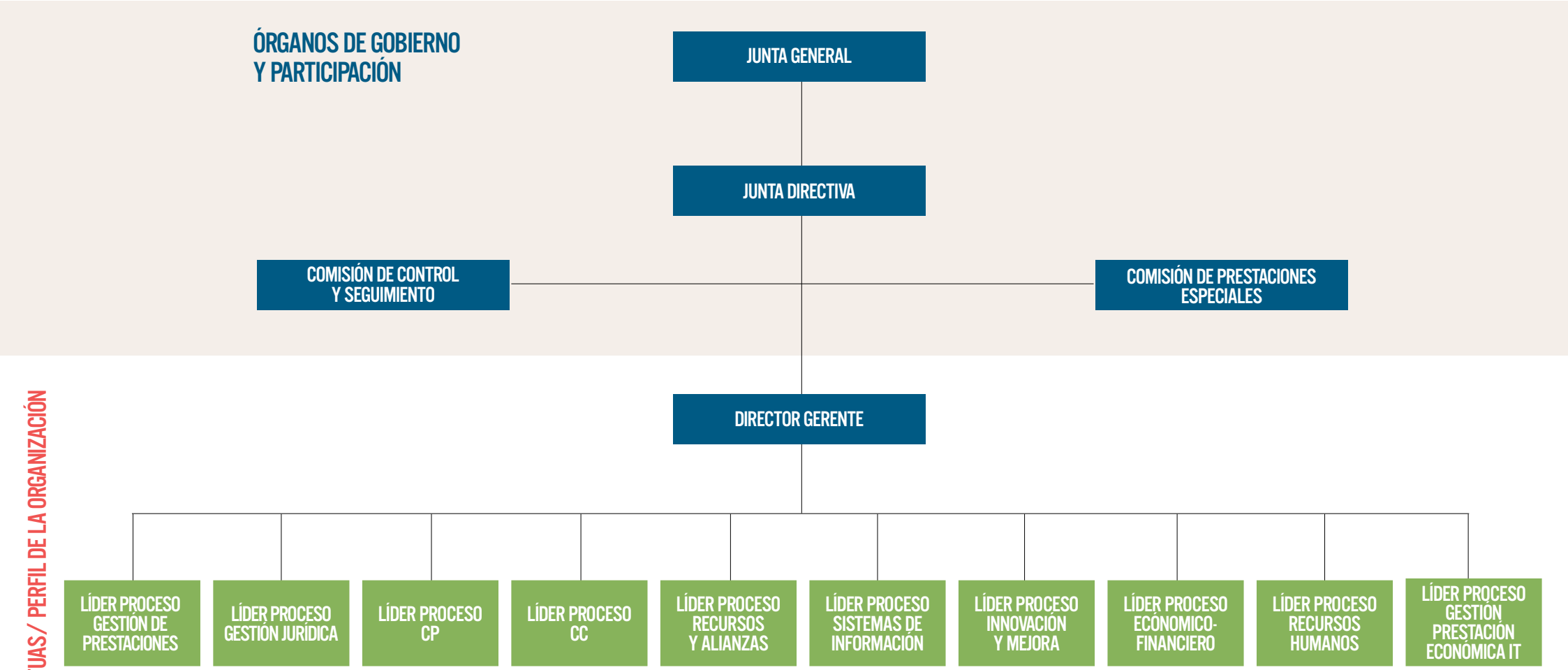
Además, Unión de Mutuas, con el fin de prestar el mejor servicio a su población protegida y facilitarle una amplia red asistencial, ha firmado convenios de colaboración con otros centros y forma parte de una alianza con otras mutuas del sector (Corporación Rama), de manera que sus trabajadores protegidos y adheridos disponen de cobertura en todo el territorio nacional.

En la página web de la Mutua se encuentra el mapa asistencial, con toda la información relativa a los centros de Unión de Mutuas, el Hospital Intermutual de Levante, centros de otras mutuas con las que existe convenio de colaboración y centros concertados con los que se ha firmado convenio de colaboración (ver el apartado de “Alianzas, partners y colaboradores”). A esta información puede accederse también a través del “mapa asistencial en tu móvil”.

Desde el punto de vista de su funcionamiento, la gestión en la Mutua es de tipo matricial, de modo que la gestión por procesos (ver más adelante) es compatible con un organigrama jerárquico.

El organigrama jerárquico a fines de 2016 es el que se muestra en la página siguiente. A principios de 2017, en el momento de elaborarse esta memoria, se produjeron cambios en el mapa de procesos de la Mutua, por lo que el organigrama jerárquico también había cambiado.

Organigrama jerárquico



CP: contingencias profesionales. CC: contingencias comunes. IT: incapacidad temporal.

RED DE CENTROS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CIUDAD REAL
Centro administrativo en centro asistencial de Ibermutuamur
C/ Severo Ochoa, 14-bj.
Tel.: 926 273 321. Fax: 926 213 984
centro.ciudadreal@uniondemutuas.es

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

A CORUÑA
Centro administrativo en centro asistencial de Mutua Gallega
Av. de Rubine, 20
Tel.: 981 253 750. Fax: 981 253 595
centro.coruna@uniondemutuas.es

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

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

L'HOSPITALET DE LLOBREGAT
Centro asistencial
C/ Barón de Maldà, 7
Tel.: 933 370 020. Fax: 933 370 286
centro.hospitalet@uniondemutuas.es

JEREZ DE LA FRONTERA
Centro asistencial
P. Empresarial, Av. Ilustración, 14, local 1
Tel.: 956 181 461. Fax: 956 181 474
centro.jerez@uniondemutuas.es

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

MADRID
Centro asistencial
Av. Pablo Iglesias, 20
Tel.: 915 344 182. Fax: 915 353 933
centro.madrid@uniondemutuas.es

MANISES
Centro asistencial
Av. dels Arcs, 1
Tel.: 961 533 561. Fax: 961 521 597
centro.manises@uniondemutuas.es

MASSAMAGRELL
Centro asistencial
Pza. de la Noria, 6
Tel.: 961 440 565. Fax: 961 441 365
centro.massamagrell@uniondemutuas.es

MURCIA (ESPINARDO)
Centro administrativo en centro asistencial de Ibermutuamur
C/ Antonio Rocamora, 4
Tel.: 968 202 926. Fax: 968 245 213

NULES
Centro asistencial
Av. L'Europa, 2
Tel.: 964 671 550. Fax: 964 670 005
centro.nules@uniondemutuas.es

ONDA
Centro asistencial
Av. País Valencià, 13
Tel.: 964 602 212. Fax: 964 603 707
centro.onda@uniondemutuas.es

PALMA DE MALLORCA
Centro administrativo en centro asistencial de Ibermutuamur
C/ Blanquerna esq. Av. Conde de Sallent, 8-2
Tel.: 971 751 532. 971 725 940
Fax: 971 756 766

PAMPLONA
Centro asistencial
C/ Paulino Caballero, 21
Tel.: 948 230 466. Fax: 948 152 787
centro.pamplona@uniondemutuas.es

PATERNA
Centro asistencial
València Parc Tecnològic, Ronda Isaac Peral, 21
Tel.: 961 366 648. Fax: 961 366 654
partec@uniondemutuas.es

SAGUNTO
Centro asistencial
C/ Llíria, 70
Tel.: 962 661 566. Fax: 962 650 742
centro.sagunto@uniondemutuas.es

SEGORBE
Centro asistencial
Pza. General Giménez Salas, 2
Tel.: 964 710 629. Fax: 964 712 213
centro.segorbe@uniondemutuas.es

TORRENT
Centro asistencial
C/ Músico Mariano Puig Yago, 33
Tel.: 961 559 204. Fax: 961 563 849
centro.torrent@uniondemutuas.es

VALENCIA
Centro asistencial
C/ Artes Gráficas, 2
Tel.: 963 625 461. Fax: 963 932 182
centro.valencia@uniondemutuas.es

LA VALL D´UIXÓ
Centro asistencial
C/ Illa de Cabrera, 11 (Pol. Ind. La Travessa)
Tel.: 964 661 039. Fax: 964 661 029
centro.vallduixo@uniondemutuas.es

VILA-REAL
Centro asistencial
Carrer Ermita, 269
Tel.: 964 520 618. Fax: 964 535 569
centro.vilareal@uniondemutuas.es

VINARÒS
Centro asistencial
C/ San Francisco, 67
Tel.: 964 450 884. Fax: 964 450 843
centro.vinaros@uniondemutuas.es

XÀTIVA
Centro asistencial
C/ Cavaller Ximén de Tovia, 4
Tel.: 962 283 405. Fax: 962 277 199
centro.xativa@uniondemutuas.es

SAN ANTONIO DE BENAGÉBER
Hospital mancomunado
Hospital Intermutual de Levante
Autovía Valencia a Ademuz km 11,7 (salida 10)
Tel.: 961 350 250. Fax: 961 350 034

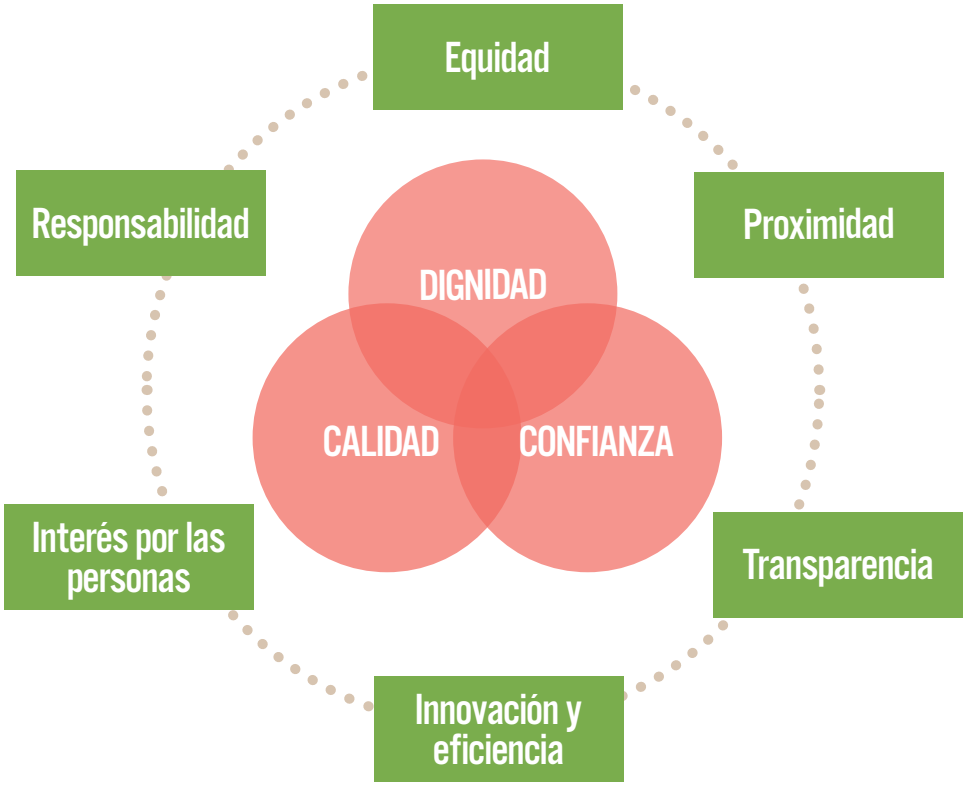
VALORES, MISIÓN, VISIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS

VALORES

Desde el primer *Código Ético* de Unión de Mutuas, aprobado a fines de 2002 y publicado a principios de 2003, la responsabilidad social de la Mutua se ha sustentado siempre en los principios y valores recogidos en dicho código.

Con el transcurso del tiempo, los principios y valores de aquella primera edición se han ido adaptando a los cambios habidos en la organización, simplificándose y actualizándose en sucesivas ocasiones.

En 2017, los principios y valores de la Mutua serían objeto de una nueva revisión. En 2016, año de esta memoria, eran los siguientes:



MISIÓN Y VISIÓN

La misión y visión de Unión de Mutuas se definieron por primera vez en 2002. A partir de entonces, con cada revisión anual del plan estratégico vigente en el momento, se han ido revisando también la misión y visión y, en su caso, se han actualizado y modificado. La misión y visión del año correspondiente a esta memoria son las siguientes:

MISIÓN

UNIÓN DE MUTUAS, mutua colaboradora con la Seguridad Social n.º 267, es una asociación de empresas, sin ánimo de lucro, que colabora en la gestión de la Seguridad Social conforme a lo establecido en la legislación vigente, prestando sus servicios a sus empresas asociadas, trabajadores por cuenta propia adheridos y trabajadores por cuenta ajena protegidos.

Todo ello basado en un modelo de gestión de la excelencia, contribuyendo de esta manera a un mayor bienestar social, en términos de sostenibilidad.

VISIÓN

Ser una mutua eficiente que contribuya a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social, socialmente responsable en la gestión, referente en la excelencia e innovación de los servicios, y reconocida por la satisfacción de las expectativas legítimas de todos sus grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS

Para Unión de Mutuas es clave el conocimiento de las necesidades y expectativas legítimas de sus grupos de interés. Por ello, de acuerdo con su visión, quiere ser "reconocida por la satisfacción de las expectativas legítimas de todos sus grupos de interés".

En 2012 la Mutua acometió el primer estudio en profundidad de sus grupos de interés, ampliando su número y estudiando para cada uno de ellos sus necesidades y expectativas, las oportunidades y riesgos que representan para la organización y los que esta, a su vez, representa para cada grupo de interés.

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

En 2014, Unión de Mutuas abordó un proyecto, concluido en 2015, para profundizar en la materia, del que se facilita más información en el apartado dedicado a la elaboración de esta memoria.

GRUPOS DE INTERÉS DE UNIÓN DE MUTUAS

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

RELACIONES UNIÓN DE MUTUAS - GRUPOS DE INTERÉS

Órganos de gobierno y participación, y asesores

- Buen gobierno de la organización.
- Eficacia y eficiencia en la gestión.
- Transparencia informativa.
- Derechos de voto y representación.

Equipo humano

- Pago de nóminas.
- Concesión de beneficios sociales.
- Igualdad de trato y oportunidades.
- Cuidado de la salud y la seguridad.
- Formación e información.

Clientes

Empresas asociadas / trabajadores por cuenta propia adheridos

- Cobro de las cuotas legalmente establecidas para la cobertura de las contingencias profesionales y comunes.
- Gestión de la incapacidad temporal, con una atención rápida y personalizada que agiliza la duración de los procesos y facilita la reducción del coste del absentismo.
- Fomento de la prevención de riesgos laborales y apoyo para la integración de la prevención en la empresa.
- Página web www.uniondemutuas.es con servicios personalizados a través de Mutua On Line.

Población protegida

- Cobertura de prestaciones económicas por: incapacidad temporal e invalidez, muerte y supervivencia derivada de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; incapacidad temporal derivada de enfermedad común; riesgo durante el embarazo o la lactancia natural; cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave; y cese de actividad en el caso de los trabajadores autónomos.
- Cobertura de las siguientes prestaciones asistenciales derivadas de contingencias profesionales: urgencias, visitas a especialistas, intervenciones quirúrgicas, hospitalización, medicamentos, rehabilitación, desplazamientos para el tratamiento y control cuando es necesario, y gastos de manutención y hospedaje.
- Promoción de la prevención de riesgos, información y formación a trabajadores y empresarios en materia preventiva.
- Concesión de beneficios de asistencia social por la Comisión de Prestaciones Especiales.

---

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

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

Asesorías

G4-24, G4-25

- Puesta a disposición de las asesorías de distintas herramientas de gestión, entre ellas Mutua On Line, en www.uniondemutuas.es.
- Información sobre servicios de la Mutua y novedades legislativas.

Proveedores

- Cumplimiento del contrato.
- Confidencialidad y privacidad.
- Honestidad.
- Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro.

Administraciones Públicas*

- Colaboración con la Administración General del Estado y las Administraciones Autonómicas en la gestión de los fondos públicos y las políticas ministeriales destinadas a garantizar la solvencia económica del sistema.
- Colaboración con las Administraciones Públicas en la gestión sanitaria.
- Colaboración con las Administraciones Públicas en la promoción de la prevención de riesgos laborales.
- Reuniones periódicas con distintas instituciones públicas.
- Transparencia en la información.

Alianzas, partners y colaboradores

- Respeto a los acuerdos adoptados.
- Promoción de los principios de la responsabilidad social.

Sector de mutuas

- Cumplimiento de los acuerdos de colaboración establecidos para mejorar el servicio prestado a los clientes (propios y los de las mutuas firmantes).
- Actuación íntegra, garantizando una competencia leal y no difundiendo información falsa.

Sociedad, comunidad y medioambiente

- Integración en la gestión de Unión de Mutuas de las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales de la sociedad.
- Promoción de una cultura ética y de prevención de riesgos laborales.
- Desarrollo de programas para el cuidado del medioambiente.
- Transparencia en la información.

* La colaboración con la Administración General del Estado se articula, sobre todo, a través de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del Ministerio de Empleo y Seguridad Social; la Tesorería General de la Seguridad Social; el Tribunal de Cuentas, la Intervención General de la Seguridad Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

La colaboración con las Comunidades Autónomas se realiza a través de distintos organismos: por ejemplo, en la Comunidad Valenciana, entre otros, la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana y el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo; en Cataluña, la Subdirecció General de Seguretat i Salut Laboral, el Consell de Relacions Laborals del Departament d'Empresa i Ocupació y el Institut Català d'Avaluacions Mèdiques i Sanitàries - ICAMS del Departament de Salut.

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	PERIODICIDAD
Todos	www.uniondemutuas.es	Permanente
Todos	QRSA	Aplicación para quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos
Mutualistas y asesorías	Mutua On Line	Permanente
Trabajadores protegidos y adheridos	Mutua On Line Pacientes	Permanente
Mutualistas y trabajadores protegidos y adheridos	Teléfono gratuito 24 h: 900 100 692	Permanente
Mutualistas	Junta General	Anual
Mutualistas y asesorías	Visitas y reuniones: visitas forUM, desayunos Unión de Mutuas...	Todos los meses
Todos	Memoria de RSC	Anual
Diferentes grupos de interés: mutualistas y trabajadores protegidos, asesorías, proveedores, asistentes a actos y jornadas, sociedad...	Encuestas de percepción y satisfacción	Distintas periodicidades según grupos: continua, anual, bienal
Administraciones Públicas	Auditorías	Anual
Administraciones Públicas	Reuniones convocadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana...	Sin periodicidad fija
Administraciones Públicas	Actos y jornadas de Unión de Mutuas en que participan representantes de las Administraciones Públicas	Varias veces al año
Sector de mutuas	Reuniones convocadas por la Administración	Sin periodicidad fija
Sector de mutuas (solo algunas)	Convenios de colaboración	Permanente
Órganos de gobierno, participación y asesores	Reuniones	Distintas periodicidades
Equipo humano	Encuestas de clima laboral y de riesgos psicosociales	Bienal
Equipo humano	Canales de comunicación interna	Permanente
Alianzas, partners y colaboradores	Reuniones	Sin periodicidad fija
Sociedad	Participación en congresos, reuniones, foros de RSC...	Sin periodicidad fija

ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

ESTRATEGIA Y GESTIÓN

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

El sistema de gestión se basa en la gestión por procesos, la cual permite cumplir los objetivos de su política y estrategia de forma eficaz, eficiente y sostenible.

El mapa de procesos de Unión de Mutuas de 2016 es el siguiente:

MAPA DE PROCESOS

ESTRATÉGICO

- ESTRATEGIA Y GESTIÓN DIRECTIVA

OPERATIVOS

- GESTIÓN DE PRESTACIONES
- GESTIÓN CONTINGENCIA PROFESIONAL
- GESTIÓN CONTINGENCIA COMÚN
- GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICA INCAPACIDAD TEMPORAL
- GESTIÓN PRESTACIONES REL y CUME

DE APOYO

- GESTIÓN JURÍDICA
- GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y MEJORA
- GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA
- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
- GESTIÓN DE RECURSOS Y ALIANZAS

El Proceso de Estrategia y Gestión Directiva define, a partir de la misión, visión y valores y, teniendo en cuenta la evolución del entorno y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, las líneas estratégicas, objetivos estratégicos, indicadores y metas a alcanzar.

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

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

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

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

Las seis líneas estratégicas del *Plan Estratégico 2014/2016* son las siguientes:

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

• **Eficiencia:** optimización de recursos para contribuir a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social.

• **Calidad:** mejora de los servicios prestados para la satisfacción de los grupos de interés.

• **Innovación:** identificación y potenciación de elementos propios que innoven los servicios para las empresas asociadas y los trabajadores por cuenta propia adheridos y trabajadores por cuenta ajena protegidos.

• **Compromiso con y de las personas:** mejora del grado de implicación y satisfacción de las personas que trabajan en Unión de Mutuas.

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

Para apoyar su estrategia, la Mutua ha establecido una política que se resume en el documento *Política de Unión de Mutuas*, fundamentado en dos líneas de actuación:

1. La satisfacción de las necesidades y expectativas legítimas de todos sus grupos de interés.

2. La búsqueda de la mayor eficiencia y eficacia en sus actuaciones, aplicando la innovación a la mejora continua de todos los procesos que conforman su estructura de trabajo.

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

• Respetar los principios de la responsabilidad social según la Norma ISO 26000 y los principios generales de la gestión de riesgos para la prevención de delitos

• Proteger y promover los ambientes de trabajo saludables.

• Promover los principios de la acción preventiva en la organización y la salud en el ámbito extralaboral en función de las características epidemiológicas de sus grupos de interés.

• Promover el cuidado medioambiental y prevenir la contaminación.

• Promover el diseño de entornos y servicios con criterios de accesibilidad universal, y el cumplimiento de los requisitos de deambulación, aprehensión, localización y comunicación.

• Potenciar las actividades de I+D+i destinadas a generar productos o servicios que aporten valor añadido a sus grupos de interés.

• Dotar de los recursos tecnológicos y humanos necesarios en condiciones de competitividad óptima.

• Fomentar la participación activa de su equipo humano en la mejora continua de la organización, considerando sus conocimientos y cualificación como un valor estratégico de competitividad.

• Proporcionar los medios para identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos asociados con la seguridad del paciente, así como realizar un seguimiento de los indicadores y medidas implantados de manera que se minimice el riesgo sobre el paciente.

• Disponer los recursos necesarios para analizar, evaluar y tratar los riesgos a los que están expuestos los activos de la organización que afectan a la seguridad de la información en las dimensiones de disponibilidad, integridad y confidencialidad.

• Cumplir con los requisitos del sistema de gestión así como la legislación, reglamentación aplicable y todos aquellos requisitos o compromisos que Unión de Mutuas suscriba.

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

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Certificaciones

- EFQM +500
- UNE-EN ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad*
- UNE 179003 Gestión de Riesgos de Seguridad del Paciente
- ISO 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información
- IQNet SR10 Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social
- Sistema de Gestión de Riesgos para la Prevención de Delitos
- Modelo de Empresa Saludable
- UNE-EN ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Medioambiental*
- UNE 166002:2014 Sistema de Gestión de la I+D+i
- Certificado de cumplimiento del sistema de seguridad de protección de datos de carácter personal
- Certificado del Servicio de Prevención Propio de Unión de Mutuas
- Verificación de la memoria de responsabilidad social por AENOR
- Memoria de responsabilidad social sometida al *Content Index Service* de GRI.

Adhesiones

- Pacto Mundial
- Charter de la Diversidad
- Carta Europea de Seguridad Vial
- Declaración de Luxemburgo

Premios y reconocimientos

- Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial, categoría Sello Base + 2 Estrellas
- Distintivo Indicador Grado de Accesibilidad (DIGA) para todos los centros
- Distintivo Igualdad en la Empresa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
- Sello Fent Empresa. Iguals en Oportunitats de la Generalitat Valenciana
- Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes
- Premio Iberoamericano de la Calidad, reconocimiento de Plata

Uno de los logros de 2016 fue la implantación de un sistema de gestión de seguridad de la información conforme con la norma ISO 27001, que permite garantizar la confidencialidad de la información, de manera que solo quienes estén autorizados pueden acceder a ella; su integridad, para asegurar que la información y sus métodos de proceso son exactos y completos; y su disponibilidad, de forma que quienes estén autorizados tengan acceso a la información cuando la precisen.

Ello supuso el establecimiento de una metodología de gestión de seguridad de la información clara y estructurada que reduce el riesgo de pérdida, robo o corrupción de la información, con controles que son continuamente revisados y auditorías que ayudan a identificar las debilidades del sistema y sus áreas de mejora.

* En 2016, se empezó a trabajar en la adaptación de las certificaciones de gestión de calidad y gestión medioambiental a las nuevas normas de 2015, pero no sería hasta 2017 cuando se adaptaron estos sistemas de gestión a la versión UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 respectivamente.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BUEN GOBIERNO

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

La gestión de la RSC se ajusta a lo establecido en la IQNet SR 10 de responsabilidad social desde 2012, año en que obtuvo la certificación conforme a este estándar internacional. El Subproceso de RSC, integrado en el Proceso de Innovación y Mejora, se ocupa de ello, de acuerdo con las directrices marcadas por el Proceso de Estrategia y Gestión Directiva y con lo establecido en el correspondiente plan de gestión de responsabilidad social, de cuyos resultados se informa en esta memoria.

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

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

Si bien hay un subproceso responsable de la gestión de la RSC integrado en el Proceso de Innovación y Mejora, la responsabilidad social en Unión de Mutuas es transversal y la gestión del subproceso de RSC se complementa y apoya en la realizada por toda la plantilla y todos los procesos de la Mutua.

Todo el personal ha seguido la evolución de la RSC en la Mutua, desde el momento en que se publicó la primera edición del *Código Ético*, y es informado de cuantas actividades se realizan en el marco de la responsabilidad social a través de circulares, boletines internos y la intranet corporativa.

En 2016 destaca, en materia de responsabilidad social, el inicio de los trabajos para la actualización de las normas del *Código de Conducta*, a partir de una simplificación de los valores de la Mutua. La aprobación de un nuevo *Código Ético y de Conducta* sería una de las principales acciones del nuevo plan de RSC para 2017-2019.

GESTIÓN 2016

5 GESTIÓN ECONÓMICA ..... P. 39
ENFOQUE DE GESTIÓN ..... P. 39
DATOS DE 2016 ..... P. 39
Normativa ..... P. 39
Análisis presupuestario y económico-financiero ..... P. 40

6 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL ..... P. 46
ENFOQUE DE GESTIÓN ..... P. 46
DATOS DE 2016 ..... P. 47
Consumo de materiales ..... P. 47
Consumo de energía ..... P. 48
Consumo de agua ..... P. 49
Emisiones de gases ..... P. 50
Efluentes y residuos ..... P. 52
Transporte ..... P. 57
Inversión / gasto medioambiental ..... P. 57

7 POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS ..... P. 58
ENFOQUE DE GESTIÓN ..... P. 58
DATOS DE 2016 ..... P. 59
Empresas asociadas y población protegida ..... P. 59
Datos epidemiológicos ..... P. 59
Prestaciones económicas ..... P. 83
Asistencia sanitaria ..... P. 84
Asistencia social ..... P. 88
Prevención de riesgos laborales ..... P. 89
Calidad en los servicios ..... P. 91
Encuestas de satisfacción ..... P. 92
I+D+i ..... P. 93
Gestión de riesgos penales ..... P. 94
Seguridad de los datos ..... P. 94
Comunicación e información ..... P. 95

8 ASESORÍAS ..... P. 96

9 PROVEEDORES ..... P. 97

10 ALIANZAS, PARTNERS Y COLABORADORES ..... P. 99
HOSPITAL INTERMUTUAL DE LEVANTE ..... P. 100

11 EQUIPO HUMANO ..... P. 102
ENFOQUE DE GESTIÓN ..... P. 102
DATOS DE 2016 ..... P. 102
Empleo ..... P. 102
Retribuciones, permisos y beneficios sociales ..... P. 110
Igualdad ..... P. 113
Salud y seguridad en el trabajo ..... P. 113
Formación y evaluación ..... P. 115
Relaciones empresa / trabajadores ..... P. 117
Comunicación, información y participación ..... P. 118

12 DERECHOS HUMANOS ..... P. 121
ENFOQUE DE GESTIÓN ..... P. 121
DATOS DE 2016 ..... P. 121

13 UNIÓN DE MUTUAS Y LA SOCIEDAD ..... P. 123
ENFOQUE DE GESTIÓN ..... P. 123
DATOS DE 2016 ..... P. 123

14 DE 2016 A 2017: PERSPECTIVAS DE FUTURO ..... P. 126

GESTIÓN ECONÓMICA

ENFOQUE DE GESTIÓN

Unión de Mutuas considera imprescindible realizar una gestión económica eficiente para contribuir a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social, en todos los aspectos que abarca dicha gestión y en todas las prestaciones que gestiona. En la práctica, ello implica prestar una atención continua a la evolución de sus ingresos y gastos, a la del sector y a la de la economía española en general, atendiendo a las exigencias y requerimientos del marco jurídico en que desarrolla sus actividades.

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

Las cuentas anuales incluyen los resultados obtenidos en la gestión de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y en la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal, tanto del trabajador por cuenta ajena como de los autónomos y de los trabajadores del régimen especial agrario, así como el resultado de la gestión de la prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos y los resultados del patrimonio privativo de la Mutua.

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

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

G4-DMA, G4-PR3

DATOS DE 2016

NORMATIVA

La gestión económica de Unión de Mutuas se ajusta a la normativa vigente, incluyendo las disposiciones aprobadas específicamente para el ejercicio 2016, y al *Código de conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones financieras temporales*, aprobado por acuerdo de 20 de noviembre de 2003 del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Dada la importancia que para la actividad de la Mutua tienen las normas que le son aplicables en materia económico-financiera, se mencionan a continuación las principales:

- Orden HAP/1023/2015 de 29 de mayo, por la que se dictan las normas para la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para 2016; Orden ESS/150/2013, de 28 de enero, por la que se dictan las normas para la elaboración de los presupuestos de la Seguridad Social, y Resolución de 3 de junio de 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones para la elaboración de los presupuestos para el ejercicio 2016 de las entidades gestoras de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social, Intervención General de la Seguridad Social, Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y sus centros mancomunados. El inicio del proceso económico-financiero se produce con la elaboración anual del anteproyecto de presupuesto, que se rige por lo dispuesto en las normas anteriores.

- Orden ESS/70/2016 de 29 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2016.

• Resolución de 29 de junio de 2016, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes (coeficiente financiero especial).

• Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social (y Resolución de 9 de mayo de 2012, que la modifica).

> Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

• Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de estabilidad y sostenibilidad financiera, y el Real Decreto 635/2014, de 25 de julio, por el que se desarrolla la metodología del cálculo del periodo medio de pago, común para todas las Administraciones Públicas.

• Resolución de 3 de agosto de 2011, de Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se fija el saldo medio anual a que se refiere la Orden TIN/866/2010, de 5 de abril, por la que se regulan los criterios que, en función de colaboración con la Seguridad Social, deben seguir las mutuas en la gestión de los servicios de tesorería contratados con entidades financieras.

• Orden ESS/1264/2016, de 26 de julio, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2016 para las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.

• Resolución de 20 de diciembre de 2016 de la Intervención General de la Seguridad Social, por la que se dictan las instrucciones de cierre contable del ejercicio 2016 para las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.

• Resolución de 10 de octubre de 2014, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se establecen las condiciones técnicas normalizadas del punto general de entrada de facturas electrónicas.

• Ley 34/2014 de 26 de diciembre, de medidas en materia de liquidación e ingreso de cuotas de la Seguridad Social.

• Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

ANÁLISIS PRESUPUESTARIO Y ECONÓMICO-FINANCIERO[4]

La Mutua parte en su gestión económica de la elaboración de un proyecto de presupuesto que, a su vez, es integrado en el proyecto de presupuestos del Estado y aprobado en el Congreso de los Diputados.

De acuerdo con la normativa, se procedió a la elaboración del anteproyecto de presupuesto para el ejercicio 2016 teniendo en cuenta el plan de necesidades anuales para cada área presupuestaria, con el fin de garantizar la dotación suficiente de medios y recursos que asegurasen una eficaz prestación de servicios.

Presupuesto de gastos

En el presupuesto de gastos de la Mutua se incluyen los siguientes programas presupuestarios:

- Incapacidad temporal y otras prestaciones
- Capitales coste y otras compensaciones
- Medicina ambulatoria
- Medicina hospitalaria
- Higiene y seguridad en el trabajo
- Administración del patrimonio
- Dirección y servicios generales.

Cada uno de estos programas puede desarrollar los siguientes tipos de operaciones, con sus consiguientes capítulos de gasto:

- Operaciones corrientes
  - Capítulo 1: personal
  - Capítulo 2: bienes y servicios
  - Capítulo 3: financieros
  - Capítulo 4: transferencias corrientes
- Operaciones de capital
  - Capítulo 6: inversiones
  - Capítulo 7: transferencias de capital
- Operaciones financieras
  - Capítulo 8: activos financieros
  - Capítulo 9: pasivos financieros.

4 La información de este apartado, como ya se ha indicado, ha variado con respecto a anteriores memorias como consecuencia de comentarios recibidos en algunos cuestionarios, que solicitaban explicaciones para personas profanas en materia económica, por lo que se proporciona información que facilita la comprensión de las cuentas anuales.

Los capítulos se desglosan en artículos y estos en conceptos, que pueden dividirse en subconceptos y estos en partidas.

En aras de una visión resumida de la actuación, se presentan aquí las cifras agrupadas por programas.

Presupuesto de ingresos

De otra parte, las fuentes que generan los ingresos que sirven para financiar las partidas de gasto, clasificadas según su naturaleza, son las siguientes:

- Operaciones corrientes
  - Capítulo 1: cotizaciones sociales
  - Capítulo 3: tasas y otros ingresos
  - Capítulo 4: transferencias corrientes
  - Capítulo 5: ingresos patrimoniales
- Operaciones de capital
  - Capítulo 6: enajenación de inversiones
  - Capítulo 7: transferencias de capital
- Operaciones financieras
  - Capítulo 8: activos financieros
  - Capítulo 9: pasivos financieros.

Al igual que las partidas de gasto, los capítulos se desglosan en artículos y estos en conceptos, que pueden dividirse en subconceptos y estos en partidas.

Gastos

PROGRAMA	CRÉDITOS INICIALES (CI) en euros	MODIFICACIONES (M) en euros	CRÉDITOS DEFINITIVOS (CD) en euros	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS (ORN) en euros	M/CI (%)	ORN/CD (%)
Incapacidad temporal y otras prestaciones	78.164.840,00	19.993.526,50	98.158.366,50	97.488.612,96	25,58%	99,32%
Capitales renta y otras compensaciones financieras de accidentes de trabajo	57.629.310,00	-9.245.240,00	48.384.070,00	47.137.451,10	-16,04%	97,42%
Medicina ambulatoria	23.399.100,00	1.041.410,00	24.440.510,00	23.950.748,89	4,45%	98,00%
Medicina hospitalaria	5.835.400,00	2.251.970,00	8.087.370,00	7.458.284,70	38,59%	92,22%
Higiene y seguridad en el trabajo	767.900,00	-101.000,00	666.900,00	610.604,97	-13,15%	91,56%
Administración del patrimonio	60.632.740,00	4.492.955,50	65.125.695,50	14.492.955,50	7,41%	22,25%
Dirección y servicios generales	10.971.330,00	-1.263.300,00	9.708.030,00	8.722.212,84	-11,51%	89,85%
TOTAL PRESUPUESTOS DE GASTOS	237.400.620,00	17.170.322,00	254.570.942,00	199.860.870,96	7,23%	78,51%
TOTAL PRESUPUESTOS DE GASTOS (exceptuando el programa "Administración del patrimonio")*	176.767.880,00	12.677.366,50	189.445.246,50	185.367.915,46	7,17%	97,85%

* No se ha considerado el programa "Administración del Patrimonio" para evitar la distorsión que produce su bajo grado de ejecución, dado que este programa contempla principalmente créditos para inversiones financieras, es decir, salida de dinero para compra de valores.

En esencia, el promedio del gasto realizado sería del 97,85% sobre el crédito definitivo aprobado.

Se observa que el grado de realización de los gastos operativos es prácticamente del 98,02%, que se corresponde, principalmente, en un 46% a prestaciones, 24% a transferencias, 13% a personal y el 6% a gastos corrientes.

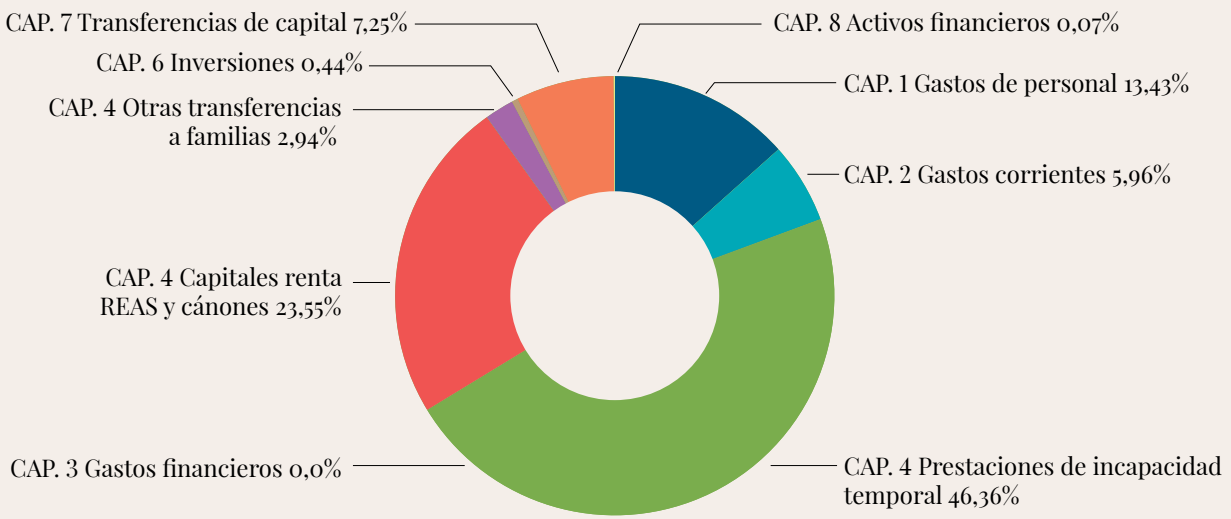
En 2016 hubo un aumento en los gastos debido, principalmente, a los aumentos habidos por prestaciones de incapacidad temporal, que supusieron una variación del 14,40%, sin que hubiese habido modificación en su financiación ni en la normativa que permite su control. El importe de las prestaciones sociales en conjunto aumentó un 15,44% respecto a 2015, principalmente por el aumento de accidentes de trabajo y procesos de contingencias comunes.

Por el contrario, los gastos de funcionamiento (aprovisionamientos, personal, servicios exteriores y tributos) disminuyeron un 2,49%. El gasto de personal se redujo en un 0,44% y otros gastos de gestión ordinaria en un 4,70%.

Liquidación del presupuesto de gastos del ejercicio 2016

CONCEPTOS	CRÉDITO APROBADO en euros	MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA en euros	OBLIGACIONES RECONOCIDAS en euros	% REALIZACIÓN
Capítulo 1- Gastos de personal	26.561.750,00	625.000,00	26.833.181,59	98,70%
Capítulo 2- Gastos corrientes	13.656.090,00	0,00	11.921.236,23	87,30%
Capítulo 3- Gastos financieros	15.000,00	0,00	1.248,15	8,32%
Capítulo 4- Transferencias corrientes	135.385.740,00	11.836.986,50	145.601.096,45	99,21%
Capítulo 6- Inversiones	676.780,00	215.380,00	873.086,17	97,83%
Capítulo 7- Transferencias de capital	10.074.970,00	4.492.955,50	14.492.955,50	99,49%
Capítulo 8- Activos financieros	51.030.290,00	0,00	138.066,87	0,27%
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	237.400.620,00	17.170.322,00	199.860.870,96	78,69%
TOTAL CAPÍTULOS OPERATIVOS (CAP. 1, 2, 3, 4)	175.618.580,00	12.461.986,50	184.356.762,42	98,70%

Liquidación del presupuesto de gasto del ejercicio 2016



Ingresos

En la vertiente de ingresos se observa que los ingresos por cotizaciones suponen la principal fuente de financiación de la Mutua, con un 97,5% del total.

Liquidación del presupuesto del ejercicio 2016

Derechos reconocidos netos en euros		
Capítulo 1- Cotizaciones sociales	201.447.400,19	97,51%
Capítulo 3- Tasas y otros ingresos	1.054.818,02	0,74%
Capítulo 4- Transferencias corrientes	746.948,14	0,36%
Capítulo 5- Ingresos patrimoniales	479.097,72	0,23%
Capítulo 8- Activos financieros	2.398.526,72	1,16%
TOTAL INGRESOS	206.126.790,79	100,00%

Las cuotas recaudadas aumentaron un 7,33% en 2016 como consecuencia del incremento de la población protegida.

Diferencia ingresos-gastos

En la tabla siguiente puede observarse la evolución presupuestaria comparada con la liquidación del ejercicio anterior.

Los ingresos corrientes crecieron un 4,58% por el aumento de las cuotas recaudadas, y los gastos corrientes aumentaron un 6,70% por el incremento del gasto en incapacidad temporal.

Los gastos por operaciones de capital disminuyeron un 75,21% como consecuencia de la aplicación de lo dispuesto en la Resolución de 18 de marzo de 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, y de lo establecido en el artículo 75.2.a) de la Ley General de la Seguridad Social, según la redacción dada por la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, que establece que las mutuas constituirán la Reserva de Estabilización de Contingencias Profesionales con el límite máximo del 45% de la media anual de las cuotas

Liquidación del presupuesto de los ejercicios 2016 y 2015 en euros

CONCEPTOS	2016	% REALIZACIÓN	2015	% REALIZACIÓN	2016/2015
Operaciones corrientes	203.728.264,07	90,00%	195.252.855,28	95,40%	4,58%
Operaciones de capital	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Operaciones financieras	2.398.526,72	21,74%	57.723.407,77	486,90%	-95,84%
TOTAL INGRESOS (Derechos reconocidos netos)	206.126.790,79	86,83%	252.976.263,05	106,56%	-18,34%
Operaciones corrientes	184.356.762,42	98,02%	173.216.748,01	99,16%	6,70%
Operaciones de capital	15.366.041,67	99,39%	61.978.205,55	99,88%	-75,21%
Operaciones financieras	138.066,87	0,27%	10.088.142,54	24,79%	-98,63%
TOTAL GASTOS (Obligaciones reconocidas netas)	199.860.870,96	78,51%	245.283.096,10	88,41%	-18,33%

gestionadas en el último trienio por esa contingencia. Es decir, hubo un cambio en el volumen de las reservas que la Mutua podía constituir, disminuyendo el límite de estas para 2015 y años siguientes.

En cuanto a las operaciones financieras, los ingresos disminuyeron un 95,84% y los gastos un 98,63%, por no existir las operaciones de venta de valores que se hicieron necesarias en 2015 para cumplir con la resolución mencionada y asimismo de compra de valores, que no se produjeron en 2016. Hay que tener en cuenta que la Mutua solo puede invertir, principalmente, en valores emitidos por el Tesoro Público (Deuda Pública) de España y, como es conocido, la deuda retribuyó con interés negativo hasta el plazo aproximado de tres años. Por dicho motivo no se realizaron compras.

Cuenta de resultados

Como puede observarse en la tabla de abajo, hubo resultados positivos tanto en la gestión del patrimonio de la Seguridad Social como en la del patrimonio privativo o histórico. El menor ahorro obtenido en la gestión de la Seguridad Social respecto de 2015 se corresponde con una variación en ingresos del 5,30% frente a una variación en gastos del 6,12%.

El resultado del ejercicio corriente en 2016, junto con el resultado de ejercicios anteriores y el saldo de las cuotas morosas, arrojó un resultado positivo a distribuir de 15.483.277,32 €.

El importe de las reservas y fondos, una vez distribuidos los resultados, ascendió en 2016 a 76.532.549,49 € en el patrimonio de la Seguridad Social y 3.243.443,44 € en el patrimonio privativo.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 72 y 75 bis de la Ley General de la Seguridad Social, así como en la disposición transitoria segunda de la Ley 35/2014, las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social deben ingresar en las cuentas correspondientes del Banco de España los importes de los excedentes del ejercicio 2016, resultando un importe total de 9.369.476,93 €; de ellos, 6.686.827,60 € se destinaron al Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social, 195.671,21 € al Fondo de Reserva de la Seguridad Social y 2.486.978,12 € a la reserva complementaria de estabilización por cese de actividad.

	PATRIMONIO DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN EUROS		PATRIMONIO HISTÓRICO EN EUROS		TOTAL EN EUROS	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Ingresos	215.369.313,36	204.520.520,49	278.614,93	277.237,60	215.647.928,29	204.797.758,09
Gastos	214.723.348,35	202.349.499,31	176.980,24	168.669,81	214.900.328,59	202.518.169,12
Ahorro	645.965,01	2.171.021,18	101.634,69	108.567,79	747.599,70	2.279.588,97

Composición y variación del balance

El activo y pasivo de la Mutua disminuyeron pese a que, como ya se ha comentado, se consiguió un ahorro.

Entre las circunstancias que afectan a la variación del balance cabe destacar que en el activo no corriente (que se compone, principalmente, de los medios materiales para realizar la gestión: equipos informáticos, inmuebles, equipos médicos, mobiliario, entre otros), si bien hubo un aumento de medios por un importe neto conjunto de 246.184,70 €, la amortización efectuada en 2016 (provisión para compensar la obsolescencia de los medios materiales) fue de 1.487.051,94 €, lo que en conjunto minoró el activo corriente en 1.240.867,24 €.

El activo corriente, que está formado principalmente en la Mutua por deudores y otras cuentas a cobrar, y efectivo y otros activos líquidos equivalentes, disminuyó en 9.739.320,78 €, debido principalmente a la variación de los deudores por operaciones de gestión, es decir, a la disminución de los créditos a favor de la Mutua.

Evolución del activo (en euros)

	2016	2015	VARIACIÓN
Activo no corriente	51.548.823,26	52.789.690,50	-2,35%
Activo corriente	73.176.521,24	82.814.478,19	-11,64%
Total activo	124.725.344,50	135.604.168,69	-8,02%

Evolución del pasivo (en euros)

	2016	2015	VARIACIÓN
Patrimonio neto	101.873.969,27	115.738.133,50	-11,98%
Pasivo no corriente	66.810,31	0,00	100%
Pasivo corriente	22.784.564,92	19.866.035,19	14,69%
Total pasivo	124.725.344,50	135.604.168,69	-8,02%

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

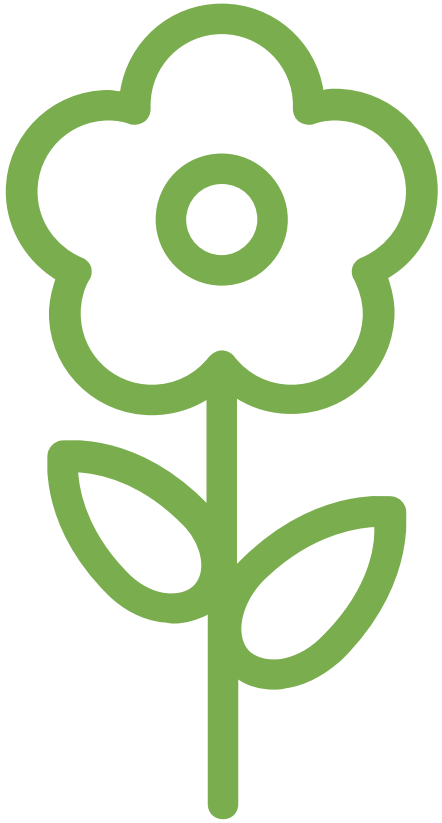
ENFOQUE DE GESTIÓN

Desde el inicio de su actividad, Unión de Mutuas siempre ha sido una empresa comprometida con el medioambiente. Por este motivo tiene certificada desde 2003 la parte ambiental de su sistema de gestión de acuerdo con la Norma ISO 14001 en todos sus centros. Para ello ha establecido una política de gestión donde se incluye como objetivos el promover el cuidado medioambiental y prevenir la contaminación. Esta política se revisa anualmente y está disponible para todos sus grupos de interés a través de la web corporativa.

Adicionalmente, Unión de Mutuas ha identificado todos los aspectos ambientales sobre los que puede tener impacto. Estos aspectos se evalúan anualmente de acuerdo con el procedimiento interno P100 "Identificación y evaluación de aspectos ambientales", tomando como base una serie de parámetros de manera que se pueda establecer el impacto de la organización sobre el medioambiente y priorizar acciones para reducirlo.

Estas acciones conforman el *Programa de Gestión Medioambiental* (PGMA) anual. En él, se establecen las acciones a desarrollar, los objetivos que se pretenden alcanzar, las personas responsables y los recursos necesarios para llevarlas a cabo. El seguimiento de este PGMA se realiza trimestralmente.

Por otro lado, Unión de Mutuas dispone de los medios necesarios para garantizar la identificación y el cumplimiento de la legislación vigente. Consecuentemente, en 2016 no le fue incoada ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normativa vigente.



DATOS DE 2016

CONSUMO DE MATERIALES

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

El consumo de papel es uno de los aspectos que resultó significativo en la evaluación de aspectos ambientales y, por tanto, formó parte del PGMA del año 2016. El objetivo que se estableció era no superar el consumo anual por empleado del año anterior, objetivo que, como se aprecia en la tabla, se cumplió. Las medidas que se pusieron en marcha para alcanzar este objetivo fueron medidas de sensibilización entre el personal a través de la intranet corporativa y la revista interna.

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

A fines de 2011, los tóneres y cartuchos se empezaron a adquirir a un proveedor que facilitaba materiales reutilizados. En 2016, el 97,94% de los tóneres y el 90,63% de los cartuchos usados eran reutilizados.

Por lo que se refiere a los materiales sanitarios y de laboratorio, el consumo disminuyó en torno al 5,56%. No obstante, en los últimos años el consumo de estos materiales se ha mantenido en niveles muy parecidos.

CONSUMO DE MATERIAL DE OFICINA	2014	2015	2016
Kg de papel/persona	22,53	25,07	25,04
Tóneres/persona	0,62	0,86	0,80
Cartuchos/persona	0,36	0,51	0,38

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

Consumo de material sanitario y de laboratorio (en euros)*	2014	2015	2016
Antisépticos y desinfectantes	22.744,07	27.871,60	34.062,82
Apósitos, material de curas y suturas	16.533,42	17.289,58	21.129,66
Botiquines	138.110,76	160.709,52	153.509,33
Catéteres, sondas, drenajes y coleto	12.862,75	18.931,20	24.202,88
Instrumental y pequeño utillaje	2.515,74	7.978,74	5.076,72
Material desechable	203.218,70	272.445,26	322.364,01
Material de repuesto	69.407,30	74.192,88	74.971,97
Medicamentos	391.169,40	312.995,44	208.511,88
Neurofisiología	1.702,80	3.252,57	3.806,89
Prótesis e implantes	39.439,60	63.103,77	80.937,40
Radiología	4.538,62	4.054,30	5.040,73
Reactivos laboratorio	36.459,57	56.627,67	29.726,63
Reconocimientos	461,03	979,96	1.476,46
Vestuarios rehabilitación	6.076,63	5.868,18	4.358,46
	945.240,38	1.026.300,67	969.175,85

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

CONSUMO DE ENERGÍA

Consumo energético interno

El consumo energético interno es otro de los aspectos que resultó significativo en la evaluación de aspectos ambientales de 2015, por lo que también fue uno de los aspectos incluidos en el PGMA 2016, aunque solo se establecieron medidas y objetivos para la reducción del consumo eléctrico, ya que se utiliza en todos los centros de Unión de Mutuas.

El objetivo para el consumo eléctrico era no consumir más que el año anterior, y, como aprecia en la tabla, se cumplió con el objetivo marcado. Las medidas implantadas para reducir este consumo fueron, sobre todo, mejoras en los sistemas de climatización e iluminación y en los aislamientos de los centros.

El consumo energético interno no se consideró como significativo en la evaluación de aspectos ambientales de 2016.

	2014	2015	2016
Electricidad	8.154 GJ	8.274 GJ	7.917 GJ
Gas natural (Segorbe e ITUM) No renovable	2.466 GJ	2.446 GJ	2.177 GJ
Combustible vehículos empresa No renovable	39 GJ	259 GJ	166 GJ

El consumo de electricidad y gas se ha obtenido a partir de las facturas de proveedores. La fuente utilizada para la consulta de los factores de conversión ha sido *GHG Protocol Initiative*.
El consumo de combustible de los vehículos se ha obtenido mediante las facturas de los proveedores en la mayoría de los casos. En el resto, se ha realizado una estimación del consumo a partir del kilometraje realizado en 2016 y las características técnicas de los vehículos.

Consumo energético externo

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

	2014	2015	2016
Vehículos particulares	5.786 GJ	5.624 GJ	6.149 GJ

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

Reducción del consumo energético

Como medidas para mejorar la eficiencia energética, en 2016 se realizaron cambios en equipos de climatización e iluminación y mejoras en los aislamientos de edificios, en concreto:

- Sustitución de luminarias existentes de tubos fluorescentes por pantallas led (central en Castellón e ITUM).

- Sustitución de luminarias existentes por lámparas led (Ciudad Rodrigo, Barcelona-centro de Av. Josep Tarradellas, Jerez de la Frontera).

- Sustitución de letrero luminoso por baterías de neón por tubos de tipo led (Manises).

- Sustitución de equipos de climatización (ITUM, Benipa-rrell, Vinaròs y Valencia).

CONSUMO DE AGUA

El consumo de agua es otro de los aspectos que resultó significativo en la evaluación de aspectos ambientales de 2015, por lo que también fue uno de los aspectos incluidos en el PGMA 2016. El objetivo que se estableció era no superar el consumo anual por m^3 del año anterior, por lo que, también en este caso, se cumplió el objetivo. Para ello, se pusieron en marcha medidas de sensibilización entre el personal a través de la intranet corporativa y la revista interna, y se estableció un sistema de control semanal de consumo de agua en el ITUM.

Intensidad energética

	2014	2015	2016
Electricidad	213 MJ/m^2	216 MJ/m^2	207 MJ/m^2
Gas natural	316 MJ/m^2	314 MJ/m^2	279 MJ/m^2
Consumo combustible vehículos empresa	18 GJ/vehículo	32 GJ/vehículo	18 GJ/vehículo
Consumo combustible vehículos particulares	72 MJ/empresas mutualistas	70 MJ/empresas mutualistas	67 MJ/empresas mutualistas

Captación total de agua según la fuente

El 100% del agua captada por Unión de Mutuas procede de abastecimiento municipal.

	2014	2015	2016
Consumo de agua	10.291 m^3	11.263 m^3	11.086 m^3

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

EMISIONES DE GASES

Las emisiones de gases a la atmósfera, en concreto de gases de efecto invernadero (GEI) relacionados con el consumo energético, es otro de los aspectos que resultó significativo en la evaluación de aspectos ambientales de 2015. Las medidas adoptadas para reducir estas emisiones son las mismas que las puestas en marcha para reducir el consumo energético. Se estableció como objetivo reducir en un 1% las emisiones de gases de efecto invernadero en el conjunto de Unión de Mutuas, objetivo cumplido, como se indica a continuación.

Además, se calculó la huella de carbono del ITUM (alcances 1 y 2) y se procedió a la inscripción en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono. Con el objeto de minimizar el impacto de la huella de carbono, la Mutua preparó un plan de reducción de emisiones a tres años, con el fin de reducir en un 10% la huella de carbono en el ITUM.

Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)

Se ha tenido en cuenta para el cálculo de emisiones de GEI el CO_2, HFC y PFC. Se elige 2015 como año base ya que se realizó un cálculo más ajustado en las emisiones relacionadas con vehículos.

	2014	2015	2016
Vehículos de empresa	3 t de CO_{2eq}	18 t de CO_{2eq}	12 t de CO_{2eq}
Gas natural	133 t de CO_{2eq}	147 t de CO_{2eq}	131 t de CO_{2eq}
Gases refrigerantes	83 t de CO_{2eq}	62 t de CO_{2eq}	70 t de CO_{2eq}

Para el cálculo de las emisiones se ha utilizado la versión 9 de la calculadora de huella de carbono proporcionada por el Ministerio de Agricultura, Alimentación, cuya fuente de datos proviene del IPPC.
Además, el cálculo de las emisiones derivadas de los vehículos de empresa se ha realizado teniendo en cuenta el consumo de combustible, en la mayoría de los casos, o teniendo en cuenta el kilometraje de cada vehículo y las características técnicas de cada vehículo disponible en la web http://www.idae.es/coches/.

Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)

	2014	2015	2016
Electricidad	605 t de CO_{2eq}	690 t de CO_{2eq}	616 t de CO_{2eq}

Para el cálculo de las emisiones se ha utilizado la última versión de la calculadora de huella de carbono proporcionada por el Ministerio de Agricultura, Alimentación, cuya fuente de datos proviene del IPPC.

Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)

Viajes de empresa	2014	2015	2016
Avión	3 t de CO_{2eq}	2 t de CO_{2eq}	4 t de CO_{2eq}
Tren	8 t de CO_{2eq}	12 t de CO_{2eq}	11 t de CO_{2eq}
Coche particular	416 t de CO_{2eq}	378 t de CO_{2eq}	419 t de CO_{2eq}
Total	427 t de CO_{2eq}	392 t de CO_{2eq}	434 t de CO_{2eq}

Las emisiones atmosféricas de CO_2 derivadas del transporte aéreo se han obtenido mediante la calculadora desarrollada por la ICAO: Organización de Aviación Civil Internacional (datos calculados en marzo de 2017).
Las emisiones atmosféricas de CO2 derivadas del transporte ferroviario se han obtenido de la Oficina Catalana del Canvi Climàtic y están actualizadas en marzo de 2017.

Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero

	2014	2015	2016
Vehículos empresa (alcance 1)	1,3 t de CO_{2eq} /vehículo	2,2 t de CO_{2eq} /vehículo	1,4 t de CO_{2eq} /vehículo
Gas natural (alcance 1)	17 kg CO_{2eq} /m^2	19 kg CO_{2eq} /m^2	17 kg CO_{2eq} /m^2
Gases refrigerantes (alcance 1)	2 kg CO_{2eq} /m^2	2 kg CO_{2eq} /m^2	2 kg CO_{2eq} /m^2
Consumo eléctrico (alcance 2)	16 kg CO_{2eq} /m^2	18 kg CO_{2eq} /m^2	16 kg CO_{2eq}/m^2
Viajes empresa (alcance 3)	674 kg CO_{2eq} /empleado	601 kg CO_{2eq} /empleado	652 kg CO_{2eq}/empleado

Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

De acuerdo con las tablas anteriores, las emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes a los alcances 1 y 2 fueron de 829 t de CO_2 eq. En el año anterior fueron de 917 t de CO2 eq, por lo que hubo en 2016 una disminución del 10% en estas emisiones.

En cuanto a las iniciativas para reducir estas emisiones, son las mismas que las llevadas a cabo para reducir el consumo eléctrico.

NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas

Emisiones asociadas al consumo de gas natural

	2014	2015	2016
NO_x	182 kg	181 kg	161 kg
CO	72 kg	71 kg	63 kg
NMVOC	57 kg	56 kg	50 kg
SO_x	2 kg	2 kg	1 kg
PM10	2 kg	2 kg	2 kg
PM2.5	2 kg	2 kg	2 kg

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

EFLUENTES Y RESIDUOS

En todos los centros de Unión de Mutuas, independientemente del tipo que sean, hay una persona encargada de los residuos generados que los identifica, los separa en los contenedores correspondientes, comprueba que están almacenados correctamente y los gestiona con arreglo a lo establecido en la legislación vigente.

Los principales centros de actividad tienen contratado el servicio de retirada de papel por gestor autorizado. En los demás, gracias a las papeleras de recogida selectiva que permiten separar el papel de otro tipo de residuos, se intenta tirar este a contenedores municipales para su reciclaje. También son empresas gestoras autorizadas las encargadas del 100% de los residuos generados de tóneres y cartuchos y de los residuos peligrosos.

Progresivamente, Unión de Mutuas fue dotando a sus centros asistenciales de un sistema de digitalización radiológica que, entre otras mejoras, no genera residuos de líquido revelador y fijador. A finales de 2016 todos los centros tenían implantado este sistema.

Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento

Residuo	Tratamiento	2014	2015	2016
Líquido revelador	Recuperación hidroquinonas	491 kg	718 kg	787 kg
Líquido fijador	Recuperación de metales	461 kg	552 kg	497 kg
Biosanitario especial	Esterilización por autoclave	3.878 kg	4.908 kg	5.424 kg
Envases plásticos	Reciclado o recuperación de sustancias orgánicas que no se utilizan como disolventes	86 kg	184 kg	154 kg
Papel	Reciclado	10.065 kg	11.551 kg	11.404 kg

No se han incluido los medicamentos caducados puesto que provienen de los carros de paradas de los centros sanitarios, donde deben estar hasta su utilización o caducidad. Estas cantidades se mantienen en niveles estables.
Los datos de generación de residuos son facilitados por los gestores correspondientes.

El aumento en la generación de residuos de líquido revelador se debe a que se realizaron las retiradas definitivas de estos residuos por la digitalización de los centros.

Con respecto a los residuos biosanitarios, se produjo un aumento por el incremento de la actividad. La legislación considera como residuos biosanitarios especiales, entre otros, los residuos cortantes y punzantes y los residuos infecciosos. En Unión de Mutuas, se considera residuo biosanitario especial todo material sanitario que haya resultado contaminado con sangre, independientemente de si el paciente del que procede tiene o no alguna infección conocida.

Los residuos de envases plásticos contaminados proceden en Unión de Mutuas de los centros que todavía no tenían implantado un sistema de digitalización radiológica y de los materiales de limpieza utilizados.

Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios

Unión de Mutuas lleva a cabo, al finalizar el año, la evaluación de los impactos ambientales de su actividad. En función del resultado de dicha evaluación, prepara el plan de gestión medioambiental correspondiente (PGMA), donde se establecen las acciones a desarrollar durante el año para minimizar el impacto ambiental.

El PGMA diseñado para 2016 era el siguiente:

OBJETIVO 1
Consumo eléctrico no superior a: T1:16 kWh/m², T2:14 kWh/m², T3:15 kWh/m², T4:15 kWh/m²

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

Realizada. ✓

Durante 2016 se llevaron a cabo las siguiente mejoras:

ITUM, zona de consultas de urgencias en planta baja: sustitución de luminarias existentes de tubos fluorescentes por pantallas led.

Sede central en Castellón, zona de rehabilitación y consultas ITCC: sustitución de luminarias existentes de tubos fluorescentes por pantallas led.

Manises: sustitución del letrero luminoso de la fachada de baterías de neón por tubos de tipo led.

Ciudad Rodrigo, zona de recepción: sustitución de luminarias fluorescentes existentes por lámparas led.

Barcelona, centro de la Av. Josep Tarradellas, zona de recepción: sustitución de luminarias existentes *downlight* por lámparas led.

Jerez de la Frontera, despacho del responsable de centro: sustitución de luminarias existentes de tubos fluorescentes por lámparas led.

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

Realizada.

En 2016 se introdujeron las siguientes mejoras:

ITUM

Zona de consultas de urgencias en planta baja: sustitución de los equipos existentes que dan servicio a las consultas médicas con R22 por un sistema de control climático integrado VRV, con sistema de gestión para control centralizado de unidades interiores vía web e instalación de un sistema de impulsión de aire sin recuperación con sistema de temporizado 24 h-365 días, discriminación horaria y de fines de semana, y con nivel de filtrado de acuerdo al RITE en consultas y pasillo posterior.

Sala de Dirección Médica y Servicio de Prevención Propio, planta segunda: sustitución de equipo de aire acondicionado por sistema VRV inverter con potencia frigorífica de 50.000 w y unidades evaporadoras individuales tipo casete o de conductos. Trabajos de albañilería en sustitución del equipo de climatización.

BENIPARRELL

Zona asistencial de la planta baja: sustitución del equipo existente con avería irreparable por un conjunto split-conductos 1x1, standard inverter bomba de calor, gama industrial (R410a), con una potencia de 19kW en frío, 22,4kW en calor, consumo de 7,21kW en frío y 7,36kW en calor, tensión 400 - III, caudal 3.900 m^3/h, incluidos soportes, embocadura, accesorios de montaje, mano de obra y dirección técnica.

VINARÒS

Zona de rehabilitación: sustitución de equipos existentes por dos acondicionadores con sistema splits mural inverter y potencia frigorífica de 6.230 w cada uno.

VALENCIA

Zona asistencial. Instalación de sistema de zonificación que puede controlar hasta seis zonas (más placa de expansión hasta ocho zonas), con un máximo de ocho elementos motorizados de forma proporcional. Permite combinar termostatos cableados e inalámbricos por radio-frecuencia. Los elementos motorizados están cableados de forma radial. Ofrece la posibilidad de controlar instalaciones hidrónicas de alta eficiencia. Cuenta con la posibilidad de controlar elementos radiantes y utilización de sondas de temperatura.

META 1.3: instalar sistemas de lectura continua y alarmas de consumo en nueve centros.

Instalados en los centros de Alcoy, Sagunto, ITUM, sede central en Castellón, Vila-real, Onda, Madrid, Manises y Paterna.

Realizada.

META 1.4: cumplir con los requisitos del R.D. 56/2016 de eciencia energética (auditorías energéticas).

Realizada.

META 1.5: sensibilización del personal de Unión de Mutuas mediante circulares, artículos en la revista y reuniones de segundo nivel.

Realizada.

En 2016 se celebró una jornada de formación sobre eficiencia energética organizada con la Fundación f2e y se informó trimestralmente en reuniones de segundo nivel.

OBJETIVO 2
Consumo de agua del conjunto de la Mutua no superior a 0,07 m^3/m^2

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

Realizada. ✓

Se puso post en la intranet corporativa y se informó trimestralmente en reuniones de segundo nivel.

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

Realizada. ✓

OBJETIVO 3
Consumo de papel no superior a 25,07 kg/persona

El consumo de papel en 2016 fue de 23,47 kg/persona, por lo que se cumplió el objetivo.

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

Realizada. ✓

Durante 2016 se publicaron posts en la intranet y se informó de la situación del indicador en las reuniones de segundo nivel.

OBJETIVO 4
Reducir un 5% el consumo de combustible derivado de los desplazamientos del personal de la Mutua.

En 2016 se consumió un 9,56% más que en el año 2015, debido al aumento de desplazamientos y, en consecuencia, no se consiguió el objetivo marcado.

META 4.1: sensibilización del personal de Unión de Mutuas mediante circulares, artículos en la revista y reuniones de segundo nivel.

No realizada. ✗

Se pensaba realizar un curso con la Fundación f2e sobre conducción eficiente pero se aplazó al primer trimestre de 2017.

META 4.2: contratación del servicio de transporte de muestras, eliminación del servicio de valija y utilización del servicio de mensajería externo.

Realizada. ✓

OBJETIVO 5
Reducción del 1% de emisiones de gases de efecto invernadero (alcances 1 y 2)

En 2016 se redujo un 4% las emisiones de GEI, por lo que se consiguió el objetivo marcado

META 5.1: cálculo de la huella de carbono de Unión de Mutuas (alcance 1 y 2).

Realizada. ✓

Se calculó la huella de carbono del ITUM y se inscribió en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono.

META 5.2: planicación y puesta en marcha de acciones destinadas a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Realizada. ✓

Se llevaron a cabo todas las tareas programadas para el año 2016, excepto la creación de un decálogo, que se aplazó hasta la realización de la jornada sobre conducción eficiente.

OBJETIVO 6
Eliminación de residuo de líquido revelador y fijador

En 2016 se implantó el sistema de digitalización radiológica en los seis centros que faltaban.

Realizada. ✓

META 5.1: implantación progresiva de un sistema de digitalización radiológica en las seis delegaciones que todavía tenían un sistema radiológico convencional.

Realizada. ✓

TRANSPORTE

El impacto ambiental derivado del transporte en Unión de Mutuas se debe al traslado de pacientes y a los viajes de empresa. Este último tipo de viajes resultó significativo en la evaluación de aspectos ambientales debido al aumento de estos en los últimos años. Decidió no incluirse en el PGMA ya que no era posible realizar ninguna acción para minimizar este impacto.

Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal

Emisiones de CO_2 derivadas del transporte de pacientes	2014	2015	2016
Consumo combustible	30.864 l	34.895 l	54.008 l
Emisiones	76 t CO_2	86 t CO_2	125 t CO_2
Emisiones / traslados	5 kg CO_2/traslado	5 kg CO_2/traslado	7 kg CO_2/traslado

Las emisiones derivadas del transporte de pacientes aumentaron respecto al año anterior debido al aumento de la actividad en el último año.
El resultado de las emisiones relacionadas con los viajes de empresa puede verse en el indicador G4-EN17.

INVERSIÓN / GASTO MEDIOAMBIENTAL EN 2016

	2014	2015	2016
Gestión de residuos	21.735 €	27.044 €	28.799 €
Certificaciones en sistemas de gestión	5.324 €	3.727 €	3.727 €
Personal de Innovación y Mejora con funciones en el sistema de gestión medioambiental	178.949 €	200.048 €	193.651 €
Implantación de sistemas de digitalización radiológica	0 €	0 €	76.230 €
TOTAL	206.008 €	230.819 €	302.407 €

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

ENFOQUE DE GESTIÓN

Unión de Mutuas trabaja para satisfacer las necesidades y expectativas legítimas de sus grupos de interés de acuerdo con el modelo de gestión adoptado y con sus valores éticos y normas de conducta en todas las actividades que realiza.

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

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

DATOS DE 2016

EMPRESAS ASOCIADAS Y POBLACIÓN PROTEGIDA

En 2016, la población protegida de Unión de Mutuas se incrementó tanto por contingencias profesionales (4,5%) como por contingencias comunes (5,7%). El aumento en el número de trabajadores protegidos por contingencias profesionales se explica por el aumento entre los trabajadores por cuenta ajena, ya que entre los protegidos por cuenta propia se observó un ligero descenso, siguiendo la tendencia mantenida desde 2014. El aumento de población protegida en 2016 es un reflejo del incremento en la actividad económica del ejercicio.

		POBLACIÓN LABORAL PROTEGIDA POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES			POBLACIÓN LABORAL PROTEGIDA POR CONTINGENCIAS COMUNES		
		2014	2015	2016	2014	2015	2016
Empresas*		45.473	46.274	37.395 *	37.635	38.860	32.003 *
Trabajadores	Por cuenta ajena	224.053	233.502	244.990	187.005	198.641	212.159
	Por cuenta propia	14.423	13.725	13.448	56.050	57.409	58.503
Total trabajadores		238.476	247.227	258.438	243.055	256.050	270.662

* Para los datos de la población protegida y adherida se ha tomado la media del ejercicio.

El descenso que se aprecia en el número de empresas asociadas a Unión de Mutuas respecto de las del año anterior obedece a un cambio de criterio en su cómputo, con la adopción del criterio utlizado por la Tesorería de la Seguridad Social. El número de empresas es el existente a 31 de diciembre de 2016.

Los datos referentes al ejercicio 2016 se han extraído en el mes de febrero de 2017, por lo que recogen las variaciones en población y empresas recibidas en las cintas de afiliación de la Tesorería General de la Seguridad Social de enero y febrero de 2017, con efectos retroactivos del ejercicio de 2016.

DATOS EPIDEMIOLÓGICOS

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

- La fecha de la baja, cuando el proceso ha cursado con baja laboral.

- La fecha del accidente o la fecha del primer diagnóstico de la enfermedad profesional, en los procesos que hayan cursado sin necesidad de baja laboral.

Para el cálculo de los indicadores de incidencia se han utilizado los datos de una herramienta de *business intelligence* llamada Cosmos en la Mutua; la población protegida hace referencia a la población protegida a 31 de diciembre de 2016 y la información de los procesos se refiere a la que estaba actualizada en las bases de datos de Unión de Mutuas a 5 de mayo de 2017.

A. PROCESOS POR AÑO

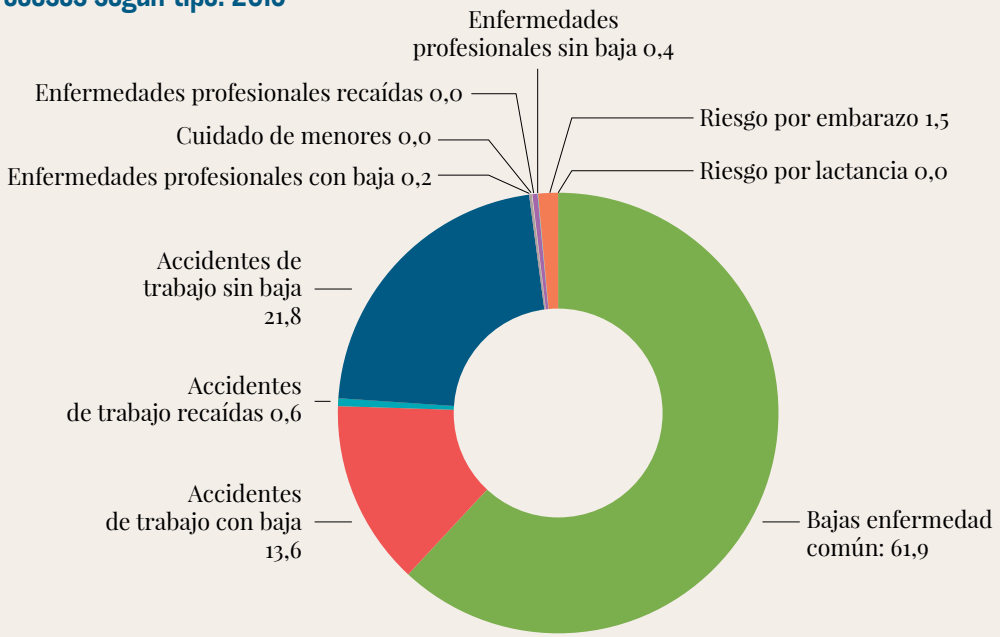
Incidencia de procesos por año

En 2016 se registraron un total 81.386 procesos, lo que supone (en términos absolutos) un aumento del 12,3% respecto de los procesos registrados en 2015, confirmando así la tendencia al alza de los últimos años. Por tipos de procesos, todos incrementaron el número de casos registrados respecto de los observados en 2015, a excepción de los procesos derivados de riesgo por lactancia (-57,1%) y las recaídas de enfermedad profesional (-14,7%). Los procesos que mayor incremento presentaron en 2016 fueron los derivados del cuidado de menores con enfermedad grave (que pasaron de 10 casos en 2015 a 30 en 2016); las enfermedades profesionales con baja, con un incremento en el número de procesos del 17,8%; las bajas por enfermedad común, que aumentaron un 16%, y los accidentes con baja laboral, con un aumento de casi el 12%.

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

Tipo de proceso	2014	2015	2016	2016 vs. 2015
Bajas por contingencias comunes	40.106	43.433	50.389	16,0
Accidentes de trabajo con baja	8.683	9.900	11.057	11,7
Accidentes de trabajo recaídas	326	434	467	7,6
Accidentes de trabajo sin baja	18.174	17.152	17.759	3,5
Enfermedades profesionales con baja	98	135	159	17,8
Enfermedades profesionales recaídas	11	34	29	-14,7
Enfermedades profesionales sin baja	205	286	309	8,0
Cuidado de menores (enfermedad grave)	15	10	30	200,0
Riesgo por embarazo	875	1.106	1.184	7,1
Riesgo por lactancia	13	7	3	-57,1
Total	68.506	72.497	81.386	12,3

Porcentaje de procesos según tipo. 2016



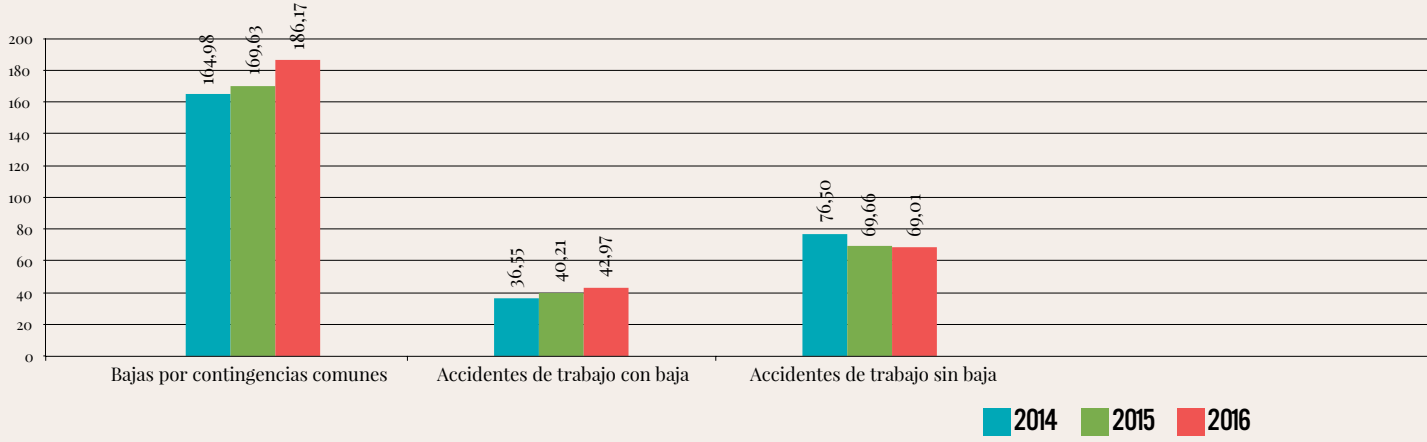
Riesgo de padecer un proceso en las empresas asociadas a Unión de Mutuas. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores

En términos de incidencia de procesos por cada 1.000 trabajadores protegidos, en 2016, solo los accidentes de trabajo sin baja laboral se mantuvieron estables respecto de 2015; la incidencia de bajas por enfermedad común aumentó un 9,6%, la incidencia de los accidentes con baja laboral lo hizo en un 6,9%, las enfermedades profesionales con baja presentaron un aumento de 12,7% y las sin baja un 3,4%.

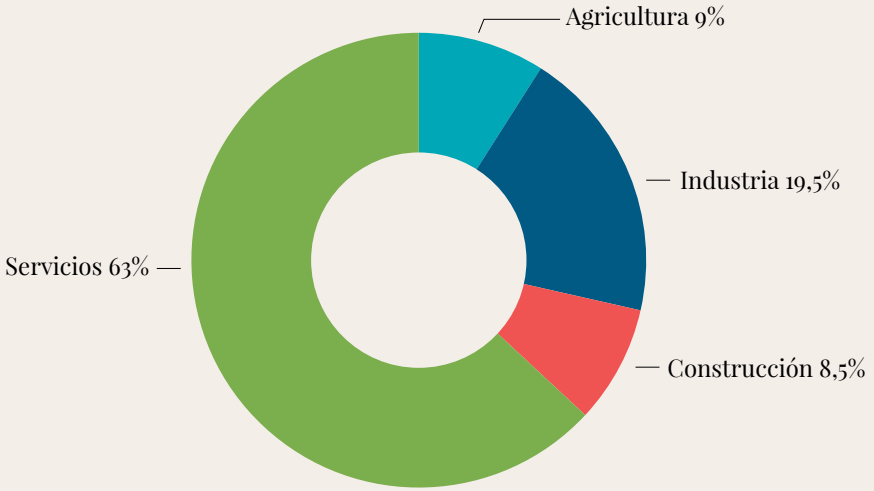
El número de accidentes por sectores presenta una evolución paralela a los cambios estructurales de la población ocupada. Puede observarse que, en 2016, la siniestralidad por accidentes de trabajo con baja laboral aumentó en todos los sectores en términos absolutos, destacando el sector servicios, con un del 13,5%.

Como en 2015, en 2016 el sector servicios es el que más procesos acumula: 6.974 accidentes con baja, que suponen aproximadamente el 63% del total; los accidentes con baja acaecidos en el sector industria suponen el 19,5%, los ocurridos en el sector de la construcción alrededor del 8,5%, y el sector agrícola acumuló poco más del 9% del total de accidentes.

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



Porcentaje de accidentes con baja por grandes sectores económicos 2016



B. ACCIDENTES DE TRABAJO

En 2016 se registraron 28.816 accidentes de trabajo, de los cuales el 61,6% (17.759) no requirieron baja laboral para su curación, mientras que el resto (11.057) necesitaron baja.

En términos absolutos, tanto los accidentes con baja ocurridos en jornada laboral como los in itínere aumentaron, especialmente estos últimos, que registraron un incremento de casi el 22% en su número, en tanto que el de los accidentes en jornada aumentó un 10,5%.

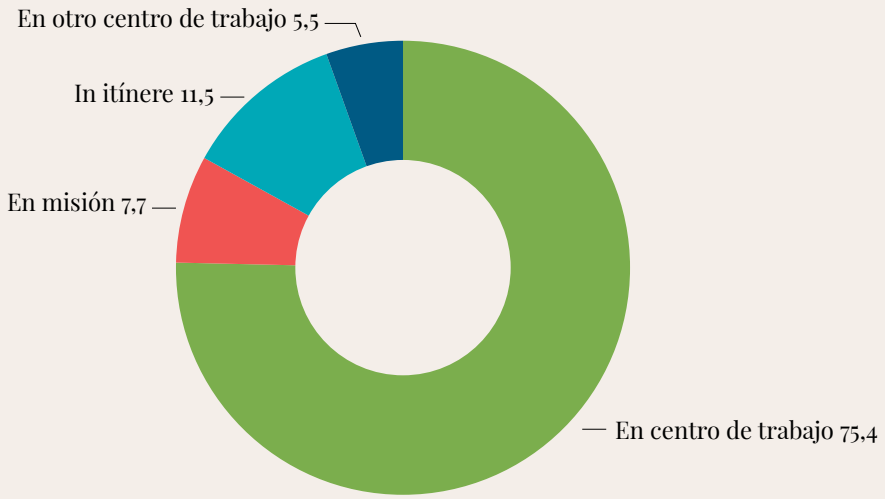
Similar patrón se observa cuando analizamos la siniestralidad en términos de incidencia, que aumentó para los accidentes in itínere un 16,6% y para los en jornada un 5,7%.

La tasa de incidencia de accidentes de trabajo con baja laboral en jornada de trabajo (sin contabilizar los accidentes in itínere) para el conjunto de empresas mutualistas se situó en 38,03 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos. La incidencia en 2016 aumentó un 6,9% en relación con la de 2015.

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

	NÚMERO DE ACCIDENTES DE TRABAJO			INCIDENCIA			
Lugar del accidente	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2016 vs. 2015
En centro de trabajo	6.365	7.455	8.333	26,79	30,28	32,38	7,0
En misión	634	800	848	2,67	3,25	3,30	1,4
In itínere	1.021	1.042	1.270	4,30	4,23	4,94	16,6
En otro centro de trabajo	663	603	606	2,79	2,45	2,35	-3,8
Total	8.683	9.900	11.057	36,55	40,21	42,97	6,9

Accidentes de trabajo según lugar de ocurrencia. 2016



Accidentes con baja en jornada de trabajo

Distribución sectorial

Los sectores de actividad que presentaron una tasa de incidencia por 1.000 trabajadores mayor que el conjunto de las empresas asociadas a Unión de Mutuas (al menos un 5% mayor) fueron: agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, 76,72; la construcción, 67,94, las actividades administrativas y servicios auxiliares, 63,89; el sector de suministros de agua y saneamiento, 50,63; el del transporte y almacenamiento, 50,30; la hostelería, 43,40, y la industria manufacturera, 40,72.

En los sectores: actividades inmobiliarias, actividades financieras y de seguros, educación, transporte y almacenamiento, y hostelería, el aumento de la incidencia de bajas por accidente de trabajo en 2016 fue significativo respecto de 2015.

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

	NÚMERO DE ACCIDENTES			INCIDENCIA x 1.000 TRABAJADORES			
Sector de actividad económica	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2016 vs. 2015
Agricultura, ganadería, silvicultura, pesca	807	897	955	65,97	73,54	76,72	4,3
Industrias extractivas	3	15	9	9,82	48,06	28,21	-41,3
Industria manufacturera	1.468	1.643	1.796	34,99	38,31	40,72	6,3
Suministros de energía, gas, etc.	11	9	8	48,78	33,94	27,44	-19,1
Suministros agua, saneamiento, gestión residuos	164	184	199	63,77	59,10	50,63	-14,3
Construcción	706	810	885	60,62	65,99	67,94	2,9
Comercio y reparación de vehículos a motor	1.198	1.367	1.482	27,47	31,17	33,01	5,9
Transporte y almacenamiento	283	326	410	39,74	43,24	50,30	16,3
Hostelería	728	875	1.033	34,21	38,63	43,40	12,4
Información y comunicaciones	28	35	29	5,56	7,35	5,97	-18,7
Actividades financieras y de seguros	16	7	10	5,95	2,68	3,99	48,9
Actividades inmobiliarias	16	7	18	11,49	4,68	11,13	138,0
Actividades profesionales científicas y técnicas	78	84	80	7,29	7,63	6,88	-9,7
Actividades administrativas y servicios auxiliares	967	1.299	1.530	51,29	60,68	63,89	5,3
Administración Pública, Defensa, Seguridad Social	471	466	432	29,19	28,24	26,08	-7,6
Educación	107	103	145	12,13	11,25	15,79	40,3
Actividades sanitarias y de servicios sociales	320	402	457	20,68	25,17	27,18	8,0
Actividades artísticas, recreativas, etc.	137	146	145	37,05	34,69	29,04	-16,3
Otros servicios	111	127	126	14,17	16,10	15,84	-1,6
Actividades de los hogares	39	53	33	7,32	9,88	6,04	-38,9
Actividades de organizaciones y organizaciones extraterritoriales	4	3	5	6,00	4,08	5,97	46,5
Total	7.662	8.858	9.787	32,25	35,98	38,03	5,7

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

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

Características de los accidentados

En cuanto al sexo de los accidentados, el porcentaje de accidentes que afectaron a mujeres se mantuvo prácticamente como en 2015, estabilizándose en torno al 26% del total, tras varios años de aumentos; los accidentes en jornada que afectaron a personas de género masculino se situaron en el 74,3%.

Independientemente del número de trabajadores y trabajadoras afiliados en los grupos de edad considerados, las personas de entre 21 y 50 años sufrieron el 76,6% de los accidentes de trabajo en jornada, valores ligeramente inferiores los que se observaron en 2015 (77,7%). Al igual que en 2015, los accidentes en mujeres de entre 40 y 60 años representan un mayor porcentaje (28,4%) respecto del total de accidentes de ese género comparado con lo que ocurre entre los hombres (19%). Los accidentes entre menores de 21 años y en mayores de 60 supusieron el 5,9% del total. El 21,4% de los accidentes en jornada afectaron a personas con más de 50 años.

Casi el 42,7% de los trabajadores accidentados tenía una antigüedad inferior a los 6 meses en el momento del accidente, registrando un incremento de casi 3 puntos respecto de 2015, muy probablemente por reflejo de la gran movilidad del personal contratado y por ser los contratos más cortos en duración. Los trabajadores accidentados con una antigüedad superior a los dos años disminuyeron su peso relativo, pasando del 44,5% en 2015 a suponer el 41% de los accidentes en 2016 (similar descenso al aumento registrado en los de antigüedad inferior a los 6 meses).
El porcentaje de accidentados y accidentadas con contrato temporal se situó en 2016 en el 42,1%, porcentaje superior al registrado en 2015 (39,9%), que consolida la tendencia al

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

Edad	Hombres	% fila	Mujeres	% fila	Total
16 a 20	158	82,7	33	17,3	191
21 a 30	1.269	75,8	405	24,2	1.674
31 a 40	2.380	78,9	637	21,1	3.017
41 a 50	2.076	74,0	728	26,0	2.804
51 a 60	1.141	66,9	565	33,1	1.706
> 60	239	61,4	150	38,6	389
No consta	4	66,7	2	33,3	6
Antigüedad					
< 1 mes	1.004	75,0	335	25,0	1.339
1 a 6 meses	2.097	73,7	747	26,3	2.844
7 a 12 meses	638	77,9	181	22,1	819
1 a 2 años	607	78,2	169	21,8	776
Más de 2 años	2.920	72,9	1.088	27,1	4.008
No consta	1	100,0	0	0,0	1
Tipo de contrato					
Indefinido	3.964	73,3	1.442	26,7	5.406
Temporal	3.089	74,9	1.033	25,1	4.122
No consta	214	82,6	45	17,4	259
Nacionalidad					
Española	6.264	74,0	2.204	26,0	8.468
Extranjera	1.003	76,0	316	24,0	1.319
No consta	0	0,0	0	0,0	0
Total	7.267	74,3	2.520	25,7	9.787

alza de los accidentes entre personas con contratos temporales con respecto a los indefinidos.

En cuanto a la nacionalidad, los trabajadores de nacionalidad no española acumularon, en 2016, el 13,5% del total de accidentes, un porcentaje similar al observado el pasado año, tras un marcado descenso en los años anteriores.

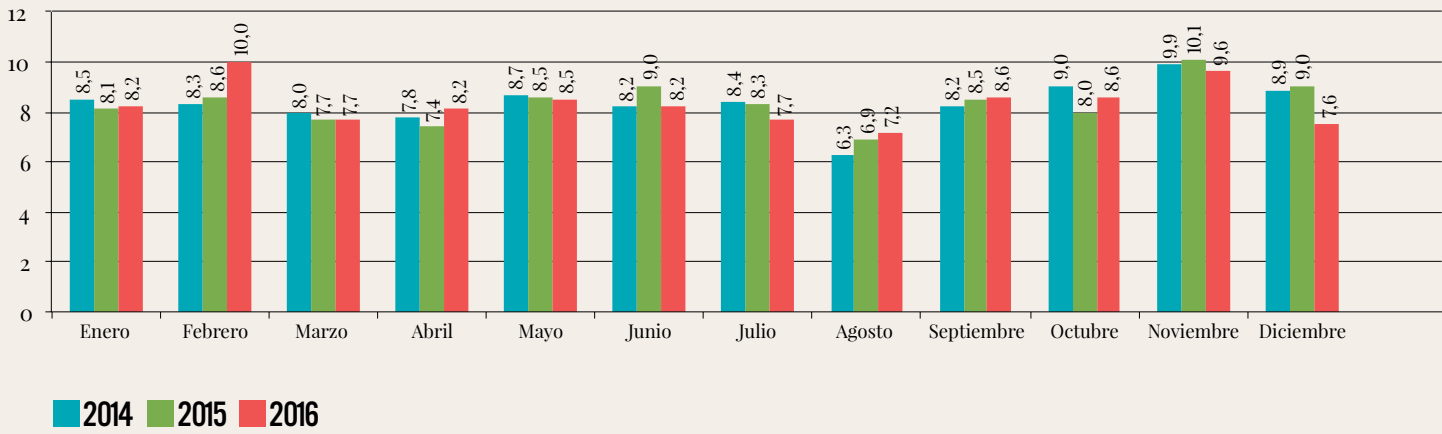
El patrón de accidentalidad observado parece ser reflejo del actual mercado de trabajo laboral, en el que se aprecia un envejecimiento de los trabajadores, un aumento de las mujeres trabajadoras, una precarización del empleo (aumento del porcentaje de trabajadores con baja antigüedad y del porcentaje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

Características de los accidentes

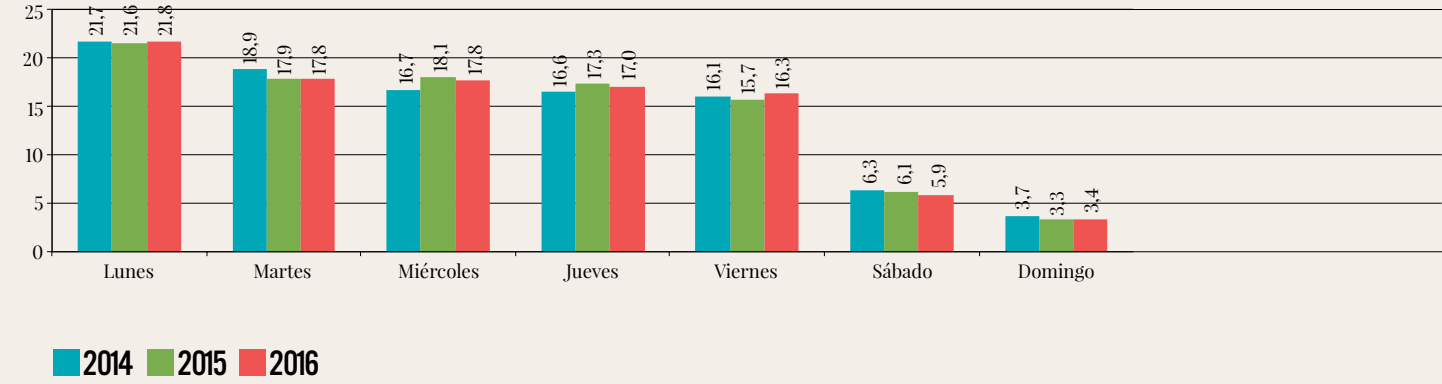
TEMPORALIDAD

En 2016, como en años anteriores, los meses con mayor número de accidentes fueron febrero, octubre y noviembre. Por el contrario, agosto, siguiendo la tendencia habitual (probablemente por ser un mes típico vacacional y a pesar de que la contratación suele aumentar), fue el que menor siniestralidad registró. Sin embargo, en 2016 (de manera similar a lo que ocurrió en 2015) se incrementó el peso porcentual de los accidentes en agosto respecto del observado en años anteriores. Diciembre, que solía ser un mes con alta siniestralidad, en 2016 presentó una accidentalidad de las más bajas.

Porcentaje de accidentes según el mes



Porcentaje de accidentes según el día de la semana

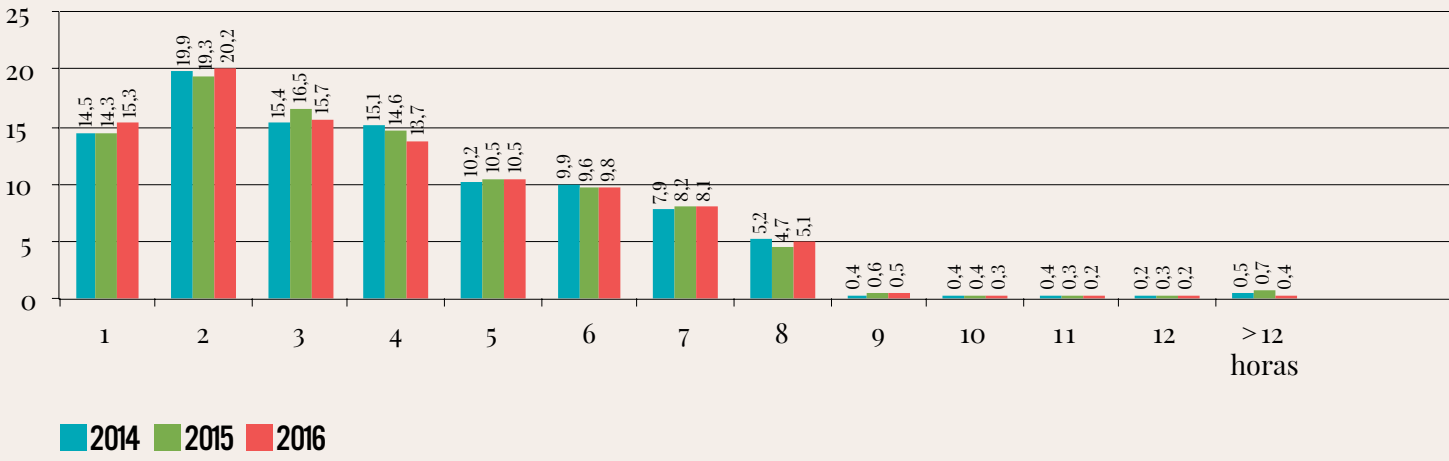


Tal y como venía ocurriendo en años pasados, el día de la semana en que se produjeron más accidentes con baja fue el lunes y el día con menos accidentes fue el domingo.

Los accidentes de trabajo ocurridos en las dos primeras horas de trabajo supusieron alrededor del 35,5% del total de accidentes, produciéndose el pico de la accidentalidad entre la primera y la segunda hora de trabajo; a partir de esta, la incidencia de la accidentalidad disminuye progresivamente; aproximadamente el 65% de los accidentes de trabajo con baja se producen en las 4 primeras horas de trabajo.

El mayor número de accidentes de trabajo con baja se produjo en las horas en las que más personas estaban trabajando, es decir, entre las 8 y las 14 horas, alcanzando alrededor del 62%; los accidentes en turno de tarde (de 14 a 22 horas) acumularon algo más del 29%, y los ocurridos en turno de noche alrededor del 9,1% del total. Si bien parece que el número de accidentes en esta franja horaria se ha estabilizado, en el pasado se observaron aumentos de la siniestralidad en estas horas.

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



Mecanismos de producción y causas de los accidentes

En 2016, y a pesar del ligero descenso en este tipo de accidentes respecto al año anterior, más del 38% de los accidentes se produjeron como consecuencia de un sobreesfuerzo; la siguiente causa de accidente es el aplastamiento sobre o contra objetos estando el trabajador en movimiento (caídas, choques contra), que acumula el 28% del total de accidentes, y la tercera causa por número de accidentes es el choque o golpe por un objeto en movimiento, que supone el 15,5% del total; estas tres causas acumulan más del 82% del total de causas.

El riesgo de que un trabajador de una empresa afiliada a Unión de Mutuas se accidentara en 2016 por sobreesfuerzo se estima en 14,73 por 1.000 trabajadores, y el de que la lesión resultase de golpes contra objetos o caídas en 10,67 por cada 1.000 trabajadores; aunque la incidencia de siniestralidad en jornada aumentó y se observa también mayor accidentalidad por estas causas que en 2015, el patrón de accidentalidad es el mismo que en años anteriores.

En líneas generales, el riesgo de accidentarse por cualquier causa fue algo mayor en 2016 que en 2015.

Contacto que causa la lesión: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2014-2016

	N.º de accidentes en jornada			Incidencia x 1.000 Trabajadores			
Contacto que causa la lesión	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2016 vs. 2015
Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, radiaciones, ruido, presión	3.102	3.632	3.790	13,06	14,75	14,73	-0,2
Aplastamiento sobre o contra objeto inmóvil (el trabajador está en movimiento)	2.113	2.515	2.745	8,89	10,21	10,67	4,4
Choque o golpe contra un objeto en movimiento, colisión	1.060	1.182	1.516	4,46	4,80	5,89	22,7
Contacto con agente material cortante, punzante, duro, rugoso	725	819	929	3,05	3,33	3,61	8,5
Quedar atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación	341	374	400	1,44	1,52	1,55	2,3
Contacto con electricidad, fuego, temperatura o sustancias	196	234	249	0,83	0,95	0,97	1,8
Mordeduras, patadas, picaduras, etc. (de animales o personas)	71	47	95	0,30	0,19	0,37	93,4
Ninguna información	22	29	29	0,09	0,12	0,11	-4,3
Ahogamiento, quedar sepultado, quedar envuelto	14	7	21	0,06	0,03	0,08	187,0
Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas	9	10	7	0,04	0,04	0,03	-33,0
Otro contacto	9	9	6	0,04	0,04	0,02	-36,2
Total	7.662	8.858	9.787	32,25	35,98	38,03	5,7

Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior

Los movimientos del cuerpo realizados con o sin esfuerzo físico estuvieron involucrados en el 53% de los accidentes; la pérdida del control de máquinas, herramientas o vehículos en el 18,2%, y las caídas de personas en el 16,8% del total de accidentes: estas cuatro "circunstancias" agrupan a, aproximadamente, el 88% del conjunto de accidentes en jornada laboral. El riesgo de padecer un accidente por una de estas cuatro causas fue, respectivamente: 14,22; 5,93; 6,94 y 6,38 por cada 1.000 trabajadores, observándose un patrón similar al de 2015, aunque casi todas estas "circunstancias" incrementaron su incidencia respecto de ese año, pasando a segundo lugar la pérdida del control de máquinas, herramientas o vehículos.

El riesgo de sufrir un accidente de trabajo en jornada con baja laboral aumentó un 5,7% respecto de 2015, independientemente de la circunstancia en la que se produjo el mismo.

Desviación que desencadena el accidente: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2014-2016

	N.º de accidentes en jornada			N.º de accidentes en jornada			
Desviación	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2016 vs. 2015
Movimiento del cuerpo con esfuerzo físico	2.893	3.392	3.659	12,18	13,78	14,22	3,2
Pérdida de control de máquinas, medios de transporte, equipo de carga, herramientas, etc.	1.226	1.441	1.786	5,16	5,85	6,94	18,6
Resbalón o tropezón con caída - Caída de personas (al mismo o a diferente nivel)	1.241	1.529	1.643	5,22	6,21	6,38	2,8
Movimiento del cuerpo sin esfuerzo físico	1.456	1.484	1.525	6,13	6,03	5,93	-1,7
Rotura, fractura, estallido, resbalón, caída, derrumbamiento de agente material	455	513	608	1,92	2,08	2,36	13,4
Desbordamiento, vuelco, escape, derrame, vaporización, emanación	208	250	269	0,88	1,02	1,05	3,0
Sorpresa, miedo, violencia, agresión, amenaza, presencia	87	76	112	0,37	0,31	0,44	41,0
Sin información	36	76	84	0,15	0,31	0,33	5,8
Otra desviación	34	68	71	0,14	0,28	0,28	-0,1
Problema eléctrico, explosión, fuego	26	29	30	0,11	0,12	0,12	-1,0
Total	7.662	8.858	9.787	32,25	35,98	38,03	5,7

Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior

Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior

Partes del cuerpo lesionadas y tipos de lesión

Las partes del cuerpo que sufrieron más lesiones fueron: las manos (y los dedos), que acumularon el 24,6% de los accidentes; la espalda resultó afectada en un 17,3% de los casos; y los pies (15,2%) y las extremidades inferiores (14,4%) agruparon entre ambas más del 29%. Les siguen en importancia, por representar una parte de peso en el conjunto de los accidentes, los que afectaron a miembros superiores (excepto manos), 11,8% de los accidentes; los que involucraron al cuello, que acumularon el 4,2%, y los que afectaron al tórax, 3,6%, y a los ojos, 3,1%. Globalmente, la espalda y el cuello acumularon casi el 21,5% de los accidentes de trabajo con baja laboral de 2016.

A partir de estos datos se puede estimar que, en 2016, 9,37 de cada 1.000 trabajadores afiliados sufrieron un accidente que afectó a las manos; más de 8 trabajadores de cada 1.000 resultaron lesionados en la espalda y cuello; los pies se lesionaron en casi 6 trabajadores de cada 1.000 y los ojos en 1,18 trabajadores de cada 1.000 afiliados.

El patrón de accidentalidad registrado en 2016 es el patrón que viene observándose año tras año, si bien este último año vio incrementada la incidencia en casi cada una de las partes del cuerpo afectadas (ver tabla siguiente).

Parte del cuerpo lesionada: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2014-2016

	N.º de accidentes en jornada			Incidencia x 1.000 Trabajadores			
Parte del cuerpo lesionada	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2016 vs. 2015
Mano	1.778	2.066	2.410	7,48	8,39	9,37	11,6
Espalda	1.444	1.709	1.693	6,08	6,94	6,58	-5,2
Pie	1.144	1.290	1.483	4,82	5,24	5,76	10,0
Extremidades inferiores (excepto pie)	1.078	1.280	1.411	4,54	5,20	5,48	5,5
Extremidades superiores (excepto mano)	932	1.074	1.156	3,92	4,36	4,49	3,0
Cuello	320	357	414	1,35	1,45	1,61	11,0
Tórax	240	319	355	1,01	1,30	1,38	6,5
Ojos	266	281	304	1,12	1,14	1,18	3,5
Múltiples partes afectadas	276	238	247	1,16	0,97	0,96	-0,7
Cabeza	59	87	114	0,25	0,35	0,44	25,4
Cara	62	68	73	0,26	0,28	0,28	2,7
Pelvis y abdomen	35	35	47	0,15	0,14	0,18	28,5
Tronco	17	38	38	0,07	0,15	0,15	-4,3
Otras partes del cuerpo	5	11	27	0,02	0,04	0,10	134,9
Sin especificar	6	5	15	0,03	0,02	0,06	187,0
Total	7.662	8.858	9.787	32,25	35,98	38,03	5,7

Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior

Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior

Las lesiones más frecuentes tras un accidente fueron: las dislocaciones, esguinces y torceduras, que alcanzaron el 52,8% de los accidentes, de manera que más de 20 de cada 1.000 trabajadores afiliados sufrió, en 2016, una lesión de este tipo; las heridas y lesiones superficiales, que acumularon el 28,3% del total (supuso que 10,78 de cada 1.000 trabajadores estuvieran de baja por este tipo de lesión); y las fracturas de huesos, que supusieron el 9,2% de los accidentes. Estos 3 tipos de lesiones agrupan el 90,4% de los accidentes. Al igual que en pasados años, se repiten las mismos tipos de lesión tanto en frecuencia como en orden. Hay que destacar que casi todos los tipos de lesión incrementaron la incidencia respecto de lo observado en 2016.

Tipo de lesión: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2014-2016

	N.º de accidentes en jornada			Incidencia x 1.000 trabajadores			
Tipo de lesión	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2016 vs. 2015
Dislocaciones, esguinces y torceduras	4.230	4.808	5.172	17,80	19,53	20,10	2,9
Heridas y lesiones superficiales	1.957	2.358	2.774	8,24	9,58	10,78	12,6
Fracturas de huesos	757	850	898	3,19	3,45	3,49	1,1
Conmociones y lesiones internas	397	437	484	1,67	1,77	1,88	6,0
Quemaduras, escaldaduras y congelación	112	135	153	0,47	0,55	0,59	8,4
Otras lesiones no incluidas en otros apartados	25	72	99	0,11	0,29	0,38	31,6
Amputaciones traumáticas	38	46	47	0,16	0,19	0,18	-2,2
Lesiones múltiples	116	62	44	0,49	0,25	0,17	-32,1
Choque traumático, trauma psíquico	6	35	43	0,03	0,14	0,17	17,6
Lesión desconocida o sin especificar	7	30	39	0,03	0,12	0,15	24,4
Ahogamientos y asfixias	2	5	12	0,01	0,02	0,05	129,6
Envenenamientos e infecciones	1	5	10	0,00	0,02	0,04	91,4
Infartos, derrames cerebrales y patologías no traumáticas	11	10	9	0,05	0,04	0,03	-13,9
Efectos de las temperaturas, la luz y la radiación	1	4	3	0,00	0,02	0,01	-28,2
Efectos del ruido, la vibración y la presión	2	1	0,00	0,01	0,00	0,00	-100,0
Total	7.662	8.858	9.787	32,25	35,98	38,03	5,7

Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior

Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior

Accidentes de trabajo de tráfico

En 2016, hubo 1.076 accidentes de trabajo catalogados como accidentes de tráfico, lo que supone el 9,7% de los accidentes de trabajo del periodo. Más del 78% de los accidentes de trabajo considerados accidentes de tráfico tuvieron lugar mientras el trabajador se desplazaba desde el trabajo a su casa o viceversa, es decir, que aproximadamente algo más de 1 de cada 5 accidentes de tráfico tuvieron lugar durante la jornada de trabajo (en misión).

El riesgo de que un trabajador sufriera un accidente de tráfico en 2016 se situó en 4,18 accidentes por cada 1.000 trabajadores afiliados, más de un punto y medio por encima del que se observó en 2015 (2,48), lo que supone un incremento de un 68,5%, casi totalmente a expensas de los accidentes in itínere.

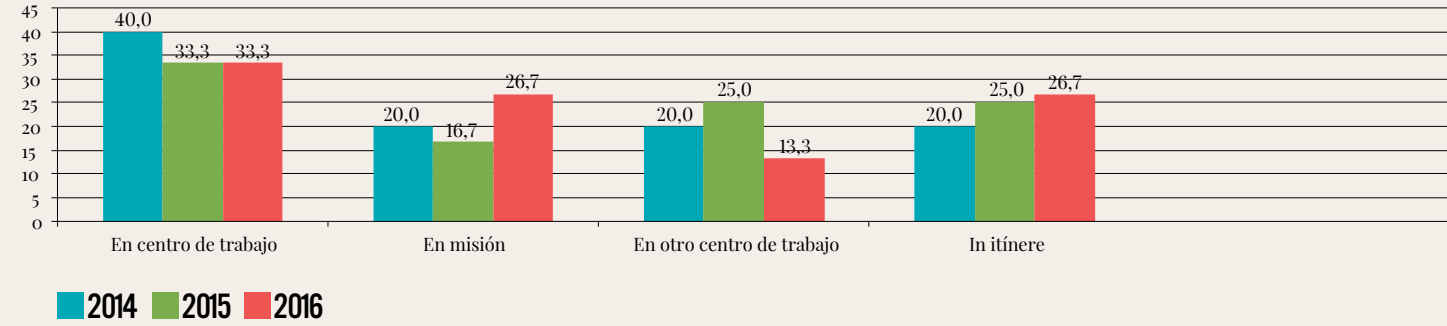
Mortalidad por contingencias profesionales

Durante 2016, 15 trabajadores de empresas asociadas a Unión de Mutuas perdieron su vida como consecuencia de un accidente de trabajo, lo que supone un importante incremento de la mortalidad por accidente en términos absolutos, del 25%. La mayoría de los tipos de accidentes mortales según la circunstancia o lugar incrementaron la incidencia, especialmente los accidentes en misión y los in itínere.

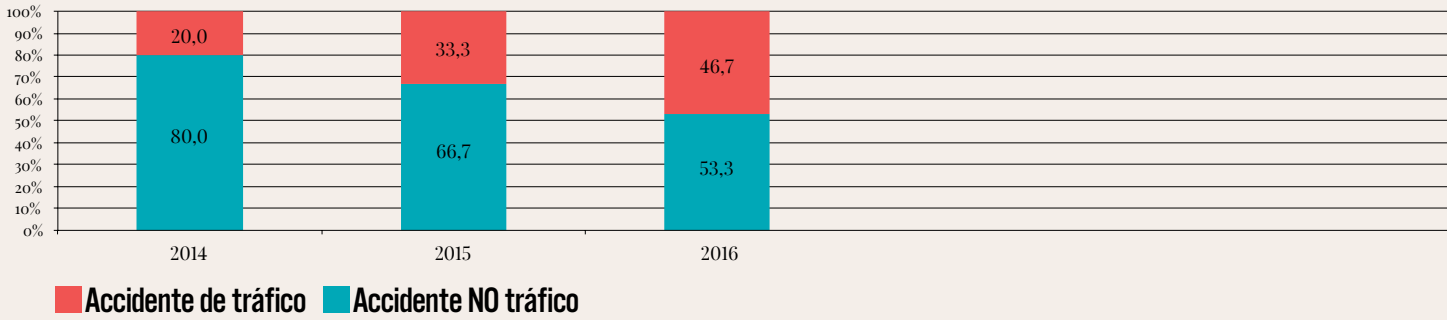
En los últimos años, ningún trabajador falleció a consecuencia de una enfermedad profesional.

Accidente de trabajo según tipo y tráfico o no tráfico

Porcentaje de fallecidos según el lugar del accidente. 2014-2016



Porcentaje de fallecidos por accidente de trabajo según tipo de causa. 2014-2016

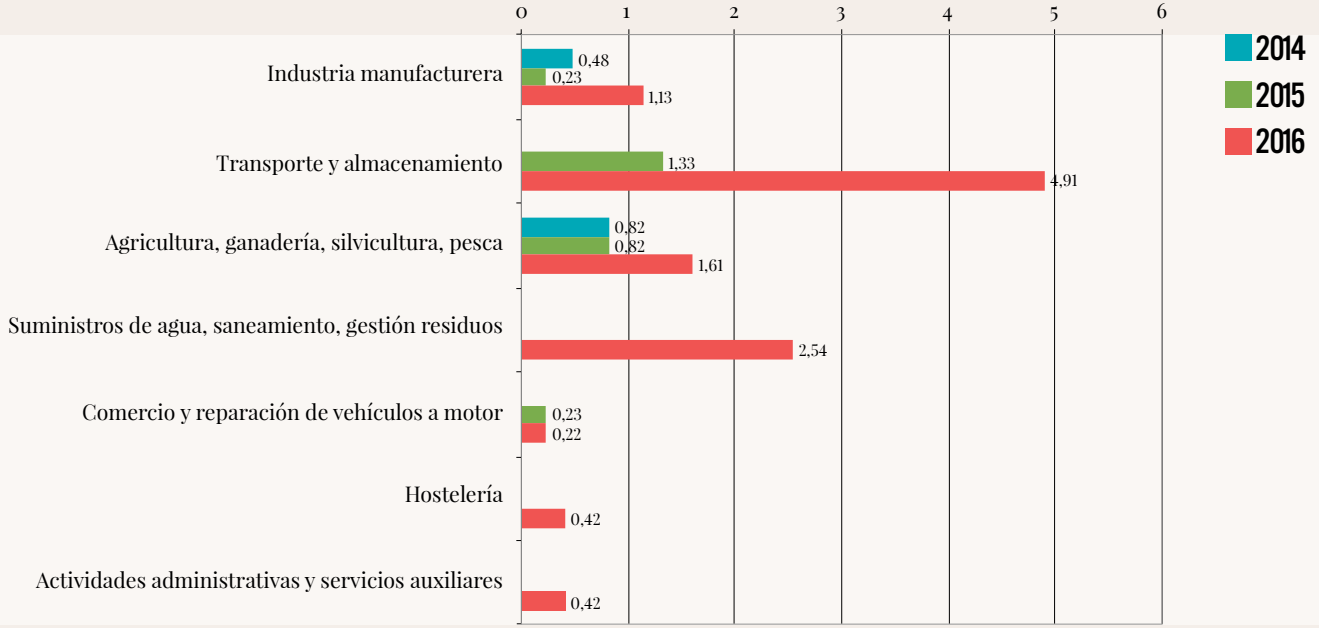


A partir de los datos registrados, se estima que, en 2016, el riesgo de morir por accidente de trabajo en las empresas asociadas a Unión de Mutuas fue de 0,58 fallecidos por cada 10.000 trabajadores protegidos, lo que representa un incremento del 19,6% en términos relativos (tasa de incidencia). Si bien en 2014 hubo 4 fallecidos por accidente de trabajo no traumático (infartos, derrames cerebrales, etc.), en 2016 solo 1 trabajador falleció como consecuencia de este tipo de enfermedades mientras estaba trabajando. Es de destacar que 7 trabajadores fallecieron como consecuencia de un accidente de tráfico (46,7%), y que las caídas y los aplastamientos contra causaron 3 fallecidos, suponiendo el segundo tipo de causas de mortalidad por accidente de trabajo en trabajadores afiliados a Unión de Mutuas en 2016.

El sector económico que más accidentes mortales registró fue la industria manufacturera (5 fallecidos), seguida por el transporte y almacenamiento, con 4 accidentes mortales, y la agricultura ganadería, silvicultura, etc., con 2 fallecidos. Los restantes 4 fallecidos trabajaban en 4 sectores económicos diferentes (suministros de agua, saneamiento y gestión de residuos; comercio y reparación de vehículos a motor; hostelería y actividades administrativas, y servicios auxiliares).

Porcentaje de fallecidos por accidente de trabajo según la causa del accidente. 2014-2016

Tasas de incidencia de fallecidos por accidente de trabajo por 10.000 trabajadores según el sector de actividad económica de la empresa. 2014-2016

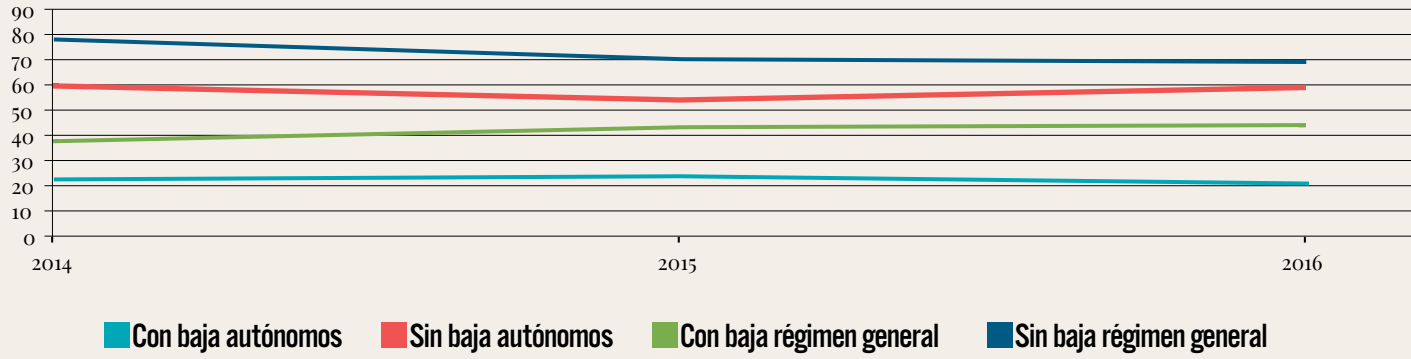


Accidentes de trabajo con baja laboral según el régimen de la Seguridad Social

El número de accidentes de trabajo que requirieron baja laboral entre los trabajadores por cuenta propia (autónomos) supuso el 2,3% del total de accidentes registrados, observándose un descenso, en términos absolutos, del 12,6% respecto de 2015, lo que supone un descenso del 10% en la tasa de incidencia. Entre los trabajadores afiliados al régimen general aumentó la siniestralidad de los accidentes con baja laboral: en número absolutos, el incremento fue del 12,4% y del 7,2% en términos de incidencia.

El riesgo de padecer un accidente de trabajo con baja en el colectivo de los trabajadores autónomos se situó en 20,74 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos, aproximadamente 20 puntos por debajo del riesgo que presentan los trabajadores por cuenta ajena, 44,09 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos.

Accidentes de trabajo según régimen de la Seguridad Social 2014-2016. Tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores



Accidentes de trabajo sin baja laboral según el régimen de la Seguridad Social

El número de accidentes de trabajo que no necesitaron de baja laboral para su correcto tratamiento entre los trabajadores por cuenta propia (autónomos) representó en 2016 el 4,1% del total de accidentes de trabajo registrados. El número de accidentes en términos absolutos presentó un aumento del 5,7% respecto de los registrados en 2015. Entre los trabajadores adscritos al Régimen General de la Seguridad Social el aumento fue del 3,4% en términos absolutos, si bien la incidencia por 1.000 trabajadores descendió un 1,4%.

El riesgo de padecer un accidente de trabajo sin baja en el colectivo de los trabajadores autónomos fue de 58,82 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos, significativamente menor que el riesgo de los trabajadores por cuenta ajena (69,83 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos). La incidencia de los procesos que cursan sin baja laboral aumentó entre los trabajadores por cuenta propia pero disminuyó entre los trabajadores por cuenta ajena.

C. ENFERMEDADES PROFESIONALES

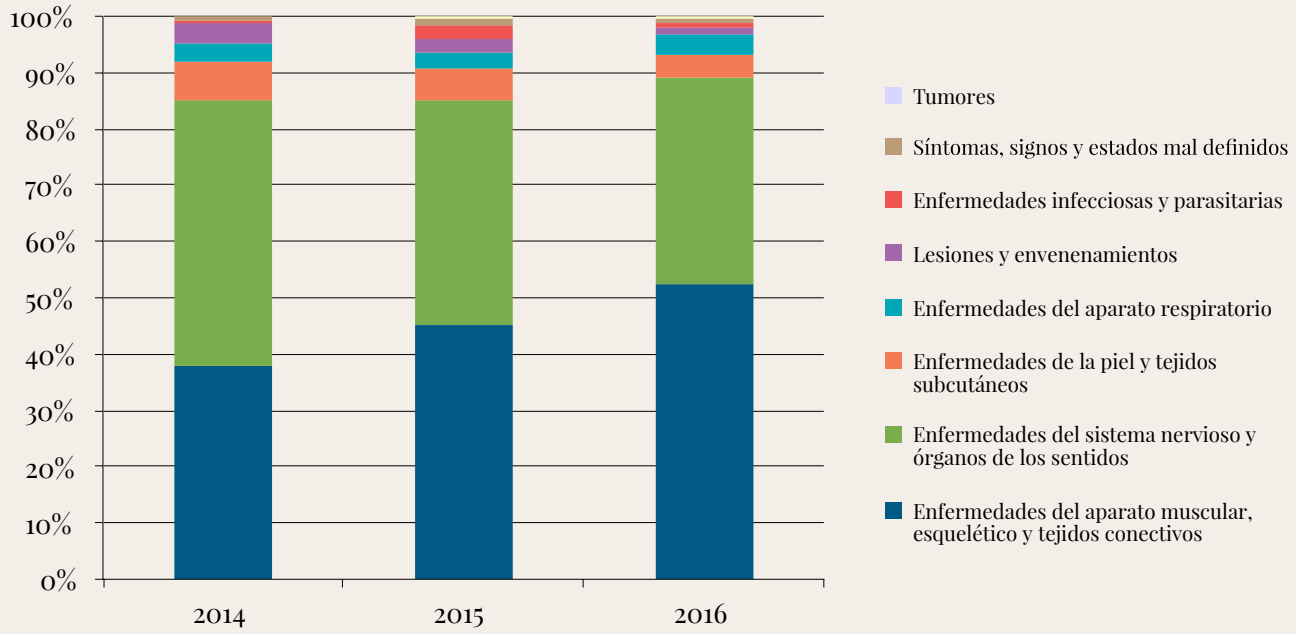
En 2016 se registraron un total de 468 procesos por enfermedad profesional, lo que supone incremento del 11,2% respecto de los registrados en 2015, pasando de 421 casos en 2015 a 468 en 2016. En los últimos años, el número de trabajadores afectados por una enfermedad profesional fue aumentando anualmente, tanto a expensas de los procesos que cursaron con baja como de aquellos que no la requirieron.

El 66,0% (309) de las enfermedades profesionales registradas, diagnosticadas y confirmadas no requirieron baja laboral. Se observa, pues, bastante estabilidad en la evolución del peso porcentual de los procesos sin baja en el total de casos de enfermedad profesional.

El grupo de enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos, con 246 procesos, fue el grupo con más casos diagnosticados, más del 52% del total, seguido por las enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos, con 171 casos, 36,5%, y las enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos que, con 20 procesos, representan el 4,3% del total. Estos tres grupos de enfermedades suponen más del 93% del total de casos de enfermedad profesional en 2016.

El riesgo de padecer una enfermedad profesional en las empresas asociadas a Unión de Mutuas fue en 2016 de 18,19 casos por cada 10.000 trabajadores, lo que supone un aumento, respecto de 2015, del 6,4%. El incremento registrado se debe tanto a las enfermedades profesionales que cursaron sin baja laboral como a las que lo hicieron con baja.

Enfermedades profesionales. 2014-2016 según patología



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

	ENFERMEDADES PROFESIONALES CON BAJA			ENFERMEDADES PROFESIONALES SIN BAJA			ENFERMEDADES PROFESIONALES TOTALES			
Grupo diagnóstico	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2016 vs 2015
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	1,30	2,03	2,80	3,49	5,65	6,76	4,80	7,68	9,56	24,5
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	2,06	2,56	2,72	3,96	4,22	3,92	6,02	6,78	6,65	-2,0
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	0,21	0,32	0,19	0,67	0,65	0,58	0,88	0,97	0,78	-20,3
Enfermedades del aparato respiratorio	0,08	0,04	0,16	0,29	0,45	0,51	0,38	0,49	0,66	35,5
Lesiones y envenenamientos	0,34	0,00	0,12	0,13	0,41	0,08	0,46	0,41	0,19	-52,2
Enfermedades infecciosas y parasitarias	0,08	0,37	0,16	0,00	0,04	0,00	0,08	0,41	0,16	-61,7
Síntomas, signos y estados mal definidos	0,00	0,12	0,04	0,08	0,12	0,12	0,08	0,24	0,16	-36,2
Tumores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,04	0,00	0,04	0,04	-4,3
Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	-100,0
No consta diagnóstico	0,04	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,04	0,04	0,00	-100,0
Total enfermedades profesionales	4,13	5,48	6,18	8,63	11,62	12,01	12,75	17,10	18,19	6,4

Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior

Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior

En general, la mayoría de los grupos diagnósticos de enfermedad profesional disminuyeron su incidencia respecto de 2015, a excepción del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos, con un importante crecimiento en su incidencia.

Por sectores de actividad económica, destaca la industria, que presentó la tasa de incidencia más elevada, 34,33 procesos por cada 10.000 trabajadores. A excepción de los servicios, todos los sectores incrementaron su incidencia respecto de 2015, muy especialmente los sectores de agricultura e industria, que lo hicieron en un 32,3% y 24% respectivamente.

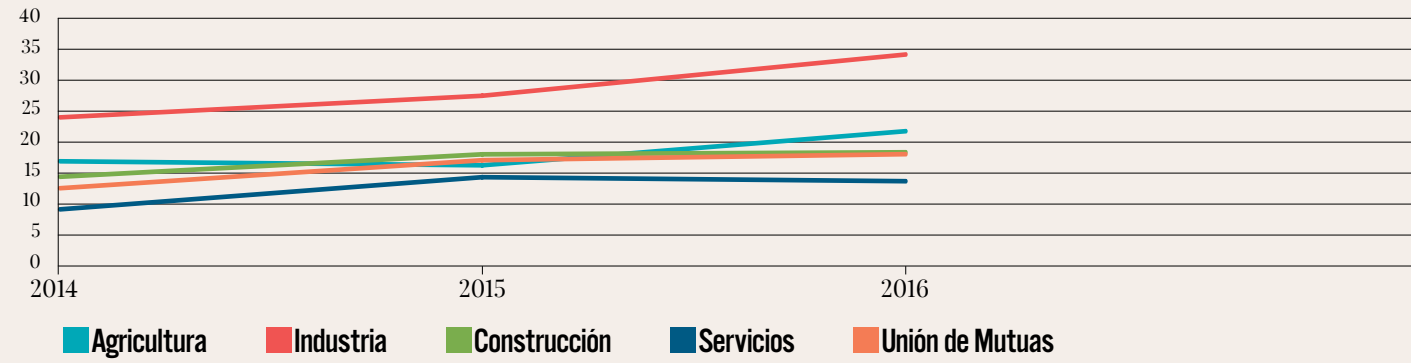
Enfermedades profesionales según el régimen de la Seguridad Social

Durante 2016 se registraron 23 casos de enfermedad profesional entre los trabajadores por cuenta propia que tenían concertada la prestación (4,9% del total de las declaradas), lo que supone un aumento, en términos absolutos, del 64,3% y del 69,3% en términos de incidencia. De ellos, el 34,8% (8) cursaron con baja laboral y el resto (15) sin baja.

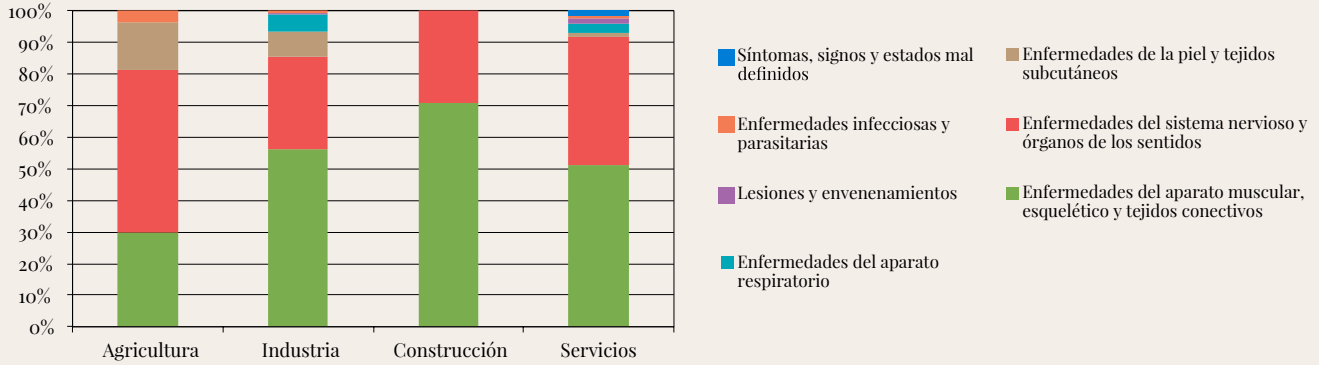
En términos relativos, la incidencia de procesos de enfermedad profesional aumento más de un 69% entre los trabajadores autónomos, mientras que entre los trabajadores adscritos al régimen general se observó un ligero aumento del 4,2%.

La incidencia en 2016 fue 1,02 veces mayor entre los trabajadores por cuenta propia que entre los trabajadores del régimen general, esto es, prácticamente iguales.

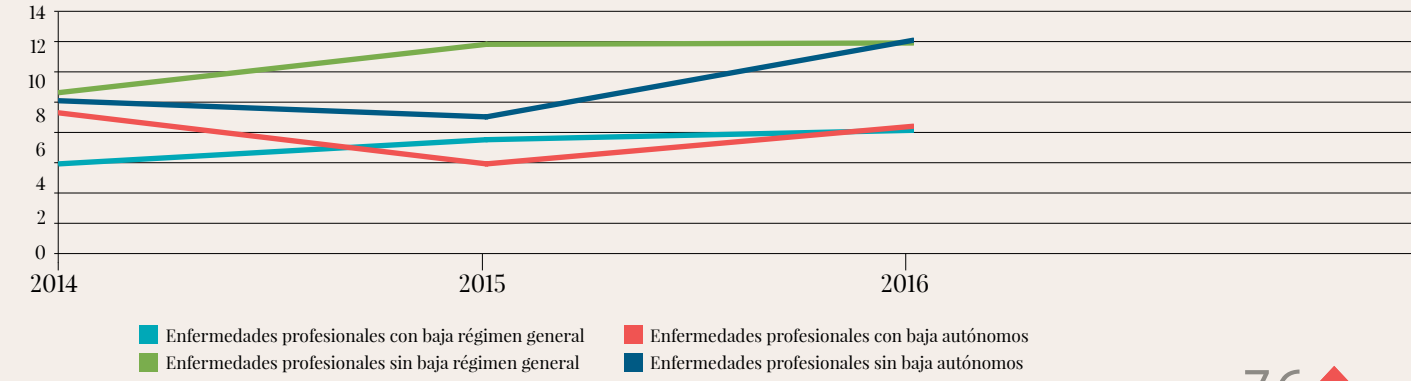
Enfermedades profesionales por sectores. Tasas de incidencia por 10.000 trabajadores. 2014-2016



Enfermedades profesionales por sectores económicos y grupo diagnóstico 2016



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



D. CONTINGENCIAS COMUNES

En 2016, entre los trabajadores de las empresas mutualistas que tienen concertada la prestación por contingencias comunes se registraron 50.389 bajas por enfermedad común, lo que representa un aumento del 16,2% en términos absolutos y un aumento del 9,8% en términos relativos (incidencia) respecto de 2015.

Número de bajas y tasas de incidencia por 1.000 trabajadores por enfermedad común ocurridas por año

	N.º de bajas por contingencias comunes			Incidencia x 1.000 trabajadores			
Grupo diagnóstico	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2016 vs. 2015
Enfermedades infecciosas y parasitarias	2.623	2.299	2.945	10,79	8,98	10,88	21,2
Neoplasias	977	1.012	1.129	4,02	3,95	4,17	5,5
Enfermedades endocrinas, metabólicas, de la inmunidad, etc.	233	284	327	0,96	1,11	1,21	8,9
Enfermedades de la sangre y órganos hematopoyéticos	78	94	87	0,32	0,37	0,32	-12,4
Trastornos mentales y del comportamiento	2.706	2.957	3.290	11,13	11,55	12,16	5,3
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	1.690	1.864	2.321	6,95	7,28	8,58	17,8
Enfermedades del aparato circulatorio	996	1.048	1.227	4,10	4,09	4,53	10,8
Enfermedades del aparato respiratorio	5.329	6.464	7.872	21,93	25,25	29,08	15,2
Enfermedades del aparato digestivo	2.566	2.635	2.893	10,56	10,29	10,69	3,9
Enfermedades del aparato genitourinario	1.162	1.276	1.396	4,78	4,98	5,16	3,5
Complicaciones de la gestación, parto y puerperio	1.146	1.102	1.067	4,71	4,30	3,94	-8,4
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	667	667	809	2,74	2,60	2,99	14,7
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	9.145	9.751	11.381	37,63	38,08	42,05	10,4
Anomalías congénitas	131	133	128	0,54	0,52	0,47	-9,0
Determinadas condiciones de origen perinatal	48	40	43	0,20	0,16	0,16	1,7
Síntomas, signos y estados mal definidos	2.377	2.507	3.217	9,78	9,79	11,89	21,4
Lesiones y envenenamientos	4.705	5.024	5.569	19,36	19,62	20,58	4,9
Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas	2	1	75	0,01	0,00	0,28	6.995,1
Causas externas	27	14	8	0,11	0,05	0,03	-45,9
Tumores	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,0
Procedimientos	61	62	1.461	0,25	0,24	5,40	2.129,2
Accidente	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,0
No consta diagnóstico	3.435	4.199	3.144	14,13	16,40	11,62	-29,2
Total	40.106	43.433	50.389	165,01	169,63	186,17	9,8

Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior

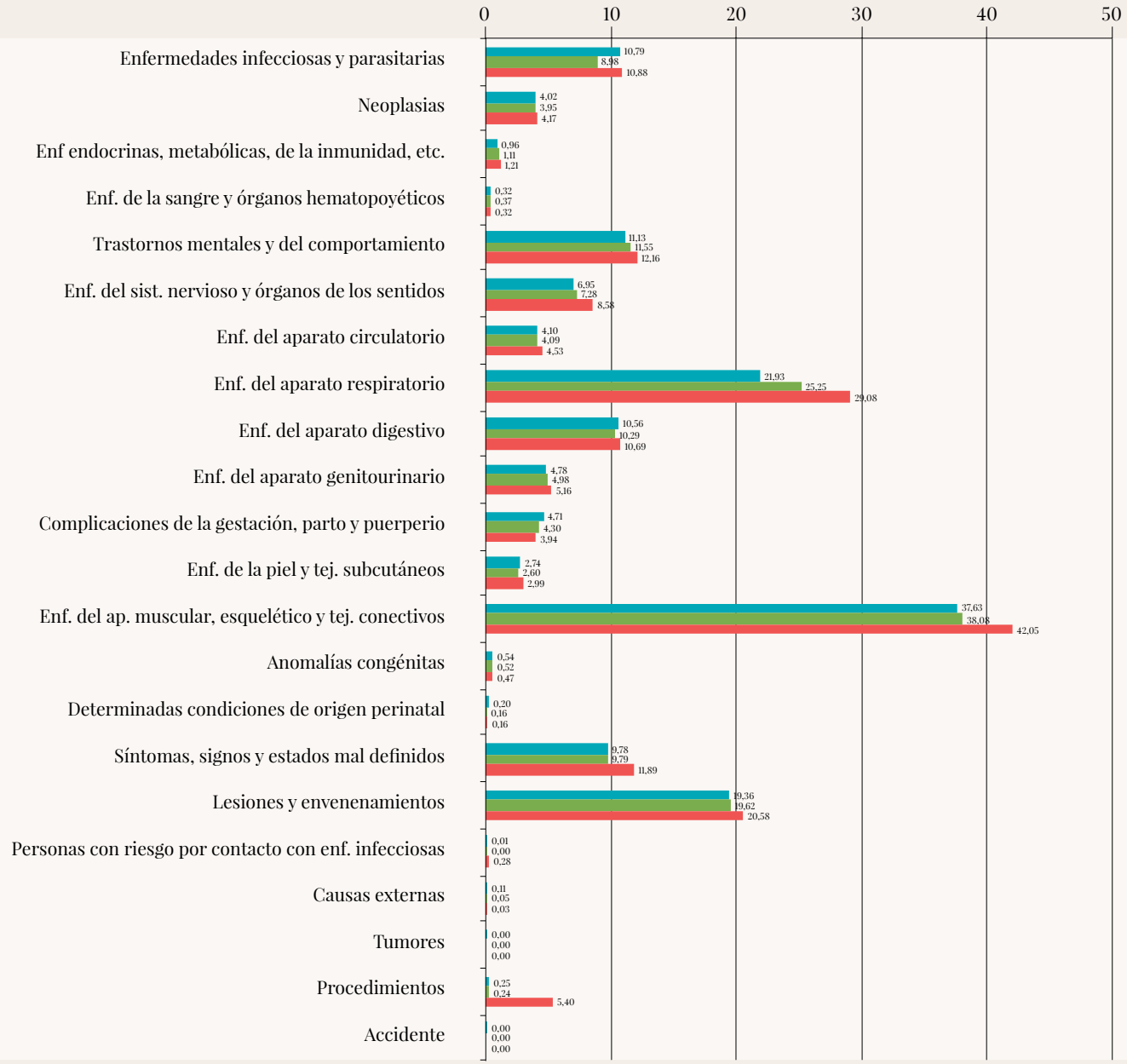
Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior

Los cinco grupos diagnósticos que más procesos de baja originaron en 2016 fueron las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos; las del aparato respiratorio; las lesiones y envenenamientos; y los trastornos mentales y del comportamiento, seguidos de las enfermedades infecciosas y parasitarias. Estos 5 grupos de enfermedades acumularon aproximadamente casi el 62% del total de bajas por enfermedad común. El orden, en cuanto a la magnitud de incidencia, es prácticamente el mismo que el de 2015.

En 2016, el riesgo de padecer una baja por enfermedad común entre los trabajadores de empresas asociadas a Unión de Mutuas se situó en 186,17 por cada 1.000 trabajadores afiliados. Podemos, pues, inferir que más de 1,8 de cada 10 trabajadores sufrió una baja laboral por enfermedad común.

De entre los diagnósticos que mayor incidencia presentaron hay que señalar que solo las enfermedades infecciosas y las del aparato respiratorio incrementaron significativamente su incidencia, pasando de 8,98 en 2015 a 10,88 bajas en 2016 por cada 1.000 trabajadores en el caso de las infecciosas, y de 25,25 a 29,08 bajas por cada 1.000 trabajadores en el caso de las del aparato respiratorio. Ello supone un aumento en términos relativos del 21,2 % y del 15,2% respectivamente.

Bajas por enfermedad común. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores. 2014-2016 (diagnósticos más frecuentes)



Los cuatro grupos de enfermedades que más días de absentismo de causa médica originaron fueron: el de las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos (31,5% de los días de baja), el grupo de los trastornos mentales y del comportamiento (13,4%), el grupo de las lesiones y envenenamientos (11,6%) y las neoplasias (5,6%); estos cuatro grupos diagnósticos agruparon el 62% del total de días de baja de los procesos que presentaron algún día de baja en 2016.

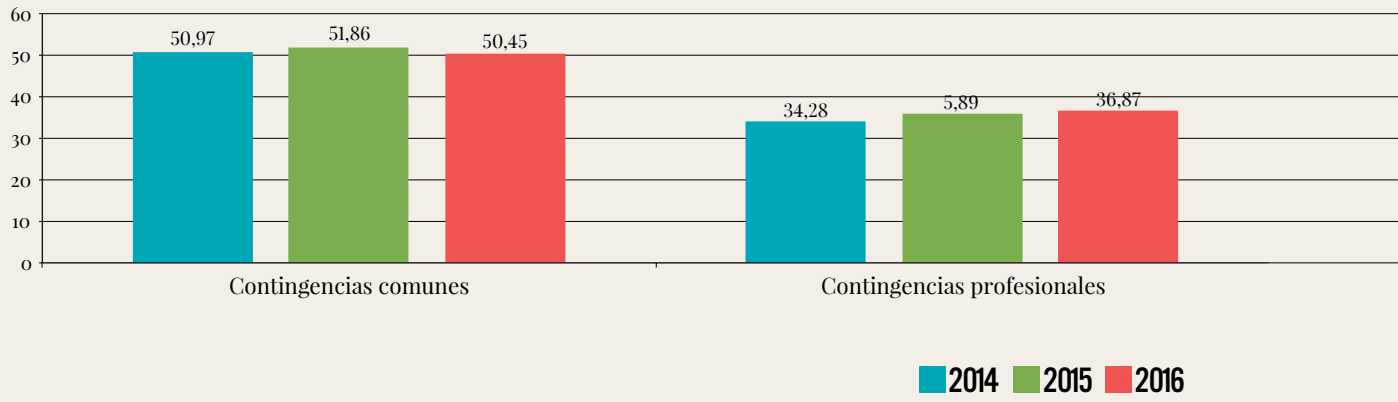
El total de días de baja por procesos derivados de contingencias comunes aumentó en 2016 en un 13,3%.

De entre los procesos con una mayor incidencia, los que presentaron mayores duraciones medias en 2016 fueron, por este orden: los tumores y neoplasias, los trastornos mentales y las enfermedades de la sangre y órganos hematopoyéticos.

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

La duración media de las bajas por contingencias comunes disminuyó ligeramente en los años 2015 y 2016, mientras que la duración media de los procesos derivados de contingencias profesionales, aun aumentando ligeramente, se mantuvo bastante estable durante esos años.

Duración media de los procesos según tipo de contingencia



Tasas de incidencia de bajas por enfermedad común por sectores. 2016

Grupo diagnóstico	Agricultura	Industria	Construcción	Servicios	Total Unión de Mutuas
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	48,64	41,57	41,65	41,85	42,05
Enfermedades del aparato respiratorio	13,43	28,25	18,39	31,19	29,08
Lesiones y envenenamientos	18,87	21,58	26,62	19,83	20,58
Trastornos mentales y del comportamiento	5,35	9,81	5,86	13,75	12,16
Síntomas, signos y estados mal definidos	7,14	12,03	7,73	12,50	11,89
Enfermedades infecciosas y parasitarias	2,63	8,83	6,79	12,26	10,88
Enfermedades del aparato digestivo	8,73	11,22	9,50	10,77	10,69
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	7,51	8,77	5,86	8,84	8,58
Procedimientos	4,23	6,91	4,64	5,14	5,40
Enfermedades del aparato genitourinario	2,54	4,63	2,54	5,69	5,16
Enfermedades del aparato circulatorio	4,32	5,06	3,20	4,53	4,53
Neoplasias	4,13	3,91	3,31	4,32	4,17
Complicaciones de la gestación, parto y puerperio	1,41	2,08	0,94	4,86	3,94
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	3,66	3,53	2,76	2,83	2,99
Enfermedades endocrinas, metabólicas, de la inmunidad, etc.	0,85	1,15	0,77	1,28	1,21
Anomalías congénitas	0,28	0,50	0,50	0,48	0,47
Enfermedades de la sangre y órganos hematopoyéticos	0,56	0,24	0,50	0,31	0,32
Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas	0,19	0,20	0,06	0,32	0,28
Determinadas condiciones de origen perinatal	0,09	0,18	0,00	0,17	0,16
Causas externas	0,00	0,00	0,06	0,04	0,03
No consta diagnóstico	12,77	10,18	8,01	12,27	11,62
Hospitalización	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Accidente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	147,33	180,62	149,69	193,24	186,17

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

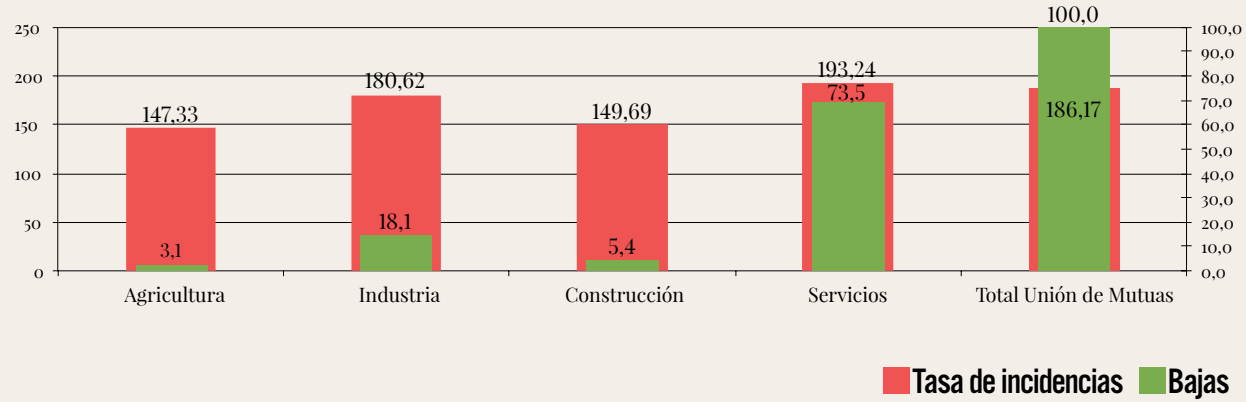
Las bajas laborales por enfermedad común del sector servicios agruparon en 2016 el 73,5% del total de las bajas registradas; el sector industria acumuló el 18,1% de las bajas. Estos son los sectores con más bajas laborales por enfermedad común ese año.

En 2016, siguiendo con el patrón epidemiológico de los últimos años, el sector servicios fue el de incidencia más alta de bajas por enfermedad común, 193,24 bajas por cada 1.000 trabajadores, superando la incidencia registrada para el conjunto de Unión de Mutuas, si bien las diferencias son menores del 5%. El sector agrícola es el de menor incidencia de bajas, 147,33 bajas por cada 1.000 trabajadores, seguido del de construcción. El sector de la industria registró incidencias ligeramente inferiores a las que observó el conjunto de la Mutua.

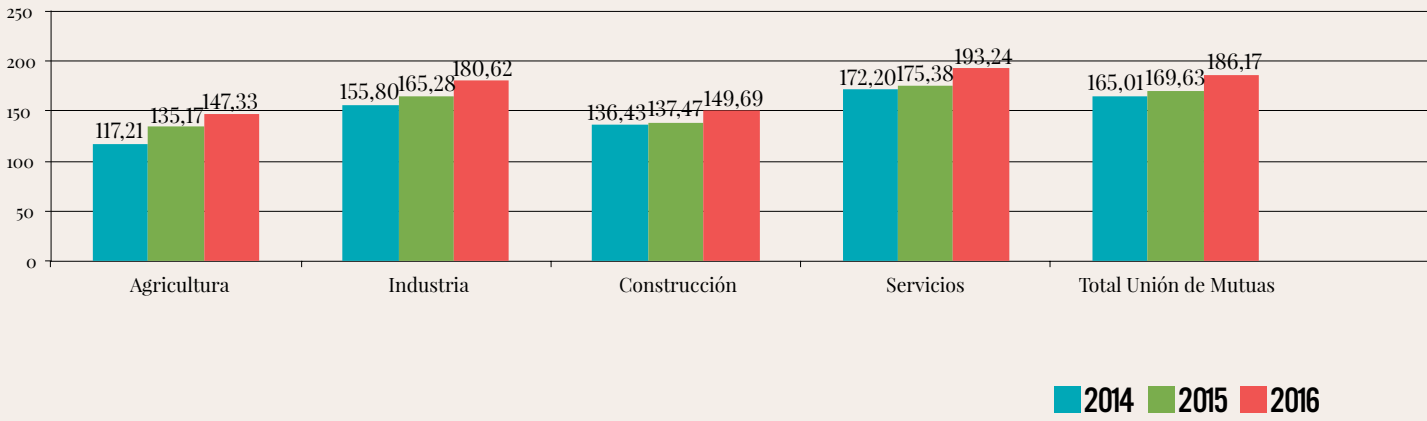
El grupo de las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos ocupa el primer lugar en cuanto a incidencia (muy por delante del resto de grupos diagnósticos), independientemente del sector de actividad, si bien no todos los sectores de actividad presentan el mismo patrón epidemiológico.

Los cuatro grandes sectores de actividad económica aumentaron la incidencia de bajas por enfermedad común en 2016 respecto de 2015. El mayor incremento corresponde al sector de servicios,10,18%, seguido de la industria, que registró un aumento de la incidencia del 9,8%.

Contingencias comunes. Porcentaje de procesos y tasas de incidencia por 1.000 trabajadores. 2016



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



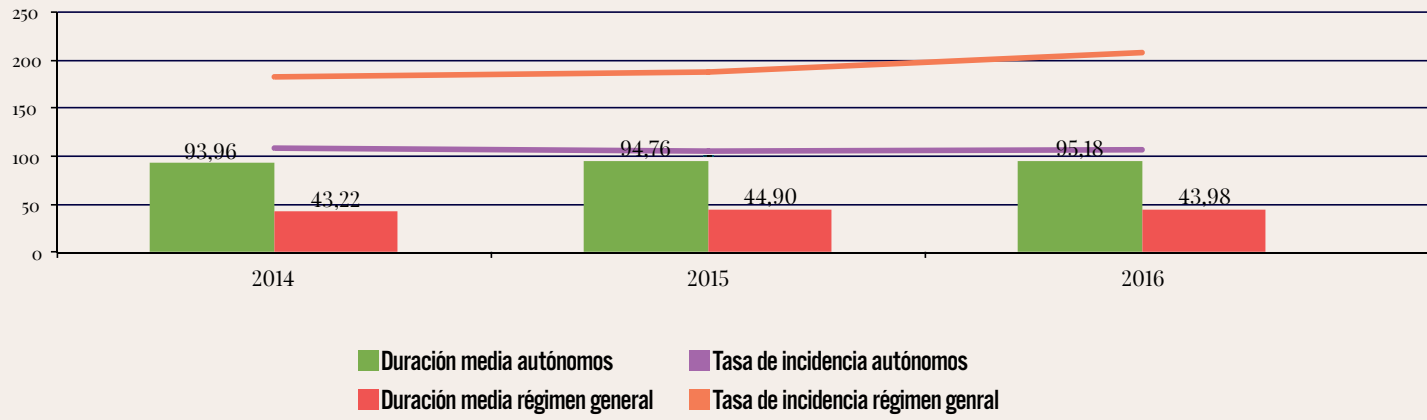
Contingencias comunes según el régimen de la Seguridad Social

En 2016, la incidencia de bajas por enfermedad común aumentó ligeramente entre los trabajadores autónomos, un 1,27%, mientras que la incidencia entre los trabajadores afiliados al régimen general se incrementó un 10,56%, situándose en 106,87 y 208,04 bajas por cada 1.000 trabajadores protegidos respectivamente.

La incidencia de este tipo de bajas es siempre mayor entre los afiliados al régimen general que entre los del régimen de autónomos, en tanto que la duración se comporta de manera inversa y es siempre mucho mayor entre estos últimos. Independientemente de ello, en 2016 la duración media de los procesos de baja por contingencia común entre los trabajadores autónomos se incrementó un 0,44%, pasando de 94,76 a 95,18 días, mientras que en el grupo de los afiliados al régimen general pasó de 44,9 a 43,98 días, lo que supuso un descenso del 2,05%.

Los procesos de baja entre los trabajadores autónomos duraron 2,15 veces más que los procesos que afectaron a los trabajadores por cuenta ajena, hecho que obedece, casi con total seguridad, a la relativa baja incidencia de los trabajadores autónomos (un 51,4% de la incidencia los trabajadores por cuenta ajena), que tienden a no acogerse a la prestación de la baja si esperan que los procesos vayan a ser de corta duración.

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



PRESTACIONES ECONÓMICAS

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

El seguimiento de estas prestaciones se lleva a cabo mediante indicadores incluidos en el cuadro de mando, que son gestionados con una herramienta llamada Cosmos.

En 2016 aumentaron los importes de todas las prestaciones, salvo las de incapacidad, muerte y supervivencia, que, como el año anterior, bajaron.

Se gestionaron 1.376 expedientes por riesgo durante el embarazo nuevos, y 26 por riesgo durante la lactancia natural, de los que se aceptaron 1.262 y 2, respectivamente. El número de expedientes nuevos tramitados por riesgo durante el embarazo aumentó un 7,4% con respecto a 2015, y los costes de la prestación también, en un 16,5%. Por el contrario, al disminuir el número de expedientes tramitados y aceptados por riesgo durante la lactancia, disminuyeron también los costes de la prestación, en un 57%.

En 2016 se tramitaron 100 expedientes por cese de actividad de trabajadores autónomos, un 14,53% menos que en 2015. De ellos, 53 resultaron favorables en primera instancia, 4 resultaron favorables tras reclamación previa y 43 desfavorables por diferentes motivos (no tener cubierto el periodo mínimo de cotización, no acreditar correctamente el cese, no estar al corriente de pago de las cuotas de la Seguridad Social y otras causas).

Indicadores de prestaciones económicas respecto de cuotas cobradas (porcentajes)	2014	2015	2016
Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias profesionales / cuotas cobradas	10,99	13,17	13,93
Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias comunes / cuotas cobradas	78,76	85,01	88,71
Prestaciones por incapacidad, muerte y supervivencia / cuotas cobradas	15,11	16,67	12,66
Prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia natural / cuotas cobradas	3,3	3,99	4,21
Prestaciones por cuidado de menores con cáncer o enfermedad grave / cuotas cobradas	0,26	0,26	0,33
Prestaciones por cese de actividad de trabajadores autónomos / cuotas cobradas	6,34	9,52	17,72
% casos reconocidos de cese de actividad de trabajadores autónomos / autónomos accidentes de trabajo	0,57	0,45	0,43

Importe de las prestaciones en euros	2014	2015	2016
Incapacidad temporal por contingencias profesionales	11.695.449	14.549.378	16.915.615
Incapacidad temporal por contingencias comunes	54.500.198	61.455.734	70.037.680
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	3.428.482	4.405.070	5.048.320
Incapacidad, muerte y supervivencia	15.807.966	15.472.482	15.165.528
Cese de actividad de trabajadores autónomos	230.849	324.481	409.898
Cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave	262.439	287.509	403.849

Los nuevos expedientes registrados de la prestación por cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave en 2016 fueron 34, de los que se aceptaron 27 y se denegaron 6, quedando 1 archivado por fallecimiento. De los expedientes tramitados, 11 se solicitaron por cáncer y 23 por otras patologías. Los expedientes nuevos aumentaron un 88,88% en relación con los del año anterior y el coste económico de la prestación abonada se incrementó en un 40%

ASISTENCIA SANITARIA

Contingencias profesionales

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

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

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

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

El Instituto de Traumatología es el centro de Unión de Mutuas en que se llevan a cabo un mayor número de actividades del nivel asistencial 2, ya que dispone de consultas externas, unidades médicas especializadas, laboratorio, área quirúrgica, área de hospitalización y servicios de urgencias y 24 h.

Primeras visitas y sucesivas		2014	2015	2016
Nivel asistencial 1	Primeras visitas	27.005	28.145	30.043
Ambulatorio	Visitas sucesivas	44.863	45.367	47.526
	Total	71.868	73.512	77.569
Nivel asistencial 2	Primeras visitas	4.018	4.227	4.239
Traumatología	Visitas sucesivas	12.966	13.356	13.911
	Total	16.984	17.583	18.150
Nivel asistencial 3	Primeras visitas	3.554	3.810	3.801
Rehabilitación	Visitas sucesivas	13.124	13.966	14.272
	Total	16.678	17.776	18.073
Total	Primeras visitas	34.577	36.182	38.083
	Visitas sucesivas	70.953	72.689	75.709
	Total	105.530	108.871	113.792

SERVICIOS DEL ITUM

Consultas externas

Cirugía Ortopédica y Traumatología
- Unidad de Raquis
- Unidad de Artroscopia
- Unidad de Rodilla
- Unidad de Hombro
- Unidad de Mano
- Unidad de Fracturas de Huesos Largos

Cirugía General

Medicina interna
- Unidad Cardiorrespiratoria

Anestesiología
- Unidad del Dolor

Neurosiología
- Unidad de Apnea del Sueño
- Unidad de Electromiografía

Rehabilitación
- MedX

Unidad 24 h

Medicina interna

Medicina general

Traumatología

Anestesia

Psicología

Enfermería

INSTITUTO DE TRAUMATOLOGÍA UNIÓN DE MUTUAS

También se realiza un buen número de intervenciones quirúrgicas en el Hospital Intermutual de Levante (HIL). En 2016 se practicaron 956 intervenciones quirúrgicas, de ellas 768 traumatológicas: artroscopias de muñeca, de hombro, de codo, de rodilla, de tobillo, reducción de fracturas, cirugías de columna... El número de intervenciones aumentó con respecto a 2015, en que se practicaron 889 intervenciones, 777 de ellas traumatógicas, confirmando la tendencia al alza de los últimos años (en 2014 se realizaron 844 intervenciones).

En la Clínica MC-Copérnico, con la que se colabora desde 2011, las intervenciones, que se habían mantenido en niveles similares en los últimos años (88 intervenciones en 2015, 90 en 2014), aumentaron: en 2016 se practicaron un total de 111 intervenciones traumatológicas: osteosíntesis, artroscopias de rodilla, reparaciones de lesiones tendinosas y de lesiones blandas, sobre todo.

De entre las unidades médicas especializadas de Unión de Mutuas, se encuentra la MedX, que valora el estado funcional de la columna, previniendo y curando lumbalgias, cervicalgias y patologías discales. En 2016 hubo 11.481 visitas a esta unidad.

De entre la actividad de las unidades especializadas, destaca también la de la Unidad de Ondas de Choque, útil en procesos subagudos o crónicos, cuando han fracasado los tratamientos conservadores habituales y siempre como alternativa a la cirugía, para el tratamiento de tendinitis crónicas. En 2016 atendió a 197 pacientes, de los cuales aplicó tratamiento a un total de 176, haciendo un seguimiento con controles sucesivos durante seis meses.

Actividad quirúrgica en el ITUM

	2014	2015	2016
INGRESOS	698	862	984
Programados	661	810	928
Con intervención	517	744	874
Sin intervención	144	66	54
Urgentes	37	52	56
Con intervención	20	29	23
Sin intervención	17	23	33
INTERVENCIONES	882	1.064	1.207
Programadas	872	1.051	1.188
UCA*	212	236	235
UH**	660	815	953
Urgentes	10	13	19
UCA	2	1	3
UH	8	11	16

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

BARCELONA	Visita Fisio-MedX	141
	Total	141
CASTELLON	Primera Visita MedX	282
	Visita Fisio-MedX	7.392
	Visita Sucesiva MedX	914
	Total	8.588
PATERNA	Primera Visita MedX	133
	Visita Fisio-MedX	2.166
	Visita Sucesiva MedX	453
	Total	2.752
Total	Primera Visita MedX	415
	Visita Fisio-MedX	9.699
	Visita Sucesiva MedX	1.367
	Total	11.481

La Unidad de Valoración, otra de las unidades especializadas, realiza las pruebas funcionales necesarias para conocer la repercusión que una enfermedad o accidente tienen en una persona o en sus funciones o actividades, aportando una información objetiva y complementaria a la de otras pruebas clínicas que facilita la toma de decisiones. En 2016 hizo un total de 480 pruebas funcionales: análisis de la marcha, dinamometrías, valoraciones cervicales, lumbares, del hombro y estudios del equilibrio. Este año, además, se introdujeron mejoras tecnológicas, sustituyendo un sistema para la captación, registro y análisis cinemático de movimientos analógico por otro digital, con procesado automático y en tiempo real, que conlleva diversas mejoras.

CONTINGENCIAS COMUNES

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

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

PRUEBAS MÉDICAS Y ESPECIALISTAS 2016	PORCENTAJE DEL TOTAL
Rehabilitación	32,04
Psicología	22,85
Traumatología	15,81
Diagnóstico por la Imagen	13,57
Neurofisiología	2,72
Laboratorio	2,47
Anestesia	2,14
Unidad Cardiorrespiratora	2,11
Ondas de Choque	1,87
Quirófano	1,87
Unidad de Valoración	1,16
Cirugía	0,59
Ambulatorio	0,39
Medicina Interna	0,32
TOTAL	100

Visitas	2014	2015	2016
Primeras	12.865	12.996	14.795
Sucesivas	18.634	21.257	23.922
Total	31.499	34.253	38.717

ASISTENCIA SOCIAL

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

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

En 2016 se realizaron funciones preventivas, de atención directa, planificación, gestión, mediación y coordinación, mediante instrumentos como el informe social y técnicas como la entrevista, el cuestionario, etc. Entre las funciones realizadas con el accidentado y sus familias se encuentra la gestión y tramitación de solicitudes a la Comisión de Prestaciones Especiales, que concede ayudas económicas a las familias y/o proporciona, según el caso, material ortopédico o ayudas técnicas, tanto para la persona que ha sufrido el accidente como para permitir la adaptación de su entorno, dando lugar a la eliminación de las barreras arquitectónicas.

A través de esta comisión, en 2016 Unión de Mutuas concedió ayudas por un importe de 117.723,43 euros, con un incremento del 41% con respecto al año anterior.

Concepto de las ayudas	Total (en euros)	N.º de solicitudes
Gastos de óptica	14.213,28	50
Dietas-desplazamientos	17.025,38	58
Ayudas familiares	35.586,99	15
Acondicionamiento de domicilio o de vehículo	14.638,75	4
Ortopedia-prótesis	30.421,89	15
Gastos de sepelio	5.837,14	2
Total	117.723,43	144

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Prevención con cargo a cuotas

La ORDEN TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, regula las actividades preventivas en el ámbito de la Seguridad Social y la financiación de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. En desarrollo de esta orden se publicó una resolución de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, de 4 de mayo de 2015, fijando los criterios y prioridades a aplicar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en las actividades preventivas a desarrollar ese año, norma que en 2016 también se aplicó. El límite para el gasto en dichas actividades fue el 0,7% de las cuotas recaudadas.

PLAN DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS 2016

Programa de asesoramiento técnico a PYMES y empresas de sectores preferentes

El objetivo de este programa es dispensar asesoramiento técnico a las empresas incluidas en el programa en los aspectos necesarios para la consecución efectiva y eficaz de la gestión de la prevención, así como para corregir las deficiencias que se puedan detectar.

El programa se llevó a cabo mediante visitas a centros de trabajo. En 2016, la Mutua realizó actuaciones preventivas en un total de 118 empresas, desarrollando las siguientes actividades: revisión del sistema de gestión preventiva implantado, colaboración en la investigación de accidentes y elaboración de un estudio de siniestralidad. Además, facilitó a las empresas visitadas manuales de integración preventiva, *check lists* de verificación ergonómica de máquinas, información con buenas prácticas para la prevención de trastornos musculoesqueleticos, la aplicación e-SinAcc para la investigación de accidentes..., asesorando sobre el uso de todas estas herramientas.

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

Programa de asesoramiento a empresas o actividades concurrentes

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

De acuerdo con ello, Unión de Mutuas informó y asesoró a 342 empresas asociadas y trabajadores autónomos adheridos sobre la aplicación de los medios de coordinación existentes para la prevención de riesgos laborales en situación de actividades concurrentes.

Programa de difusión del servicio "Prevención10.es"

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

Aunque Unión de Mutuas no realizó ninguna jornada de difusión del programa en 2016, se difundió la herramienta en las empresas que cumplían con los requisitos para asumir la prevención, asesorándoles sobre la posibilidad de utilizar Preven25 y ofreciéndoles la posibilidad de una demostración en la página web para ver todas sus funcionalidades.

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

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

Documentos y publicaciones

Durante 2016 se editaron diversas publicaciones para favorecer la integración de la prevención en la empresa y

para facilitar el análisis de las causas que provocan la siniestralidad en las empresas o disminuirlas , y se difundieron entre aquellas empresas mutualistas que pertenecían a los programas de actuación.

Coordinación con las Comunidades Autónomas

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

Incentivos a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral: *Bonus*

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

En 2016 se remitieron a la Dirección General de la Seguridad Social 61 solicitudes, con un coste previsto de 431.512,08 euros. De ellas:

- Con informe propuesta *favorable*: 53, por un importe estimado de 405.833,86 euros.

- Con informe propuesta *desistidos*, 4.

- Con informe propuesta *desfavorable*: 3, por sobrepasar los índices establecidos por el Ministerio según la agrupación del CNAE de la empresa.

- *Sin informe-propuesta*: 1 solicitud, considerada favorable, que supondría un coste de 25.678,22 euros.

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

Con informe propuesta favorable		Sin informe propuesta		Desistidos/desfavorables	Total expedientes	
N.º	Euros	N.º	Euros	N.º	N.º	Euros
58	454.832,18	1	31.210,36	9	68	486.042,54
60	537.064,99	1	41.041,38	2	63	578.106,37
53	405.833,86	1	25.678,22	7	61	431.512,08

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Desde la primera edición del *Código Ético*, la calidad ha estado siempre presente en la forma de entender la responsabilidad social en Unión de Mutuas, es inherente al modelo de gestión EFQM que sigue y las normas de los sistemas en los que está certificada, y esencial para la satisfacción de sus grupos de interés.

La calidad, tal como se gestiona en la Mutua, tiene múltiples aspectos y entre ellos destacan los relacionados con la seguridad de los pacientes y la innovación.

En el ámbito sanitario, la gestión asistencial de Unión de Mutuas se realiza conforme a la Norma UNE 179003:2013 de gestión de riesgos en la seguridad del paciente. Con este sistema, la Mutua trata de mejorar su prestación sanitaria, promoviendo la consecución del mayor grado posible de efectividad, calidad, seguridad, equidad y satisfacción, y trabajando en pro de la sostenibilidad del sistema sanitario.

Pese al tiempo que lleva el sistema en marcha, Unión de Mutuas considera que aún queda camino por recorrer porque en materia de seguridad de pacientes solo cabe una gestión excelente. La implicación de la Dirección, la labor de la Comisión de Seguridad del Paciente y la experiencia en sistemas de gestión facilitan la aplicación del sistema de seguridad de pacientes, pero siempre hay dificultades que vencer, como, por ejemplo, la dispersión geográfica de centros.

Por ello se realizó en 2016 un esfuerzo en formación, integrando la cultura de la seguridad de pacientes en todas sus actividades asistenciales y promoviéndola, interna y externamente, a través de distintos canales de comunicación: charlas, sesiones clínicas (abiertas a todo el personal sanitario y de obligada asistencia para especialistas y rehabilitadores), la intranet, la revista interna, el *Boletín de Mejora e Innovación Sanitaria* que realiza el Equipo de Vigilancia Tecnológica, información sobre el sistema a estudiantes en prácticas... Al mismo tiempo, se trabajó en la revisión de documentos como la guía del hombro y se incorporaron nuevas guías (de profilaxis antibiótica, trombo profilaxis...), que se sumaron a las normas y guías de actuación sanitaria existentes, cuya aplicación garantiza un trato igualitario en todo el proceso asistencial.

El sistema de seguridad de pacientes se apoya también en la innovación y la tecnología de vanguardia, importantes puntales para la calidad. Para la enseñanza y la formación continuas representa un logro el quirófano digital del Instituto de Traumatología; la historia clínica del paciente, informatizada en la Mutua, lo que facilita, en caso necesario, una segunda opinión médica, de una forma inmediata y segura; la digitalización de imágenes, que favorece el intercambio de opiniones entre profesionales -de diferentes centros incluso-, y, sobre todo, permite realizar estudios de gran precisión, además de contribuir a preservar el medioambiente, etc.

En relación con lo anterior, en 2016 concluyó la implantación del sistema de digitalización radiológica en los seis centros de Unión de Mutuas que aún no disponían de este sistema y se avanzó en un importante proyecto estratégico: una nueva aplicación para la gestión sanitaria, que incorpora notables mejoras. También se mejoró el sistema de auditorías de historias clínicas, ampliando el número de evaluadores, modificando el cuestionario de evaluación y elaborando una instrucción para unificar criterios, y se mejoró el mapa de riesgos, preparando un plan de tratamiento para los tres que se consideraron graves.

Otro proyecto innovador, el sistema de rehabilitación virtual puesto en marcha en 2013, fue también objeto de mejoras en 2016, como la elaboración de una guía-protocolo para la rehabilitación virtual del hombro, cuyo objeto era unificar el tratamiento en patologías de hombro intervenidos quirúrgicamente. También se preparó un cuestionario de satisfacción, con el fin de disponer de una primera valoración por parte de los pacientes a los que se aplicó dicho tratamiento.

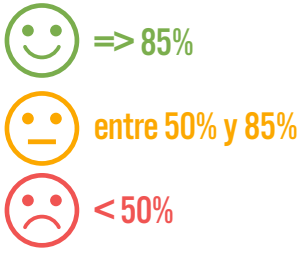
Para la mejora de los servicios Unión de Mutuas dispone de un sistema de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, QRSA, que ofrece a los pacientes y usuarios de la Mutua la posibilidad de manifestar sus opiniones sobre la asistencia recibida, el trato del personal, las instalaciones..., independiente de las hojas de reclamación a disposición de quien desee utilizarlas.
No obstante, la principal fuente de información para conocer el grado de satisfacción y la opinión de los distintos grupos de interés de Unión de Mutuas son las encuestas de satisfacción.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En el apartado dedicado a los grupos de interés se ha mencionado que una de las herramientas utilizadas para conocer el grado de satisfacción de estos con Unión de Mutuas son las encuestas. Estas se programan con distintas periodicidades y en 2016 tan solo se realizaron encuestas a trabajadores accidentados y hospitalizados.

Estas encuestas se completaron con otras que se pusieron en marcha por primera vez a fines de año, unas encuestas realizadas con una nueva sistemática que persiguen la inmediatez, a través de SMS. Estas encuestas contienen un breve cuestionario de tres preguntas, en que se valoran tres puntos clave para los pacientes en su intereacción con Unión de Mutuas. Para la respuesta se utilizan imágenes de caritas más o menos contentas, según el resultado, y con los colores de un semáforo: verde para una satisfacción igual o superior al 85%; amarillo si está entre el 50 y el 85%, y rojo para una satisfacción inferior al 50%.

En lo que se refiere a otras encuestas, en las de 2015 la satisfacción de las empresas se situó en el 92,59%; en las encuestas a trabajadores autónomos, el resultado fue un 76,81% de satisfacción; y en las encuestas a perceptores de prestaciones, la satisfacción general alcanzó el 92,41%.



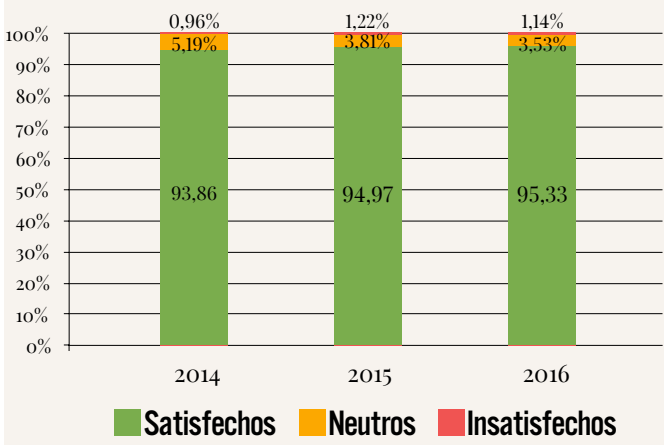
Encuestas a trabajadores accidentados

La satisfacción general de los trabajadores accidentados aumentó un 0,36% respecto al resultado obtenido en 2015. En 2016, además, se alcanzó el segundo valor más alto desde el año 2004 (el más alto se obtuvo en 2011), un 95,33%.

Las instalaciones obtuvieron la puntuación más alta en la encuesta, y la satisfacción general en todos los aspectos mejor valorada fue la del Servicio de Rehabilitación. Una vez más, la zona territorial mejor valorada fue la de Castellón. Lo que más gustó fue "todo", seguido de la "atención del personal" (sin especificar).

Un 47,85% de las personas encuestadas no mejorarían nada.

Satisfacción general



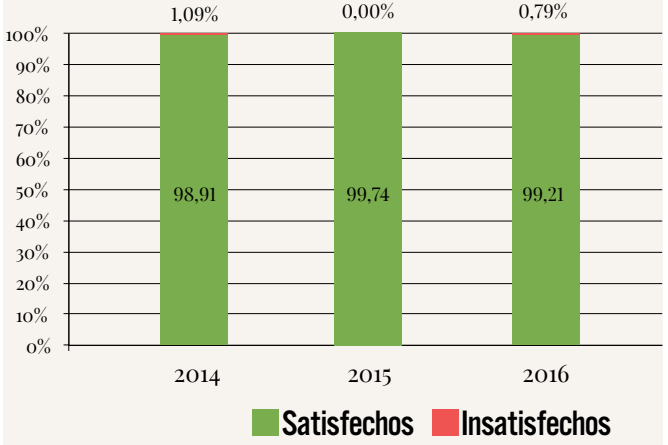
Encuestas a trabajadores hospitalizados

En 2016 el nivel de satisfacción general que arrojan las encuestas fue ligeramente inferior (99,21%) al obtenido en 2015: 99,21% frente a 99,74%.

Hubo una ligera disminución en casi todos los aspectos, excepto en "comodidad". El aspecto mejor valorado fue el "personal de enfermería". En los comentarios se destacan positivamente el servicio global recibido y el trato recibido por parte de los profesionales.

La satisfacción con los menús, que había sido uno de los aspectos peor valorados en años anteriores, fue superior al 92,98%.

Satisfacción general



Como se ha mencionado anteriormente, la innovación es importante para la Mutua. La innovación ha estado siempre presente entre los valores de Unión de Mutuas, que entiende que es el mejor camino para poder identificar y anticipar oportunidades de mejora, y por eso también es una línea estratégica, que se ha ido incorporando a sucesivos planes estratégicos. El Área de I+D+i, que depende del Proceso de Innovación y Mejora, gestiona la I+D+i conforme a la norma UNE 166002:2014.

Entre las acciones y proyectos impulsados por el Área de I+D+i en 2016 figuran unos talleres teórico-prácticos en que la cadena de liderazgo recibió formación y experimentó con técnicas grupales para fomentar la innovación y la creatividad en la organización.

El equipo que forma esta área también empezó el desarrollo de un proyecto de gestión del conocimiento que parte de la consideración del conocimiento, explícito y tácito, como un activo clave para aportar valor. El proyecto se inició con un autodiagnóstico de la organización en materia de gestión del conocimiento, fruto de las reflexiones de tres equipos que trabajaron el capital humano, el estructural y el relacional. Tras el autodiagnóstico, se elaboró una propuesta de actuación centrada en tres ejes prioritarios: la generación de un modelo de gestión del conocimiento propio de Unión de Mutuas, la implementación y puesta en funcionamiento de comunidades de práctica de conocimiento para los procesos clave, y el ordenamiento de actividades para garantizar la identificación y preservación del conocimiento crítico de la Mutua.

Otro proyecto iniciado en 2016 es el portal del proveedor sanitario, aplicación para la gestión de centros concertados. El proyecto aborda el diseño y desarrollo de una aplicación informática para facilitar la gestión *online* de los centros concertados externos y las actividades realizadas por ellos para Unión de Mutuas, con objeto de optimizar el control y gestión de todos los elementos que componen el proceso asistencial a través de tales centros, desde la propia la gestión clínica y económica de procesos, y el seguimiento y control de los servicios prestados a través de contratación y la facturación, hasta el mapa sanitario. Todo ello con el objetivo de garantizar un servicio de calidad y eficiencia acordes con los estándares de excelencia de la Mutua. La plataforma se integraría más adelante como Mutua On Line Empresas Proveedoras Sanitarias.

Por otra parte, ya se ha hecho mención de la nueva Mutua On Line Pacientes, una plataforma informática accesible vía Internet que permite a los pacientes con procesos sanitarios abiertos en Unión de Mutuas visualizar información pertinente de su historia clínica, acceder a sus citas médicas, sus pruebas radiológicas y las prestaciones económicas obtenidas, así como comunicarse a través de ella. En 2016 se puso en marcha un plan de lanzamiento que incluyó formación, diseño de materiales y manuales de uso.

Además, en Mutua On Line se integraron aplicaciones que automatizan diferentes informes de absentismo, siniestralidad y costes derivados de procesos de salud-enfermedad de trabajadores de empresas mutualistas. Entre esos procesos se incluyen el accidente de trabajo, la enfermedad profesional, la enfermedad común y el riesgo por embarazo y lactancia.

También se amplió y mejoró la aplicación web FisioMutua+, destinada al fomento y refuerzo de la rehabilitación domiciliaria de pacientes tratados en el Servicio de Rehabilitación mediante la prescripción de tablas de ejercicios personalizadas (en formato vídeo) para la rehabilitación de la espalda, hombro, codo, muñeca, mano, rodilla y tobillo. A la aplicación se accede desde Internet mediante un sistema de usuario y contraseña. En 2016 se incorporaron más de 150 ejercicios nuevos y se mejoraron las funcionalidades de la aplicación, en particular para la identificación de ejercicios, generación de plantillas y usabilidad.

El Área de I+D+i gestionó también el acceso personalizado a TMEPrev, portal web, dirigido a los trabajadores de empresas mutualistas, con carácter formativo-informativo en la prevención de los trastornos músculo-esqueléticos. La herramienta se focaliza en los sectores y/o actividades con mayor riesgo ergonómico de las empresas asociadas a Unión de Mutuas. En 2016 se completaron los materiales sectoriales accesibles con vídeos de potenciación y de buenas prácticas preventivas, utilizados después para formación interna de personal de la Mutua.

GESTIÓN DE RIESGOS PENALES

En lo que respecta a la gestión de riesgos penales y el cumplimiento normativo, además de estar asegurado por las auditorías a que Unión de Mutuas es sometida, en particular las relacionadas con su gestión económica, tiene un importante apoyo en la certificación conforme al modelo de gestión de riesgos para la prevención de delitos, que obtuvo en 2015. De este modo, la Mutua asegura, así mismo, su buen gobierno.

En 2016 siguió avanzando en este camino, revisando y actualizando las fichas de riesgos penales identificados en los diferentes procesos, subprocesos y actividades de Unión de Mutuas, así como las barreras y controles establecidos para prevenirlos. Como resultado de esta revisión, se modificó el mapa de riesgos penales de la Mutua, se revisó el *Manual de prevención de riesgos penales* y se diseñó una herramienta informática para la gestión de riesgos, cuya puesta en marcha se programó para 2017. Y todo ello con el apoyo de la Comisión de Prevención de Delitos mencionada anteriormente.

SEGURIDAD DE LOS DATOS

Entre las normas con una relevancia especial en Unión de Mutuas, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, tiene un peso importante por cuanto garantiza el respeto a la dignidad de las personas y la confidencialidad. Por ello, en 2016 la Mutua acabó los trabajos emprendidos en 2015 para la implantación de un sistema de gestión de la seguridad de la información, obteniendo la certificación conforme a la norma ISO 27001, uno de los logros importantes del año.

La implantación de este sistema implica medidas para asegurar la confidencialidad de la información, garantizando que solo quienes están autorizados puedan acceder a ella; su integridad, asegurando que la información y sus métodos de proceso son exactos y completos; y su disponibilidad, para que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran.

Como ya se ha mencionado, la implantación de este sistema implicó el establecimiento de una metodología de gestión de seguridad de la información que reduce el riesgo de pérdida, robo o corrupción de la información, con controles continuamente revisados y auditorías que ayudan a identificar las debilidades del sistema y sus áreas de mejora.

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

En otros apartados de esta memoria (grupos de interés y sociedad, sobre todo) se aporta más información sobre la comunicación y el diálogo de Unión de Mutuas con sus grupos de interés, entre ellos, con sus empresas mutualistas y trabajadores protegidos y adheridos.

Recordamos que, entre los canales de comunicación externa mencionados figuran la propia memoria de responsabilidad social, la página web, la línea 900-24 h, y el sistema QRSA (para presentar quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos), así como las jornadas, reuniones y visitas.

En relación con la página web, en 2016 se introdujeron notables mejoras con el lanzamiento, por un lado, de una Mutua On Line renovada, para empresas mutualistas y asesorías, y de Mutua On Line Pacientes, una nueva plataforma de servicios que permite a los trabajadores consultar sus procesos, pruebas médicas y pagos, con garantía plena de seguridad y confidencialidad.

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

Por lo que se refiere a las jornadas informativas, en 2016 se celebraron 62 jornadas externas con formatos muy diversos y temas también variados: novedades en materia de prestaciones de la Seguridad Social, en la gestión de la incapacidad temporal, funcionamiento de la nueva Mutua On Line, cuestiones relativas al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, productos desarrollados por el Área de I+D+i, responsabilidad penal de las personas jurídicas, alimentación saludable... Además, se organizaron 91 encuentros *forUM* en Castellón y Paterna, encuentros que sirven de foro de intercambio de ideas y debate sobre asuntos de interés para las empresas asistentes.

De estas jornadas se hicieron encuestas de satisfacción, de las que resultó un nivel de satisfacción general del 87,38% y un resultado excelente en cuanto a los temas tratados, considerados muy interesantes o interesantes por el 98,86% de quienes respondieron a las encuestas.

De entre la información difundida a las empresas mutualistas, también a disposición de toda la sociedad a través de la página web, destacan publicaciones como las guías de prestaciones elaboradas en 2016 y los folletos publicados en el marco del modelo de Empresa Saludable, para la promoción de hábitos de vida saludables.

ASESORÍAS

Las asesorías sirven de enlace entre Unión de Mutuas y sus empresas mutualistas y trabajadores por cuenta propia adheridos. Por esta razón se consideran parte de sus grupos de interés.

Unión de Mutuas dispensa un trato directo y próximo a quienes trabajan en las asesorías y les facilita información que puede ser de utilidad para que realicen su trabajo de forma ágil y eficiente: información sobre sus empresas clientes (accidentes, contingencias comunes, estudios de siniestralidad...) y novedades de interés, especialmente novedades legislativas, así como el *Boletín de Información Preventiva* BIP. A esta información se añade la que resulta accesible a través del área específica para los asesores de Mutua On Line, renovada en 2016, como se ha indicado anteriormente.

También organiza jornadas informativas para que las asesorías dispongan de información actualizada en materias de su interés, en particular sobre cuestiones relacionadas con la Seguridad Social. En 2016 se celebraron jornadas y talleres, en diferentes centros de la Mutua, sobre novedades en materia laboral, en las bajas por contingencias, en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, cálculo y análisis de prestaciones de incapacidad temporal..., así como *Desayunos Unión de Mutuas* para el fomento una alimentación saludable, la formación en la nueva Mutua On Line 2.0, sobre e-SinAcc, herramienta para la investigación de accidentes de trabajo.

En buena parte de estas jornadas, Unión de Mutuas cuenta con la colaboración de diversos representantes de la Administración. En 2017, participaron en actos de la Mutua: el director provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) y del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) de Castellón; el subdirector de la Dirección Provincial de Valencia del INSS; la directora general de Trabajo y Bienestar Laboral de la Generalitat Valenciana y directora general del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT); el director provincial de Jubilación del INSS de Valencia, el director de Programas Especiales del INSS de Valencia, etc.

Mutua On Line, servicio alojado en la página web de Unión de Mutuas, dispone de un espacio propio para las asesorías. Este cuenta con un servicio de avisos y alertas que proporciona información sobre actos y jornadas, procesos de incapacidad temporal de trabajadores en situación de pago delegado y deducciones que les corresponden..., que fue mejorado en 2015 y se lanzó en 2016.

Las asesorías se encuentran entre los grupos de interés a los que Unión de Mutuas encuesta bienalmente. En 2014 la encuesta a este colectivo fue objeto de revisión, por lo que se aplazó su realización a 2015. Entonces se obtuvo un índice de satisfacción del 96,96%. Este resultado confirmó la tendencia ascendente de los últimos años, ya que en las dos encuestas anteriores (de 2010 y 2012) se había alcanzado el 90,40% y 96,47%.

En la encuesta de 2015 el aspecto mejor valorado fue la capacidad de resolución de incidencias. Como dato de interés, la percepción de las asesorías sobre la valoración que las empresas que gestionan tenían de Unión de Mutuas estaba muy próxima a la que las propias empresas revelaron a través de la encuesta de satisfacción.

PROVEEDORES

En materia contractual, Unión de Mutuas está sujeta al Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, cuyo artículo 3.1 (g) se refiere a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

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

En el respeto a este marco legal pero, yendo un paso más allá, Unión de Mutuas procura fomentar la responsabilidad social entre sus proveedores y darles a conocer su compromiso ético y social, valores éticos y normas del *Código de Conducta*.

Y todo ello de acuerdo con lo establecido en su sistema de gestión, en particular con el procedimiento P003 *Evaluación y selección de proveedores*. En este documento se encuentra el procedimiento para la catalogación y evaluación de los proveedores y contratistas y subcontratistas de Unión de Mutuas, con el fin de determinar su aptitud para cumplir con los requisitos especificados. El objetivo último es que las compras y contratas se realicen con aquellos proveedores que, teniendo presente, en todo caso, lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público, aseguren la calidad de los productos y/o servicios suministrados, valorando además su forma de gestionar el medioambiente, la seguridad y salud de sus trabajadores y su responsabilidad social, y garantizando la confidencialidad de los datos que pudieran llegar a conocer con ocasión de la prestación de un servicio.

Los principales proveedores de Unión de Mutuas son los que facilitan material de asistencia sanitaria, los proveedores de asistencia sanitaria (vía conciertos), los de mantenimiento y gestión de instalaciones y los de servicios auxiliares relacionados con la actividad de la Mutua.

Unión de Mutuas realiza una evaluación continua de sus proveedores considerando las incidencias que se pudieran producir relacionadas con el producto, sus plazos de entrega, su estado o cualquier otra incidencia. Cada dos años, además, evalúa en función de su facturación a la Mutua a los proveedores más significativos, quienes representan el 80% del gasto total, abordando características de gestión, estabilidad presupuestaria, disposición o no de sistemas de gestión de calidad, responsabilidad social, medioambiental, seguridad y salud en el trabajo...

Las licitaciones derivadas de necesidades planteadas en la organización se publican en el *Portal de Transparencia* de la web corporativa, alojado a su vez en la plataforma de contratación del Estado, garantizando así plazos y la igualdad de trato para los interesados hasta la adjudicación del contrato.

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

En 2016, se suscribieron mediante adjudicación directa un total de 175 contratos. De estos, se adjudicaron a personas físicas o jurídicas de la Comunidad Valenciana un total de 61 contratos, lo que supone un 34,85 % de las adjudicaciones directas efectuadas. De estos un 52,45% corresponden a proveedores de la provincia de Castellón, un 11,47% a proveedores de la provincia de Valencia y un 36,08% a proveedores de la provincia de Alicante.

En cuanto a los expedientes de contratación cuya tramitación y adjudicación se llevó a cabo conforme a los procedimientos establecidos en el Real Decreto 3/2011, así como en las normas de contratación de la organización, se tramitaron un total de 96 expedientes. De ellos, resultaron desiertos o anulados un total de 12 expedientes. Un 53,57% del total de los expedientes adjudicados, 45, se formalizaron en 2016 con personas físicas o jurídicas de la Comunidad Valenciana: un 46,67% con proveedores de la provincia de Castellón, un 53,33% de la provincia de Valencia y ninguno de la provincia de Alicante.

Los datos de contratación correspondientes a 2016 son los siguientes:

Contratos celebrados con entidades del ámbito de la Comunidad Valenciana

	N.º total de contratos adjudicación directa - 175			N.º total de contratos expedientes de licitación - 96		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Empresas de Castellón y provincia	25	35	32	25	27	21
Empresas de Valencia y provincia	22	31	7	23	29	24
Empresas de Alicante y provincia	2	9	22	4	3	-
Total	49	75	61	52	59	45

ALIANZAS, PARTNERS Y COLABORADORES

Unión de Mutuas considera a las alianzas como una herramienta para la consecución de sus objetivos. Con el establecimiento de estas alianzas, Unión de Mutuas persigue no solo la mejora de sus servicios, sino también la contribución a un mayor bienestar social y a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social.

Con la vista puesta en estos objetivos, Unión de Mutuas trabaja estrechamente con universidades de su entorno, institutos tecnológicos sectoriales, etc. Entre sus alianzas destacan las establecidas con otras mutuas del sector, mediante las que facilita a sus mutualistas el acceso a servicios en lugares en los que la Mutua no dispone de centros. En 2016 tenía convenios de colaboración (para la prestación de servicios de asistencia sanitaria por contingencia profesional y control y seguimiento de procesos de contingencias comunes) con las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social siguientes: Activa Mutua, Asepeyo, Fraternidad-Muprespa, Ibermutuamur, MAC-Mutua de Accidentes de Canarias, Cesma-Mutua de Andalucía y Ceuta, Mutua Balear, Mutua Gallega, MC-Mutual, Mutualia y Umivale, así como con AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo).

Además, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, con fecha de 13 de enero de 2016, publicó una resolución que autorizaba la formalización de un acuerdo de alianza estratégica (Corporación Rama) entre las mutuas que formaban Corporación Mutua (a excepción de Solimat), que recoge el deseo inequívoco de todas ellas de continuar con las líneas de trabajo de la mancomunidad disuelta. Forman parte de esta alianza Cesma Mutua de Ceuta-Smat, Ibermutuamur, MAC Mutua de Accidentes de Canarias, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutualia y Unión de Mutuas.

En 2016, firmó un convenio de colaboración con la Fundación para la Eficiencia Energética, cuyo principal objetivo es la promoción del cuidado medioambiental.

Además, Unión de Mutuas es copropietaria y participa en la gestión del Hospital Intermutual de Levante (HIL). Contribuye al sostenimiento del HIL de acuerdo con su cuota de participación, que es de un 11,10%, y con las disposiciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Entre los vocales de la Junta de Gobierno del HIL figura un representante de la Dirección Gerencia de Unión de Mutuas.

HOSPITAL INTERMUTUAL DE LEVANTE

El Hospital Intermutual de Levante es un centro mancomunado de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, creado para la prestación de asistencia sanitaria a los accidentados de trabajo en el ámbito de la Comunidad Valenciana. Está situado en San Antonio de Benagéber, una localidad próxima a Valencia. Ofrece una amplia cartera de servicios médicos y quirúrgicos, particularmente en Cirugía Plástica, Ortopédica, Traumatológica y Rehabilitación, especialidades básicas en la asistencia de los accidentes laborales del colectivo de trabajadores protegidos por las mutuas que participan de la propiedad y gestión del centro.

De la gestión realizada en 2016 por el HIL destacamos los siguientes datos:

Datos económicos

	2015	2016	Diferencia	Porcentaje
Total ingresos	27.608.254	28.429.550	821.296	2,97%
Total gastos	26.241.177	26.111.129	-130.048	-0,50%
Resultado	1.367.077	2.318.421	951.344	

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS HOSPITAL INTERMUTUAL DE LEVANTE. Mes: diciembre

CAPÍTULOS Y ARTÍCULOS		Total crédito presupuestario	Obligaciones reconocidas	Presupuesto al 31.12.16	Desviación miles euros	Desviación %
1	GASTOS DE PERSONAL	12.132	11.935	12.132	-197,22	-1,63%
13	Laborales	9.370	9.294	9.370	-76,73	-0,82%
16	Cuotas, prestac. y gtos. soc. cargo del empleador.	2.762	2.641	2.762	-120,49	-4,36%
19	Obligaciones ejercicios anteriores	0	0	0	0	-
2	GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	13.320	12.925	13.320	-394,84	-2,96%
20	Arrendamientos y cánones	54	66	54	11,75	21,57%
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	574	870	574	296,08	51,57%
22	Material, suministros y otros	9.847	9.442	9.847	-404,50	-4,11%
23	Indemnizaciones por razón del servicio	47	26	47	-20,26	-43,36%
25	Asistencia sanitaria con medios ajenos	2.798	2.520	2.798	-277,92	-9,93%
6	INVERSIONES REALES	752	739	752	-12,98	-1,73%
62	Invers. nueva asoc. al funcionam. operativ. serv.	752	739	752	-12,98	-1,73%
	TOTAL GASTOS	26.204	25.599	26.204	-605,05	-2,31%

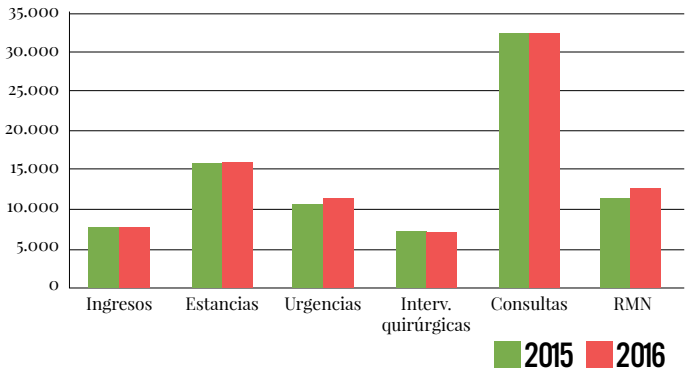
Recursos humanos

Personal*

	2014	2015	2016
Fijos	230	224	227
Contratados	38	46	58
Total	268	270	285

* Datos a 31 de diciembre de 2016

Datos asistenciales



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
COMPARATIVA RESULTADOS ENCUESTAS 2015-2016

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

EQUIPO HUMANO

ENFOQUE DE GESTIÓN

Unión de Mutuas siempre ha considerado que su equipo humano es su principal activo y, por tanto, se ocupa de él, lo escucha, cuida de su seguridad y salud, y procura su crecimiento profesional y personal.

Por ello, entre los objetivos de la *Política de Unión de Mutuas*, como se ha indicado, se encuentra "fomentar la participación activa de su equipo humano en la mejora continua de la organización, considerando sus conocimientos y su cualificación como un valor estratégico de competitividad"; una de las líneas del *Plan Estratégico 2014/2016*, como en anteriores planes, es el compromiso con y de las personas, mejorando el grado de implicación y satisfacción de quienes trabajan en Unión de Mutuas; y una de las líneas del *Plan de RSC de Unión de Mutuas 2014/2016* es el compromiso con el equipo humano.

DATOS DE 2016*

EMPLEO

Unión de Mutuas es consciente de que la estabilidad en el empleo es beneficiosa tanto para su personal como para la propia empresa, que puede aprovechar el conocimiento y la experiencia de este, y busca, por tanto, el estabilidad en el empleo de su equipo de profesionales, sin olvidar la importancia que tiene también la rotación.

Además, la Mutua mantiene su política de acercamiento geográfico con el objeto de facilitar el acceso al trabajo y la conciliación de la vida laboral y familiar a todo el personal. Esta política se aplica desde el proceso de selección ya que, a igualdad de condiciones, se fomenta la contratación de las personas cuyo domicilio está más cercano.

Contratos, altas, bajas y absentismo

En los años previos a 2014 la plantilla se había mantenido estable; a partir de entonces, empezó a aumentar el número de personas en Unión de Mutuas. Este ascenso continuó en 2016, con un crecimiento del 2,56%, por encima del 0,91% de 2015. El incremento obedece, sobre todo, a las sustituciones de personas de baja a finales de año. Por ello, la plantilla estable se situó en el 91,94%, algo por debajo de los años anteriores pero siempre, en todo caso, por encima del 90%.

N.º de personas en plantilla	2014	2015	2016
Hombres	225	226	235
Mujeres	434	439	447
Total	659	665	682
% variación	+2,33%	+0,91%	+2,56%

Plantilla	2014	2015	2016
Estable	612	615	627
Total	659	665	682
% Estabilidad	92,80%	92,48%	91,94%

*Los datos de personal son los existentes a 31 de diciembre de 2016.

El desglose por sexos de la plantilla estable y eventual en 2016 es el siguiente:

Plantilla	Sexo		
	Hombres	Mujeres	Total general
Estable	214	413	627
Temporal	21	34	55
Total general	235	447	682

La proporción de hombres y mujeres se mantuvo como en 2015: los hombres representaban un 34% de la plantilla y las mujeres un 66%.

Unión de Mutuas cumple la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), y el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, que obliga a las empresas con más de 50 personas en plantilla a reservar el 2% de los puestos de trabajo para personas con discapacidad. En 2016 este porcentaje se situó en el 2%, con una media de 13 personas contratadas con un porcentaje de discapacidad igual o superior al 33%[5]. Teniendo en cuenta una plantilla media en 2016 de 647 trabajadores, para cumplir con la obligación legal establecida en la LISMI se habría necesitado un mínimo de 12 trabajadores con discapacidad igual o mayor al 33%.

En lo que se refiere a otros colectivos minoritarios, el personal extranjero, que en 2015 se había situado en el 0,75%, aumentó al 1,47%. Las diez personas de nacionalidades distintas a la española ocupaban diversos puestos: de personal médico, auxiliar de limpieza, administrativo, etc.

Tipo de jornada y contrato

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

Plantilla por sexo, jornada y contrato	Hombres		Total Hombres	Mujeres		Total Mujeres	Total general
Tipo contrato	Jornada completa	Jornada parcial		Jornada completa	Jornada parcial		
Estable (indefinido)	204	10	214	380	33	413	627
Temporal (eventual)	14	7	21	31	3	34	55
Total general	218	17	235	411	36	447	682

Tipo de jornada	2014	2015	2016
% Jornada completa	92,56%	92,93%	92,23%
% Jornada parcial	7,44%	7,07%	7,77%

5 El criterio en relación con esta información ha variado con respecto al usado en la anterior memoria: en la de 2015 se incluía a todas las personas con algún grado de discapacidad, que eran 18, mientras que en esta, de las 16 personas con discapacidad solo se han considerado aquellas con un porcentaje de discapacidad igual o superior al 33%.

Personal desglosado por categoría, sexo y edad

	Hombres			Total Hombres	Mujeres			Total Mujeres	Total general
	<30	>50	30-50		<30	>50	30-50		
GR I - NIVEL 1	-	13	2	15	-	8	1	9	24
GR I - NIVEL 2	1	20	13	34	-	8	13	21	55
GR I - NIVEL 3	1	27	22	50	4	21	36	61	111
GR II - NIVEL 4	12	22	36	70	14	27	69	110	180
GR II - NIVEL 5	1	8	4	13	1	16	22	39	52
GR II - NIVEL 6	1	9	34	44	4	54	110	168	212
GR III - NIVEL 7	-	-	2	2	-	-	-	-	2
GR III - NIVEL 8	1	3	2	6	6	6	27	39	45
GRUPO 0	-	1	-	1	-	-	-	-	1
Total general	17	103	115	235	29	140	278	447	682

N.º y porcentaje de personal por grupo de edad

Grupo de edad	N.º personas	Porcentaje
<30	46	6,74%
>50	243	35,63%
30-50	393	57,62%
Total general	682	100,00%

Cadena de liderazgo

Por lo que respecta al porcentaje de personas que pertenecen a la cadena de liderazgo (personas que tienen un puesto de mando), en 2016 representaban un 13% de la plantilla, todas por encima de los 30 años de edad.

Mujeres en cargos de responsabilidad

El porcentaje de mujeres en cargos de responsabilidad se situaba en el 45% al cierre del año 2016, un punto porcentual por encima del porcentaje de los dos años anteriores, en que se alcanzó el 44%. Desde 2009, este porcentaje había estado siempre por encima del 40%.

Lugar de trabajo y de residencia

Unión de Mutuas es una organización con representación a nivel nacional, con la mayor parte de sus recursos humanos situados en la Comunidad Valenciana, donde están ubicadas su sede central y la mayoría de sus centros. En 2016, un 85% de la plantilla, 581 personas, trabajaba en la Comunidad Valenciana; un 7%, 50 personas, en Cataluña; un 5%, 32 personas, en Madrid, y un 3% de la plantilla, 19 personas, en otras comunidades.

El promedio de personas que viven y trabajan en la misma localidad se situó, en 2016, en el 49%.

En el caso de la cadena de liderazgo, en 2016 el 53% residía en la misma población donde trabajaba, resultado similar al del año anterior.

En todo caso, los centros en los que más del 50% del personal reside en otra localidad suelen ser poblaciones pequeñas, en las que parte de la plantilla vive en pueblos próximos. Ha de tenerse en cuenta, además, que en la Co-

N.º y porcentaje de personas de la cadena de liderazgo sobre el total plantilla

Grupo de edad	N.º Hombres	% Hombre	N.º Mujeres	% Mujeres	N.º total	% total
>50	29	4%	18	3%	47	7%
30-50	20	3%	22	3%	42	6%
Total general	49	7%	40	6%	89	13%

Distribución por regiones en relación con el tipo de contrato

	Cataluña			Comunidad Valenciana			Madrid			Otros			Total general
	Hombres	Mujeres	Total Cataluña	Hombres	Mujeres	Total C.V.	Hombres	Mujeres	Total Madrid	Hombres	Mujeres	Total Otros	
Estable	17	28	45	182	351	533	10	20	30	5	14	19	627
Temporal	1	4	5	20	28	48	0	2	2	0	0	0	55
Total general	18	32	50	202	379	581	10	22	32	5	14	19	682

La distribución geográfica de la plantilla siguió estable y sin apenas variaciones, como en los últimos años:

% Personal por zona	2014	2015	2016
Comunidad Valenciana	84%	85%	85%
Cataluña	7%	7%	7%
Madrid	5%	5%	5%
Otras comunidades	3%	3%	3%

munidad Valenciana, las personas que viven y trabajan en localidades distintas a menudo invierten poco tiempo en el desplazamiento a su centro de trabajo, de 15-20 minutos.

Edad y antigüedad media

La edad media de la plantilla aumentó a 47 años en 2016, un año más que los 46 de 2015, debido a las restricciones en materia de contratación y a la poca rotación de la entidad, mientras que la antigüedad media de la plantilla se mantuvo, como en 2015, en 16 años.

2016	Plantilla	Edad media	Antigüedad media
Hombres	235	48	18
Mujeres	447	46	15
Total	682	47	16

	2014	2015	2016
Plantilla	659	665	682
Edad media	46	46	47
Antigüedad media	16	16	16

Contratos eventuales e indefinidos

En 2016, continuando la tendencia de años anteriores, se incrementó el número de contratos eventuales, debido al aumento en el presupuesto para este tipo de contratos.

	2014	2015	2016
N.º de contratos eventuales	160	233	245

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

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
3+3	17	20	37
Sustituciones	61	147	208
Total	78	167	245

De los 37 contratos "3+3" firmados en 2016 susceptibles de convertirse en indefinidos, un 67,57% (25) efectivamente acabaron siéndolo.

Bajas y rotación

En 2016 hubo un total de 240 bajas. De ellas, un 85% se produjeron por finalización de contrato, con un incremento notable en los dos últimos años en relación con 2014.

N.º de bajas anuales	2014	2015	2016
Bajas	145	227	240

Por un cambio en la política de contrataciones, la rotación fue en aumento en los últimos años. Para el año 2016, el incremento fue de un punto con respecto al año anterior. En cambio, la rotación voluntaria se mantuvo estable, por lo que la retención del personal se mantiene en niveles óptimos.

%	2014	2015	2016
Rotación	24,00%	35,00%	36,00%
Rotación voluntaria	2,35%	2,26%	2,49%

Motivos de baja	Hombres	Mujeres	Total
Baja voluntaria	4	6	10
Despido	-	5	5
Fin de contrato	60	144	204
Excedencia para el cuidado de hijo	-	5	5
Excedencia voluntaria con reserva de puesto de trabajo	4	3	7
Jubilación	4	3	7
Excedencia forzosa con reserva de puesto de trabajo	1	-	1
No supera periodo de prueba	-	1	1
Total general	73	167	240

Nuevas contrataciones

En 2016 hubo 57 personas con nuevas contrataciones. La mayoría de nuevas contrataciones corresponden a mujeres de la Comunidad Valenciana (26).

De las nuevas contrataciones, 36 causaron baja, también en su mayoría en la zona de la Comunidad Valenciana.

Desglose de bajas por regiones, franjas de edad y sexo

Bajas 2016

	Hombres				Mujeres				
	<30	>50	30-50	Total Hombres	<30	>50	30-50	Total Mujeres	Total general
Cataluña	1	2	1	4	1	2	2	5	9
Comunidad Valenciana	39	6	21	66	46	11	96	153	219
Madrid	1	1	1	3	3	1	4	8	11
Otros	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Total general	41	9	23	73	50	14	103	167	240

Nuevas contrataciones

	Hombres				Mujeres				
	<30	>50	30-50	Total Hombres	<30	>50	30-50	Total Mujeres	Total general
Cataluña	1	-	-	1	5	1	1	7	8
Comunidad Valenciana	10	1	10	21	13	-	13	26	47
Madrid	1	-	1	2	-	-	-	-	2
Total general	12	1	11	24	18	1	14	33	57

Bajas entre las nuevas contrataciones

	Hombres			Mujeres			
	<30	30-50	Total Hombres	<30	30-50	Total Mujeres	Total general
Cataluña	1	-	1	1	-	1	2
Comunidad Valenciana	7	4	11	12	9	21	32
Madrid	1	1	2	-	-	-	2
Total general	9	5	14	13	9	22	36

Altas

El número total de altas en Unión de Mutuas, incluyendo todas las contrataciones y las altas que no son de nueva incorporación, en 2016 fue de 257, superior a las 232 del año 2015.

Estas altas corresponden a 144 personas, de las que 57 se incorporaban por primera vez en 2016 y 87 eran personas que ya habían trabajado en Unión de Mutuas anteriormente.

Absentismo

En Unión de Mutuas, la tasa de absentismo en 2016 fue de un 2,49%, más baja que la de 2015, en que fue del 3,37%. La tasa de absentismo en hombres se situó en el 2,61%, mientras que en mujeres fue del 2,47%. La tasa más elevada se produjo en el primer semestre, descendiendo a partir de entonces.

Altas

	Hombres				Mujeres				
	<30	>50	30-50	Total Hombres	<30	>50	30-50	Total Mujeres	Total general
Cataluña	1	2	1	4	5	1	2	8	12
Comunidad Valenciana	47	2	27	76	50	7	102	159	235
Madrid	1	1	1	3	3	1	2	6	9
Otros	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Total general	49	5	29	83	58	9	107	174	257

En el cálculo de la tasa de absentismo se consideran días perdidos aquellos en que el personal se ha ausentado del puesto de trabajo por baja médica (a partir del primer día de la baja), sea por contingencia común o por contingencia profesional y no contabilizándose, por tanto, los días perdidos por maternidad, paternidad, beneficios sociales... Para el cálculo de la tasa de absentismo de 2016 se ha utilizado, como plantilla media, la plantilla total, es decir, el número personas de alta a 31 de diciembre de 2016, como en 2015.

Tasa de absentismo por regiones			
Comunidad Valenciana	Cataluña	Madrid	Otras comunidades
2,39	1,72	6,25	1,12

En cuanto a la distribución por regiones, en todas bajó la tasa de absentismo; en Cataluña bastante más que en el resto, pasando de un 6,97% en 2015 a un 1,72% en 2016 y en Madrid menos, bajando del 8,74% de 2015 al 6,25%. La tasa de absentismo de Madrid tiene su origen en 5 bajas médicas de larga duración (por contingencia común), bajas que, por ser de un centro de trabajo con menos personal, afectan mucho a la tasa final.

El mejor resultado en Cataluña se debe a que los procesos de 2016 duraron pocos días (microabsentismo) y solo hubo un proceso de más de 45 días (macroabsentismo), mientras que en el año anterior hubo 6 procesos de más de 45 días.

En la Comunidad Valenciana la tasa de absentismo bajó al 2,39%, mientras que el año 2015 fue del 2,81%. El desglose de absentismo en las provincias con más personal indica que Castellón llegó al 2,25% y Valencia al 2,78%.

Tasa de accidentes (IR) =			
N.º total de accidentes del periodo / n.º de horas trabajadas en un año x plantilla media) x 156.100*		Hombres	Mujeres
	0,88	1,70	0,45
Se contabilizan los accidentes que generan baja. No se contabilizan los accidentes laborales leves.			

Tasa de enfermedades profesionales (ODR) =			
N.º total de enfermedades ocupacionales del periodo / (n.º de horas trabajadas en un año x plantilla media) x 156.100*		Hombres	Mujeres
	0,00	0,00	0,00
*156.100 es resultado del n.º horas estimadas en un año por cada 100 empleados. Al utilizar este factor, la tasa resultante queda vinculada al número de trabajadores, no al número de horas.			

Tasa de días perdidos (IDR) =			
N.º total de días perdidos** (por ausencia) durante el periodo / (n.º de horas trabajadas en un año x plantilla media) x 100		Hombres	Mujeres
	0,58	0,61	0,58

Tasa de absentismo (AR) =			
N.º días perdidos** / [365 (días naturales) * plantilla media] x 100		Hombres	Mujeres
	2,49	2,61	2,47
* *Días perdidos: aquellos en que el personal se ha ausentado del puesto de trabajo por baja médica (a partir del primer día de la baja), ya sea por contingencia común o por contingencia profesional, y excluyendo los días perdidos por maternidad, paternidad, beneficios sociales...			

Número absoluto de víctimas mortales =			
		Hombres	Mujeres
N.º de muertes de trabajadores durante el periodo objeto del informe, debidas a accidente laboral o enfermedad profesional sufrida o contraída.	0,00	0,00	0,00

RETRIBUCIONES, PERMISOS Y BENEFICIOS SOCIALES

Las retribuciones son, obviamente, un aspecto importante para la satisfacción del personal. No habiendo sido posible mejorarlas en los últimos años, y para corresponder a quienes habían mostrado su participación, implicación y colaboración en la consecución de los objetivos de Unión de Mutuas, esta apuesta por el reconocimiento a través de los permisos y beneficios sociales.

Retribuciones

En 2016 se aplicaron las tablas salariales de 2010, con la reducción desde julio de 2013 del 0,2% del sueldo base correspondiente al IPC del año 2010, de acuerdo con las disposiciones aprobadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Por ello no se pudo aplicar la cláusula salarial del convenio colectivo, como en los años precedentes, y sí la reducción del 5 u 8% prevista en el Real Decreto Ley 8/10 y Ley 39/10. Sin embargo, con efectos de 1 de enero de 2016, las retribuciones del personal se vieron incrementadas en un 1%, según la ley de presupuestos para ese año 2016.

Además de la retribución fija, en 2016 más de un 82,11% de la plantilla fija percibió retribuciones por encima de lo fijado en el convenio.

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

Tabla salarial de 2010, quitado el 0,2% de IPC, según convenio colectivo de aplicación.

Promedio de complementos voluntarios

		Fijo	Total general
Grupo profesional	Hombre	Mujer	
Grupo I - nivel 1	2.950 €	2.414 €	2.749 €
Grupo I - nivel 2	1.514 €	798 €	1.236 €
Grupo I - nivel 3	795 €	625 €	705 €
Grupo II - nivel 4	413 €	240 €	306 €
Grupo II - nivel 5	543 €	353 €	403 €
Grupo II - nivel 6	434 €	195 €	249 €
Grupo III - nivel 7	149 €	-	149 €
Grupo III- nivel 8	13 €	110 €	97 €
Promedio total	870 €	375 €	556 €

Los complementos voluntarios vienen por un pacto entre empresa y trabajador, o como consecuencia del desempeño de su trabajo en los años anteriores (ya que actualmente no es posible aumentar las retribuciones salariales).

Número de personas por encima y por debajo del promedio de complementos

La estructura salarial de Unión de Mutuas se compone de los complementos derivados del convenio y que, por tanto, afectan por igual a todas las personas, y los complementos voluntarios que vienen dados por el rendimiento de cada persona. A 31 de diciembre de 2016, la plantilla contaba con 447 mujeres y 235 hombres. Del personal indefinido con un salario superior al convenio, 355 eran mujeres y 205 hombres.

Desde 2009 hasta 2016, el sector de mutuas sufrió restricciones en materia salarial, con deducciones efectivas en las retribuciones, posteriores congelaciones salariales y la no aplicación de las tablas salariales del convenio colectivo sectorial. Esta situación, lógicamente, impidió la aplicación de complementos salariales por encima del convenio colectivo, criterio que afectó a toda la plantilla sin distinción del sexo. Además, hay que tener en cuenta que el número de incorporaciones de mujeres a 31 de diciembre de 2016, fecha en que seguían las restricciones, es superior al de los hombres: 96 mujeres y 48 hombres.

El salario mínimo local, 12.835,34 € anuales, corresponde al del grupo III-nivel 8; dado que el salario mínimo interprofesional en 2016 fue de 9.172,80 € anuales, hay una diferencia positiva de 3.662,54 € anuales y, por tanto, el rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo interprofesional se situó en 1,40.

La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Mutua y la retribución total anual media de toda la plantilla, a tiempo parcial y completo y contratados con carácter fijo (excepto la persona mejor pagada) es: 4,39.

Unión de Mutuas no dispone de un plan de jubilación para su plantilla, pero esta tiene a su disposición un amplio abanico de beneficios sociales.

Mejoras de las prestaciones económicas

- Seguros de vida: 113.374,27 €
- Seguros de responsabilidad civil: 58.770,56 €
- Anticipos al personal: 104.800 €

Beneficios sociales

- Jornada laboral media inferior a las 1.700 horas anuales.
- Facilidad para el cambio o permuta de turnos entre el personal.
- Flexibilidad horaria.
- Vacaciones flexibles.
- Permiso retribuido para el almuerzo.
- Teletrabajo.
- Política para el acercamiento geográfico de forma que se mejore la cercanía del puesto de trabajo al domicilio personal.
- Comisión de Igualdad, interlocutora entre la empresa y la plantilla en materia de igualdad y con correo electrónico abierto a toda la plantilla.
- *Protocolo de actuación en supuestos de acoso en el ámbito laboral de Unión de Mutuas* y correo electrónico de contacto con la figura del mediador prevista en el protocolo.
- Política para garantizar que las ofertas de trabajo no contienen preferencias sobre género y/o nacionalidad.
- Permiso de 15 días por uniones de hecho.
- Gratificación por nupcialidad.
- Permiso para llevar a hijos e hijas a la escuela o guardería el primer día del curso escolar.
- Permiso de salidas por emergencia para la atención de familiares.
- Permiso no remunerado para acompañar a personas dependientes al médico.
- Permisos no retribuidos para el cuidado de personas enfermas, mayores o dependientes o por asuntos persona-

les sin suspensión de contrato de trabajo.
- Posibilidad de disfrutar del permiso por familiar hospitalizado, conforme convenio, dentro de los 15 días naturales siguientes a aquel en que se haya producido el ingreso hospitalario.
- Permiso remunerado para que los trabajadores y/o trabajadoras puedan acompañar a sus parejas a 3 ecografías de control de embarazo.
- Excedencia voluntaria con reserva de puesto de trabajo por motivos personales, por un máximo de 3 meses, con suspensión de contrato.
- Ampliación de los permisos de maternidad en 2 días laborables como norma general, y en 7 en caso de parto múltiple y en 3 días laborables por nacimiento de segundo hijo o hija, y 5 días a partir del tercero o la tercera.
- Ampliación del permiso de paternidad en 4 semanas.
- Facilidad para acumular las vacaciones del año en curso tras la baja maternal, aunque no coincida con una baja derivada del embarazo, el parto, la lactancia natural, o la adopción/acogimiento, incluso si ha terminado el año natural.
- Realización de contratos de sustitución en el caso de bajas y excedencias por maternidad/paternidad, en aquellos casos que lo requieran.
- Anticipos según las necesidades específicas de cada trabajador/trabajadora (préstamos sociales) con un mínimo de permanencia en la empresa de 1 año.
- Programas de formación para el desarrollo profesional.
- Plan de formación con independencia del género.
- Formación dentro del horario laboral.
- Cursos de gestión del tiempo.
- Videoconferencias (formación, reuniones...).
- Permiso retribuido y pago de los costes de formación técnica específica para el puesto de trabajo.
- Formación sobre corrección postural, primeros auxilios y autoestima.
- Programa de ayuda para dejar de fumar.
- Servicio médico en las instalaciones de la empresa.
- Política tendente a la estabilidad en el puesto de trabajo.
- Servicio de apoyo personal psicológico.
- Seguro de responsabilidad civil, solicitado por el personal sanitario de Unión de Mutuas y del que es beneficiario el 100% de este, para responder ante eventuales reclamaciones por no seguir correctamente la "lex artis".

Permisos

Unión de Mutuas cumple la normativa que regula las bajas por maternidad o paternidad, y el Proceso de Gestión de Recursos Humanos facilita la información personalizada necesaria a quienes la solicitan.

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

Para facilitar la conciliación familiar y laboral, ya en 2011 se habían ampliado los permisos por maternidad y paternidad en 2 y 7 días laborables por parto único o múltiple, respectivamente; en 2012, en 3 días laborables por nacimiento del segundo hijo y 5 días a partir del tercero. En 2012, además, se estableció el permiso remunerado para que trabajadores o trabajadoras acompañen a sus parejas a 3 ecografías de control de embarazo. Después, con el *III Plan de Igualdad 2014-2016 de Unión de Mutuas*, se aprobó ampliar el permiso de paternidad a 4 semanas, permiso que solicitaron y disfrutaron todos los trabajadores que fueron padres a partir de ese momento, 8 en 2016.

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

	2014	2015	2016
Maternidad	17	19	14
Paternidad	8	4	8
Total	25	23	22

En 2016, quienes disfrutaron de permisos por maternidad y paternidad se reincorporaron al trabajo a su fin, salvo quienes solicitaron una excedencia por cuidado de hijo o hija y se han incorporado tras este periodo o estaban pendientes de hacerlo a 31 de diciembre. A los 12 meses de su reincorporación, todas las mujeres que solicitaron baja maternal y se reincorporaron al trabajo seguían en su empleo, al igual que los hombres que solicitaron el permiso de paternidad.

A lo largo del año 2016, se concedieron 706 solicitudes de permisos que no recoge el convenio aplicable al sector, 1.790 horas en total. De estas horas, 1.007 horas no se recuperaron, como reconocimiento a muchas personas por su implicación y colaboración en el trabajo diario, de acuerdo con programa de reconocimiento de la Mutua.

Otra forma de reconocimiento es la flexibilidad horaria. El número de personas que disfrutaron a lo largo de 2016 ascendía a 102, disminuyendo en 8 personas con respecto al año anterior. Como en este año, las 83 mujeres que lo dis-

frutaron superan con creces el número de hombres que lo pidieron, 19, siempre teniendo en cuenta que las mujeres representan un 66% de la plantilla.

Para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y la corresponsabilidad, el 98% de la plantilla realiza jornada intensiva, un 61% en horario de 8 a 15 horas, y el 37% realiza jornada intensiva de tarde. Y si bien no todos los puestos de trabajo pueden acoplarse a una jornada intensiva por motivos organizativos, solo un 2% de la plantilla trabaja a jornada partida.

Igualdad

En 2016 concluyó el periodo de vigencia del *III Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2014-2016*. A lo largo del año, la Comisión de Igualdad fue la principal responsable de velar por la igualdad en la organización y realizar el seguimiento de las acciones del plan de igualdad, como lo estaba haciendo desde el primer plan.

Por otro lado, dado que finalizaba la vigencia del plan en 2016, y como en ocasiones anteriores, la Mutua encomendó a una entidad externa, experta en igualdad, la evaluación del mismo, en este caso al Gabinete Técnico en Género, Diversidad y Políticas de Igualdad de la UGT-PV (Gabinete Técnico UGT-PV). La evaluación concluía destacando el grado de eficacia y eficiencia del plan, de un 100%; la incorporación del área de violencia de género; la inclusión de acciones positivas, transversales y permanentes; el hecho de que los objetivos y acciones eran realistas, ajustados a la realidad y realizables; y la especialización y experiencia de la Comisión de Igualdad.

De entre las acciones relacionadas con el área de prevención de la violencia de género, cabe mencionar la participación en la jornada "Los planes de igualdad contra la violencia de género", organizada por UGT-PV en su sede de Valencia, que contó con las intervenciones de la exministra de Cultura y profesora de Derecho Constitucional, Carmen Calvo, la secretaria de Empleo, Formación e Igualdad de Género de UGT-PV, Pilar Mora, y la directora general del Instituto Valenciano de las Mujeres y de la Igualdad de Género, María Such.

Como parte de la labor sensibilizadora de la Mutua sobre la lacra que representa la violencia contra la mujer, los correos electrónicos que se enviaron el día 25 de noviembre incorporaban al final, junto con la firma, el lazo que representa la voluntad de sumarse a quienes reprueban la violencia de género. Y esa semana, además, en las recepciones de los centros de la Mutua se colocaron lazos, para que quien quisiera se sumara a la campaña.

La labor sensibilizadora en materia de igualdad, un año más, se llevó a cabo en el ámbito interno y externo, por parte de los miembros de la Comisión de Igualdad especialmente, incluyendo a la representante de la Dirección Gerencia, la directora adjunta Teresa Blasco, a través de actos como la *III Leaders Summit*, encuentro de mujeres empresarias pertenecientes a la Federación de Empresarias y Profesionales BPW Spain, cuyo objetivo es promover la igualdad de género en el ámbito económico.

En 2016, también organizaciones externas se hicieron eco del compromiso de Unión de Mutuas con la igualdad y la diversidad. Así, por ejemplo, la Red Acoge, federación de ONG comprometidas con la promoción y la defensa de la igualdad de oportunidades y la diversidad, y el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la gestión de la diversidad como un principio estratégico de su actividad, incluyó en su boletín de mayo una noticia sobre *Guía para el trato a personas con discapacidad en Unión de Mutuas.*

Pero, de entre los reconocimientos de 2016, además del sello "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats" que la Generalitat Valenciana había otorgado anualmente a Unión de Mutuas por sus planes de igualdad desde que fuera creado, destaca un importante logro: la obtención del distintivo "Igualdad en la Empresa". Este distintivo, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, reconoce la labor de las empresas comprometidas con la igualdad que destaquen por la aplicación de políticas de igualdad entre mujeres y hombres en las condiciones de trabajo, en los modelos de organización y en otros ámbitos, como los servicios.

Salud y seguridad en el trabajo

La salud y la seguridad de su equipo humano han estado siempre entre las prioridades de la Mutua en relación con sus trabajadores y trabajadoras, lo que es lógico teniendo en cuenta que, en sus orígenes, como las demás mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, actuaba como servicio de prevención para otras empresas.

Con el paso del tiempo, y desgajados los Servicios de Prevención de las mutuas de estas por ley, el interés por el cuidado de su personal no solo no disminuyó, sino que llevó a Unión de Mutuas a dar un paso más, sumando a la labor de prevención que venía realizando la adopción del modelo de Empresa Saludable de AENOR.

Por lo que a la prevención se refiere, Unión de Mutuas mantuvo durante 2016 la modalidad preventiva de Servicio de Prevención Propio (SPP), con las cuatro especialidades preventivas. La parte técnica del SPP asumió todo el territorio nacional y se contrató con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) los reconocimientos médicos y pruebas complementarias fuera de la Comunidad Valenciana. La prevención, como es habitual, se realizó aplicando los procedimientos establecidos, incorporados al sistema de gestión y accesibles a través de la intranet corporativa.

De acuerdo con la ley[6], Unión de Mutuas debe disponer de un plan de prevención pero, ampliando dicho plan en la línea del modelo de Empresa Saludable, la Mutua había aprobado en 2014 un *Plan de Prevención, Promoción y Protección de la Salud en el Trabajo*, en el que incorporó el concepto de salud de la OMS, entendido como "el estado de completo bienestar físico, psicológico y social, y no solo la ausencia de enfermedad". El plan quedó integrado en el sistema de gestión.

En el marco de Empresa Saludable, se puso en marcha, en 2014, el *Plan de Salud Cardiovascular,* al que se había incorporado, a fines de 2016, casi una cuarta parte del personal. A las personas que se apuntaron al plan se les hizo un especial seguimiento, con vistas a mejorar su salud y prevenir problemas cardiovasculares. Pero, además, para la sensibilización de todas las personas de Unión de Mutuas, pensando en ellas y en sus familias, en 2016 prosiguió la publicación de artículos en la revista interna y folletos sobre los factores de riesgo cardiovasculares, las enfermedades cardiovasculares y hábitos saludables que pueden evitarlas. Los folletos, además, están a disposición de cualquier persona interesada en la página web de Unión de Mutuas.

La labor de sensibilización se completó con acciones formativas, la creación de un grupo para la promoción de actividades deportivas y la puesta en marcha de los proyectos *Movilidad segura y responsable* y *Prevención de trastornos musculoesqueléticos.*

Vigilancia de la salud

En cuanto a las acciones del Servicio de Vigilancia de la Salud en 2016, este:

- Revisó y actualizó las evaluaciones de los riesgos a que están sometidos los trabajadores de Unión de Mutuas, que en ningún caso están destinados a ocupaciones con alto índice o riesgo de contraer enfermedades específicas.
- Adaptó nueve puestos de trabajo (a embarazadas y personas sensibles).
- Realizó los exámenes de salud de la tabla siguiente.
- Aplicó los protocolos médicos de la segunda tabla.
- Aplicó 97 vacunas y realizó 514 analíticas.

Tipo de reconocimiento	Hombres	Mujeres	Total
Inicial	21	32	53
Periódico	117	230	347
Tras incapacidad temporal	1	6	7
Promovido por el servicio médico	29	66	95
Total	168	334	502

Tipo de protocolo	Hombres	Mujeres	Total
Agentes biológicos	108	188	296
Pantallas de visualización de datos	48	157	205
Radiaciones ionizantes	74	97	171
Posturas forzadas	119	180	299
Manipulación de manual de cargas	24	60	88
Movimientos repetitivos	-	26	26
Vibraciones	28	20	48
Humos, gases y vapores	87	148	235
Agentes anestésicos	16	-	16

6 Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

Siniestralidad

En 2015 hubo en Unión de Mutuas 46 accidentes de trabajo, de los cuales 5 causaron baja (2 mujeres y 3 hombres) y 41 no, y una recaída sin baja. De los 5 accidentes con baja, 4 se produjeron durante la jornada laboral y 1 in itínere, que fue un accidente a pie.

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

Estos datos arrojan una mejora en los accidentes con baja y un aumento drástico en los accidentes sin baja (7 y 20 en 2015, respectivamente). El índice de incidencia disminuyó, estando por debajo del objetivo establecido en el plan de gestión.

Año	2014	2015	2016
Objetivo	<8	<7	<7
Índice de incidencia	4,67	6,13	6,05

No se produjo ningún fallecimiento y tan solo una enfermedad profesional.

Formación y evaluación

En Unión de Mutuas se considera imprescindible la formación tanto para el desarrollo profesional y personal de la plantilla de la Mutua como para cumplir los objetivos estratégicos de la organización. De este modo se cuenta con personas más satisfechas, más preparadas para prestar un mejor servicio y más útiles para la empresa.

La capacitación del personal y los resultados de la mejora de esta a través de la formación son posteriormente analizados por los correspondientes responsables jerárquicos y funcionales. Estos, a través de la evaluación del desempeño y el diálogo con cada una de las personas evaluadas, detectarán eventuales necesidades o carencias formativas que podrán subsanarse con más formación.

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

Siempre que ello es posible, y desde 2012, se procura potenciar la teleformación, que facilita la accesibilidad a la formación, rompiendo las barreras geográficas y horarias, y disminuye los costes de formación sin afectar a la cantidad ni calidad de la misma.

En relación con los costes, aumentaron los gastos en formación pero no las bonificaciones.

PERSONAS FORMADAS

En 2016, frente al 88,27% del año anterior, recibió formación interna un 96,77% de la plantilla: 660 personas, 441 mujeres y 219 varones. Recibieron formación externa 117 personas: 69 mujeres y 48 hombres.

La media de horas de formación por persona con respecto a la plantilla total fue de 25,14 horas/persona, disminuyendo en relación con la de 2015 en 8,66 horas/persona. En cualquier caso, por la bienalidad de los planes de formación y las particularidades de la formación externa, el número de horas de formación resulta fluctuante.

Horas de formación

Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Total
Grupo I - Nivel 1	624	569	1.193
Grupo I - Nivel 2	1.964	1.066	3.030
Grupo I - Nivel 3	1.715	3.643	5.357
Grupo II - Nivel 4	1.894	2.587	4.481
Grupo II - Nivel 5	137	837	974
Grupo II - Nivel 6	303	1.578	1.881
Grupo III - Nivel 8	28	154	182
Grupo 0	27	-	27
Total	6.707	10.436	17.142

Promedio de horas*

Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Total
Grupo I - Nivel 1	42	63	50
Grupo I - Nivel 2	58	51	55
Grupo I - Nivel 3	34	60	48
Grupo II - Nivel 4	27	24	25
Grupo II - Nivel 5	11	21	19
Grupo II - Nivel 6	7	9	9
Grupo III - Nivel 7	7	0	9
Grupo III - Nivel 8	5	4	4
Grupo 0	27	-	27
Total	29	23	25

* En esta tabla se ha considerado el promedio total de horas de formación de 2016, pero en las columnas de hombres y mujeres se ha tenido en cuenta a quienes estaban en la Mutua a 31 de diciembre, cuando a lo largo del año hubo personas que recibieron formación y no estaban en la empresa al final del ejercicio. Ello explica el resultado del promedio de horas.

Formación interna

En 2016 hubo 84 grupos que recibieron formación interna de 47 actividades formativas de distintos ámbitos y caracteres: Gestión de residuos en Unión de Mutuas; Igualdad: implantación de la perspectiva de género en todos los procesos; La familia ante los retos de las nuevas tecnologías; Empresa saludable: consecuencias de los factores de riesgo cardiovascular; Taller de Escuela de espalda; Charla de eficiencia energética en la oficina y la vivienda; Ergonomía en puestos con pantallas de visualización (PVD), etc. Varias de las actividades estaban integradas en el *Proyecto Lidera*, encaminadas a capacitar a la cadena de liderazgo para liderar según el perfil establecido, para dirigir a un equipo de personas generando entusiasmo, motivación, compromiso e implicación, logrando sacar lo mejor de ellas.

Formación externa

En 2016 se aprobaron el 97,92% de las solicitudes de formación externa (superando con creces el objetivo fijado, situado en el 75%). Se denegaron, sobre todo, las peticiones no directamente relacionadas con el puesto de trabajo. Estas solicitudes se realizan, fundamentalmente, para formación sanitaria específica.

Evaluación del desempeño

En 2016 se realizó la evaluación del desempeño correspondiente al trabajo del ejercicio anterior. La metodología empleada en esta última evaluación había sido objeto de mejora como consecuencia, por un lado, del resultado de la encuesta de opinión de 2014 y, por otro, de la experiencia adquirida desde la primera evaluación, realizada en 2013.

Los cambios introducidos facilitaron la consecución del objetivo de la evaluación del desempeño: potenciar el desarrollo de todas las personas de la Mutua, aumentando su productividad y optimizando los recursos. En la evaluación se analizan áreas de mejora que quienes evalúan abordan y discuten con cada una de las personas evaluadas.

RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

En las relaciones empresa – trabajadores se aplicó lo dispuesto en el *Estatuto de los Trabajadores*, el convenio colectivo del sector de mutuas y las demás normas de obligado cumplimiento.

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

En 2016 no se celebraron elecciones sindicales en ningún centro.

Los dos centros de Castellón y el de Paterna cuentan con un Comité de Seguridad y Salud exclusivo por centro. Hay también un comité intercentros de carácter provincial en Valencia y otro en Castellón, y un delegado de prevención en la zona de Cataluña (en Barcelona) y otro en la zona centro (Madrid).

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

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

Composición del Comité de Empresa a 31 de diciembre 2016

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

Por sexo:	
Hombres:	20
Mujeres:	20
Total	40

Por grupos de edad:	
Hasta 30 años	1
Entre 31 y 40	8
Entre 41 y 50	10
Más de 50	21
Total	40

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD

COMITÉ	Delegados	Delegadas	Designados	Designadas
Castellón-central	2	1	1	2
Castellón-ITUM	1	1	1	1
Paterna	1	1	-	2
Provincia de Castellón*	1	1	1	1
Provincia de Valencia**	2	-	2	-

* Provincia de Castellón: L'Alcora, Benicarló, Burriana, Nules, Onda, Segorbe, La Vall d'Uixó, Vila-real y Vinaròs.
**Provincia de Valencia: Be3niparrell, Cheste, Gandia, Llíria, Manises, Massamagrell, Sagunto, Torrent, Valencia y Xàtiva

los comités de Paterna y la provincia de Valencia) y los delegados de Madrid y Barcelona.

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

COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Si para Unión de Mutuas la comunicación y el diálogo con los grupos de interés son importantes, con su equipo humano cobran una relevancia especial. La Mutua es consciente de que el verdadero motor de la organización es su equipo humano y, por tanto, ha de retener el talento. Para ello, debe mantener satisfecho a su personal, poniendo medios para que pueda expresar sus inquietudes y opiniones, para facilitar su trabajo, y para propiciar un diálogo que promueva la participación activa de todas las personas y evite conflictos.

Las principales herramientas para la consecución de los objetivos anteriores son las que se explican a continuación.

Encuestas de opinión

Las encuestas a la plantilla se realizan cada dos años, de forma anónima y voluntaria, valorando en ellas el nivel de satisfacción e implicación de quienes trabajan en Unión de Mutuas. En ellas se solicita opinión sobre diferentes cuestiones relacionadas con la empresa, el trabajo, la Dirección, la calidad y la innovación, los salarios, la formación y las posibilidades de desarrollo profesional. El Proceso de Gestión de Recursos Humanos analiza los resultados y propone acciones de mejora, que se incorporan al siguiente plan estratégico.

En el año 2016 se hizo una nueva encuesta que, como las anteriores, pretendía recoger las opiniones de los trabajadores y trabajadoras de la empresa para poder aumentar su satisfacción e implicación en el trabajo, así como la calidad de su gestión.

La metodología utilizada en la encuesta incorporó cambios, consecuencia de las acciones de mejora que se detectaron tras la anterior, de 2014. En la encuesta participó un 89% de la plantilla, manteniéndose el mismo porcentaje de la encuesta anterior, mientras que el índice de satisfacción e implicación se situó en el 70%, un punto porcentual por debajo del obtenido en 2014. Este último índice es la media de seis preguntas, entre las que se incluyen los salarios (que, en los últimos años, se habían visto recortados, como se ha mencionado, y es un aspecto en que Unión de Mutuas no puede actuar); excluyendo los salarios, la media alcanzaría el 81%.

QRSA

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

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

Vigilancia tecnológica y generación de ideas

Las ideas comunicadas a través de la aplicación QRSA o por otros medios son estudiadas por el Área de I+D+i y, si se consideran adecuadas y resultan viables, se introducen en el *Banco de ideas* como proyectos para su desarrollo. En 2016 pasaron a anteproyecto 12 ideas, como en 2015.

Dentro del Área de I+D+i, hay un Equipo de Vigilancia que capta, analiza, difunde y recupera información sobre hechos que pueden ser relevantes para la organización por implicar una oportunidad o una amenaza para esta. Este equipo elabora y difunde boletines sobre asuntos de interés en el ámbito sanitario, información sobre seguridad y salud laboral, cuestiones relacionadas con los servicios a clientes y noticias del entorno sectorial. En 2016 publicaron 47 boletines, difundidos entre el personal a través de algo más de 9.000 correos electrónicos.

Equipos de mejora

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

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

En el año 2016 estuvieron activos 59 equipos de mejora (12 de proceso, 2 de subproceso y 45 *ad hoc)*. Participaron en ellos 159 personas, un 23,31% de la plantilla, algo más que en 2015, en que el porcentaje fue del 22,86%.

Comunicación interna

La comunicación interna en Unión de Mutuas se apoya en cuatro pilares fundamentales: las circulares internas, el boletín interno (*UM Digital*), la intranet corporativa (*Ágora*) y las conocidas como reuniones de segundo nivel. Estas herramientas sirven para desplegar a la plantilla información de la Dirección de la organización o de los distintos procesos y promover la cultura corporativa, el respeto a la diversidad, a la sostenibilidad medioambiental, la adopción de hábitos saludables...

Canales de comunicación interna

Comunicación horizontal

- Comité del Sistema de Gestión
- Reuniones de seguimiento de procesos

Comunicación ascendente y descendente

- Reuniones de equipos de proceso, subproceso y equipos *ad hoc*
- Reuniones de segundo nivel
- Reuniones con la línea jerárquica
- Entrevistas individuales
- QRSA
- Reuniones con responsables de Centro (RR. HH.)
- Correos electrónicos (Comisión de Igualdad, mediador, Grupo de Apoyo Psicosocial, Comunicación Interna, Innovación y Mejora...)

Comunicación ascendente

- Encuestas de opinión

Comunicación descendente

- Revista interna *UM Digital*
- *Ágora* (intranet corporativa)
- Circulares internas
- Reuniones informativas
- Folletos informativos
- Comunicados de la Dirección a la plantilla
- Jornadas especícas sobre temas de interés
- Tablones de anuncios

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

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

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

El Comité de Dirección aporta la información de mayor relevancia de la gestión realizada por cada proceso en reuniones periódicas. A ellas asisten todos los líderes de proceso y los responsables territoriales de gestión. Estos últimos difunden la información recibida a los responsables de centro de su territorio quienes, por su parte, informarán al personal de su centro; en la sede central, son los líderes de proceso quienes despliegan la información al personal a su cargo. Estas son las llamadas *reuniones de segundo nivel*.

Grupo de Apoyo Psicosocial

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

En 2016 centró su atención en los riesgos derivados de las nuevas tecnologías y organizó dos jornadas, de carácter voluntario, en que intervinieron como ponentes responsables de la Mutua de seguridad informática y conductas adictivas, y un representante de la Policía Nacional. Las jornadas tenían por objeto formar e informar en la materia a quienes pudieran estar interesados, pensando, muy especialmente, en ayudar a los padres y madres de la Mutua a prevenir eventuales problemas derivados del uso de móviles, Internet...

DERECHOS HUMANOS

ENFOQUE DE GESTIÓN

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

La adhesión al Pacto Mundial formaba parte de los compromisos del *II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2007-2010*, se formalizó en 2007 y desde entonces se renueva anualmente. Posteriormente, se sumarían otras iniciativas internacionales y europeas que refuerzan la protección de alguno de los derechos incluidos en el Pacto Mundial, en particular de primer principio.

DATOS DE 2016

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

Los principios 1 y 2, apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente, y no ser cómplices en la vulneración de derechos humanos, están íntimamente ligados a los valores y normas del *Código de Conducta* de Unión de Mutuas. Para velar por la correcta aplicación de estos valores y normas, la Mutua cuenta con un Comité de Ética que, por lo mismo, garantiza el respeto a los principios 1 y 2 del Pacto Mundial.

A ello hay que sumar la política de contratación de Unión de Mutuas, recogida en el procedimiento de contratación y en el de evaluación de proveedores, que contempla la solicitud de información a los proveedores en cuestiones de responsabilidad social y la obligación por parte de estos de cumplir el *Código de Conducta* de la Mutua en lo que les resulte aplicable.

En cuanto a los derechos laborales (principios 3-6), además de las garantías de su cumplimiento derivadas de la Constitución, y siguiendo con la línea de los últimos años, siguió promocionando en especial la igualdad, garantizando la ausencia de prácticas discriminatorias en el empleo y la ocupación. Su compromiso en esta materia dio lugar en 2016 a otra nueva adhesión, al Charter de la Diversidad. Además, y como en los últimos años, prestó una especial atención al cuidado de la salud de su personal, en el marco del modelo Empresa Saludable.

Por lo que se refiere a los clientes, en 2016 prosiguieron las mejoras en la aplicación de las normas UNE 179003:2013 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente e ISO 27001 de sistemas de seguridad de la información, y de los procedimientos establecidos para la seguridad de los pacientes, y para la seguridad y confidencialidad de sus datos y el respeto a su intimidad.

El respeto a los principios 7-9 quedó asegurado con el cumplimiento de la norma ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental y la implementación del plan de gestión medioambiental correspondiente a 2016, procurando el máximo respeto medioambiental y la minimización de los impactos negativos de la actividad de la Mutua.

Como medio para profundizar en la promoción del cuidado medioambiental, en mayo de 2016 Unión de Mutuas firmó un convenio de colaboración con la Fundación para la Eficiencia Energética (Fundación f2e), que tiene como patronos a BP, el Ayuntamiento de Castellón y la Universitat Jaume I de esta ciudad. Esta fundación tiene por misión promover un uso más eficiente de la energía a través del asesoramiento, concienciación social, divulgación y formación a ciudadanos, organizaciones y empresas, y en virtud del convenio firmado, la Fundación f2e y la Mutua se comprometieron al desarrollo de acciones conjuntas. La primera de ellas fue la charla "Eficiencia energética en la oficina y la vivienda", que tuvo lugar en la sede central de la Mutua, a cargo de expertos de la fundación.

Los controles de calidad, el respeto a la legalidad vigente en la rendición de cuentas y estados financieros, y el respeto al acuerdo sobre el código de buenas prácticas para el sector de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, suscrito en 2006 con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, facilitaron la lucha contra la corrupción (principio 10). Además y especialmente en esta materia, hay que recordar que la gestión conforme al modelo para la prevención de delitos de AENOR es una herramienta esencial para la lucha contra la corrupción.

UNIÓN DE MUTUAS Y LA SOCIEDAD

ENFOQUE DE GESTIÓN

Unión de Mutuas establece con la sociedad una relación que se fundamenta en su ser como empresa socialmente responsable.

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

En el aspecto medioambiental, se traduce en objetivos que Unión de Mutuas establece para minimizar su impacto medioambiental y sensibilizar a su personal en las cuestiones relacionadas con el medioambiente, promoviendo así su cuidado.

En cuanto a la sociedad, Unión de Mutuas trata a todas las personas con las que se relaciona un trato igualitario y próximo, basado en los valores éticos y normas de su *Código de Conducta*, que partiendo del respeto a la dignidad, la excelencia en sus servicios y la transparencia, busca la confianza a través del diálogo y la participación de sus grupos de interés. De ahí que interactúe con la sociedad de forma sostenida y sostenible en el tiempo.

DATOS DE 2016

Una de las formas de interactuar con la sociedad es conocer su opinión a través de las encuestas de satisfacción. En 2011, Unión de Mutuas comenzó a realizar encuestas a la sociedad, estableciendo una periodicidad para las mismas bienal. Por tanto, la última encuesta realizada es la correspondiente a 2015, en que se detectó, por primera vez, insatisfacción en algún ítem de la encuesta, en particular con la generación de empleo (un resultado lógico, teniendo en cuenta que la Mutua está sometida a limitaciones en la contratación de personal, como se ha indicado anteriormente). Aun así, un solo aspecto obtuvo una valoración inferior al 80%: la contribución al desarrollo. Por el contrario, alcanzaron el 100% de satisfacción las preguntas relativas al comportamiento e implicación del personal de Unión de Mutuas y a las soluciones a quejas y reclamaciones. Esta encuesta arrojó un valor medio de satisfacción del 90,13% y un 4,35 (sobre 5) de puntuación media, con una disminución con respecto a 2013 de 2,40 puntos porcentuales, en el caso del nivel de satisfacción, y 1,69%, en el caso de la puntuación media.

Además de las encuestas, hay muy diferentes canales de comunicación para trasladar a los grupos de interés el compromiso de la Mutua con la responsabilidad social.

Entre estos canales ocupa un papel preeminente, por su capacidad de difusión a la sociedad, la página web www.uniondemutuas.es. Los datos de visitas disponibles arrancan en 2010 e indican un aumento paulatino de las visitas realizadas que se vio frenado en 2016. Así, en 2014 hubo 335.009 visitas, en 2015 fueron 448.424 las visitas, y en 2016 hubo 403.810 (en la anterior memoria se había dado 822.846 como número de visitas en 2015 a la página web pero, posteriormente, se comprobó que esta había sido objeto de un ataque informático que dio como resultado un aumento considerable en el número de visitas que, finalmente, se concluyó fueron 448.424). En 2016, como se ha indicado antes, se puso en marcha la nueva Mutua On Line, para mejorar la información destinada a empresas y asesorías, y Mutua On Line Pacientes, destinada específicamente al colectivo de pacientes.

También destacan, por su importancia para la responsabilidad social, las memorias de responsabilidad social, elaboradas desde 2007 en el marco de las memorias GRI. En los últimos años se publicaron junto con un cuestionario para conocer la opinión de sus lectores, como se apunta en el apartado dedicado a su elaboración, si bien la respuesta no ha sido la esperada por parte de los grupos de interés externos.

Como en años anteriores, Unión de Mutuas participó en diversas iniciativas y foros relacionados con cuestiones de responsabilidad social. Estuvieron especialmente activas las mesas de responsabilidad social RSCs de Castellón, RSC en Acción de Valencia y la Comisión de Responsabilidad Social de la Cierval (Confederación de Organizaciones Empresariales de la Comunidad Valenciana), de las que Unión de Mutuas forma parte. A través de estas mesas, y en las reuniones que celebran periódicamente, las empresas y organizaciones miembros de las mismas intercambian experiencias y buenas prácticas, y desarrollan actividades orientadas a la promoción de la responsabilidad social en la sociedad.

2016 estuvo marcado por las reuniones celebradas con el director general de Responsabilidad Social y Fomento del Autogobierno de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación de la Generalitat Valenciana, Josep Ochoa Monzó, en un intercambio de opiniones con el que la Administración Valenciana perseguía conocer la opinión de empresas y entidades con carácter previo a la publicación de la ley de responsabilidad social de la Comunidad Valenciana.

En 2016, destaca el segundo *Networking* de la Mesa RSCs, dirigido a potenciar la empleabilidad de personas con dificultades de incorporación laboral y prestar asesoramiento para la realización de entrevistas de trabajo. Acudieron sesenta personas desempleadas y cinco de ellas fueron contratadas por una empresa de la Mesa RSCs.

Por su parte, la Comisión de Responsabilidad Social de la Cierval organizó en marzo, en su sede de Valencia, la jornada "La responsabilidad social empresarial como herramienta de competitividad de las pymes", con el fin de acercar a las empresas de la Comunidad Valenciana la manera de incorporar la responsabilidad social dentro de las mismas en la gestión con sus grupos de interés, con la sociedad y con el medioambiente. En ella se presentó el folleto "Responsabilidad social empresarial para pymes", elaborado por la comisión, en el que la Mutua había participado.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cataluña, Unión de Mutuas participó, por cuarto año consecutivo, en la Semana de la Responsabilidad Social organizada por Ingeniería Social S.A.L. y la Associació +Responsables, En esta séptima edición, la Mutua participó en la jornada de puertas abiertas, cuyo objetivo es fomentar la transparencia y el diálogo con los grupos de interés. En ella, Toni Orozco, director territorial de Cataluña, dio a conocer los principales compromisos y resultados conseguidos en materia de RSC, haciendo especial hincapié en la implantación del modelo de Empresa Saludable. En Cataluña, además, la Mutua está presente en el portal RSCat de la Generalitat.

Otro medio de llegar a la sociedad es la prensa, digital o en papel. Los impactos en prensa se habían mantenido en niveles similares en años anteriores y aumentaron considerablemente en 2016: 279 impactos, frente a los 104 de 2015 y los 108 de 2014.

Además, Unión de Mutuas mantiene una permanente colaboración y diálogo con diferentes universidades, institutos tecnológicos, colegios profesionales y asociaciones profesionales: la Universitat Jaume I de Castellón, la Universitat de València, la Universidad Miguel Hernández de Alicante, la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), Colegios de Graduados Sociales, la Associació d'Esclerosi Múltiple de Castelló (AEMC), la Sociedad Valenciana de Hipertensión Arterial y Riesgo Vascular, la Universitat Internacional de Catalunya, la Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España–Castellón (COCEMFE-Castellón)... A estas organizaciones se sumó en 2016 la Fundación para la Eficiencia Energética (Fundación f2e), con la que, como se apuntado anteriormente, la Mutua firmó un convenio, comprometiéndose al desarrollo de acciones conjuntas encaminadas a la promoción de un uso más eficiente de la energía.

En el marco de estas colaboraciones, en 2016 la Mutua organizó diversos actos de carácter formativo e informativo) y participó en jornadas organizadas por otras empresas e instituciones, en estudios y en encuentros y congresos. Por ejemplo, fue invitada por AENOR a la celebración de su 30 aniversario en el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, en un acto que contó con la presencia de destacadas personalidades y en que el director adjunto de la Mutua, Juan Monferrer, intercambió opiniones en una mesa redonda sobre el buen gobierno de las organizaciones o la gestión de la energía, entre otras cuestiones.

De entre las colaboraciones de 2016, mencionamos a título

de ejemplo la publicación de un trabajo en que había participado el año anterior: el *Estudio multisectorial sobre el estado de la Responsabilidad Corporativa de la Gran Empresa en España 2015*, del Club de Excelencia en Sostenibilidad, elaborado a partir de las respuestas a una encuesta exhaustiva en que participaron otras 124 empresas; o la publicación, en el boletín de mayo de ese año de la Red Acoge, de una buena práctica de la Mutua, la *Guía para el trato a personas con discapacidad en Unión de Mutuas*. La Red Acoge publicó esta información por estar comprometida con la promoción y defensa de la igualdad de oportunidades y la diversidad, y el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la gestión de la diversidad como un principio estratégico de su actividad.

En el ámbito médico y asistencial, en 2016, distintos profesionales médicos de la Mutua participaron en actos como la jornada sobre fracturas osteoporóticas y de alta energía en miembros inferiores organizada por la Unidad de Traumatología del Hospital La Fe de Valencia; la Jornada Intercongresos de la Sociedad Española de Medicina y Seguridad del Trabajo, en que resultó galardonado con la medalla de oro un médico del Servicio de Prevención Propio de Paterna; las XI Jornadas de Valoración Funcional organizadas por el IBV; las 8.as Jornadas Cardiovasculares organizadas por la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria, etc.

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

Así, por ejemplo, como en los últimos años, la Agencia Valenciana de Salud acudió al ITUM para la nueva campaña de donación de sangre, que tuvo dos citas en 2016 y superó los resultados de años anteriores; en Navidades se organizó una nueva campaña de recogida de alimentos, a la que se sumaron trece centros, que reunieron cerca de 240 kg de productos no perecederos y alimentos envasados, así como productos de higiene personal y juguetes destinados a comedores sociales, bancos de alimentos y diferentes ONG; en Barcelona se llevó a cabo una campaña de recogida de material escolar...

DE 2016 A 2017: PERSPECTIVAS DE FUTURO

G4-2, GR-DMA

Los resultados del año 2016, ligados al *Plan Estratégico 2014-2016* y desde las perspectivas financiera, de clientes, de procesos, y de aprendizaje y crecimiento, son los que se muestran en el cuadro siguiente.

Plan Estratégico 2014-2016

Perspectivas	Objetivos	Resultados
Perspectiva financiera	Obtener resultados económicos positivos	La cuenta de resultados del ejercicio es positiva.
	Aumentar ingresos	Ingresos aumentados en 5,4% (respecto a 2015).
	Reducir gastos de gestión ordinaria	Gastos aumentados en un 0,9 % (respecto a 2015).
	Optimizar gastos de prestaciones	Aumento del gasto de prestaciones.
	Dotar las reservas al máximo legal	Las reservas están dotadas al máximo legal.
Perspectiva de clientes	Contar con clientes satisfechos	Encuestas a accidentados: nivel de satisfacción, 95,33%, ligeramente superior al resultado de 2015: 94,97%. Encuestas a hospitalizados: nivel de satisfacción, 99,21%, algo inferior al obtenido en 2015: 99,74%. Lanzamiento de una nueva sistemática de encuestas a trabajadores accidentados: el "mapa de calor".
	Potenciar la imagen de la Mutua y las relaciones	Objetivo alcanzado a través del plan de actos y jornadas, portal de transparencia, campaña de verano...
	Mantener la ratio de satisfacción	Mediante el conocimiento de las necesidades y expectativas legítimas de los clientes a través de encuestas, el QRSA, envíos de información, línea 900...
	Contribuir a reducir el absentismo laboral	Planes de actuación personalizados, con medición de sus resultados y análisis en cada empresa de los motivos y circunstancias relacionados con el absentismo. Plan de prevención con cargo a cuotas.

Perspectivas	Objetivos	Resultados
Perspectiva de procesos	Mejorar la calidad asistencial	Renovación del certificado UNE179003 Gestión de riesgos para la seguridad de pacientes y revisión de guías médicas.
	Mejorar la eficiencia en la gestión de contingencias comunes	Mejoras en la evaluación de procesos, reestructuración de los recursos orientados al cliente, colaboración con las entidades gestoras.
	Mejorar la eficiencia en la gestión de contingencias profesionales	Proyectos para adecuar/disminuir las prestaciones en cuanto a la duración media de los procesos y a la prestación por incapacidad, muerte y supervivencia. Control de procesos con duración superior al tiempo óptimo.
	Mejorar la gestión de la red asistencial	Mejora de la línea 900.
	Mejorar la atención al usuario	Implantación del interlocutor único. Publicadas seis guías de prestaciones.
Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	Potenciar productos / servicios innovadores	Mutua On Line empresas y asesorías. Desarrollo Mutua On line Pacientes. Ampliación FisioMutua+. Gestión documental.
	Potenciar la implicación y satisfacción de las personas	Encuesta de opinión 2016. Renovación del Modelo de Empresa Saludable: - *Plan de Salud cardiovascular* - *Proyecto Trastornos Musculoesqueléticos* - *Proyecto de Movilidad Segura y Responsable.* *III Plan de Igualdad 2014-2016.*
	Potenciar el desarrollo profesional	Se han realizado 83 acciones formativas del *Plan de formación 2015-2016*. Además se han concedido 337 peticiones individuales. Evaluación del desempeño.
	Fortalecer las alianzas y potenciar relaciones institucionales	Encuentros *forUM* y talleres. Convenios de colaboración con otras mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
	Potenciar la implantación de TICS	Desarrollo de nuevas herramientas en Gesmutua.
	Potenciar el aprendizaje y la mejora continua	Certificación en gestión de riesgos de la seguridad de la información.

Perspectivas	Objetivos	Resultados
Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	Mantener el reconocimiento externo a nuestro sistema de gestión	Renovación de certificados de todos los sistemas de gestión: ▪ EFQM +500. ▪ Gestión de la calidad. ▪ Gestión medioambiental. ▪ Gestión de la I+D+i. ▪ Gestión de la RSC. ▪ Gestión de riesgos para la seguridad del paciente. ▪ Empresa Saludable. ▪ Gestión de riesgos para la prevención de delitos. ▪ Seguridad de la información. Distintivo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad: "Igualdad en la Empresa".
	Mantener el compromiso con la sociedad	Adhesiones: ▪ Pacto Mundial de Naciones Unidas. ▪ Charter de la Diversidad. ▪ Carta Europea de Seguridad Vial. ▪ Declaración de Luxemburgo. Distintivo Indicador Grado de Accesibilidad (DIGA) para todos los centros. *Guía para el trato a personas con discapacidad en Unión de Mutuas.*
	Optimizar el uso de los recursos	Cumplimiento de objetivos de los indicadores de consumo de energía y agua. Cálculo de la huella de carbono del ITUM e inscripción en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

La mayor parte de los objetivos marcados para 2016 en el *Plan Estratégico 2014-2016* se alcanzaron gracias a la adecuada gestión de la Mutua. Claves para la consecución de estos resultados son, por un lado, la forma en que se llevaron a la práctica el modelo EFQM de excelencia implementado y los diversos sistemas de gestión en que está certificada Unión de Mutuas y, por otro, la implicación, eficiencia y profesionalidad de su equipo humano.

Dado que en 2016 concluía el plazo de vigencia del plan, la primera tarea a realizar en 2017 sería el abordaje de un ejercicio de reflexión estratégica con vistas a la elaboración de un nuevo plan estratégico. Este nuevo plan tendría en cuenta la revisión de los principios y valores del *Código de Conducta*, comenzada ya en 2016, en aras a su simplificación, y las nuevas normas incluidas en el código, tendentes, en buena medida, a reforzar el buen gobierno de la Mutua. Este concepto, además, también se incorporaría a la misión y visión de la organización.

Para 2017, entre los proyectos derivados de los que se perfilaban en 2016 como nuevos objetivos del mapa estratégico, figuran los siguientes:

- Gestión de riesgos: elaboración del *Mapa integral de riesgos*, con la identificación de escenarios de riesgos, valoración de la probabilidad y consecuencia de su ocurrencia y definición de planes de tratamiento. Todo ello con una herramienta para la gestión integral del riesgo.

- Gestión del cumplimiento normativo: elaboración del *Mapa de riesgos de cumplimiento normativo* a partir de la revisión del mapa normativo, identificando requisitos aplicables, escenarios de riesgo, valoración de la probabilidad e impacto y definición de planes de tratamiento.

- Gestión del conocimiento: definición de un modelo de gestión de conocimiento para Unión de Mutuas, puesta en marcha de comunidades de práctica para la socialización de buenas prácticas y lecciones aprendidas, y realización de un mapa de conocimiento crítico.

- Mejora de la gestión asistencial mediante, entre otros proyectos, el desarrollo de una nueva herramienta informática para el registro de las historias clínicas y el desarrollo de un portal web para el intercambio de información médica para centros concertados.

- Implantación de todos los controles que exige el Esquema Nacional de Seguridad en relación con los sistemas de información y la protección de datos.

- Implementación de proyectos elaborados en el marco de Empresa Saludable para el cuidado de la salud del equipo humano.

Además, para 2017 habrían de producirse novedades de especial interés en materia de responsabilidad social: la publicación de un nuevo *Código Ético y de Conducta*, del *Plan de RSC 2017-2019* y del *Plan de Igualdad 2017-2019*.

ANEXOS

15 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI ..... P. 131

16 CUENTAS ANUALES ..... P. 149

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		Páginas / respuestas directas	Omisiones
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para esta y la estrategia para abordarla	p. 6, 7	
G4-2	Principales efectos, riesgos y oportunidades	p. 5, 6, 7, 126, 127, 128, 129	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización	p. 18	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	p. 18, 83, 84, 88, 89	
G4-5	Localización de la sede de la organización	p. 24	
G4-6	Número de países en los que opera	p. 24	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	p. 18	
G4-8	Mercados servidos	p. 24, 26, 27, 59	
G4-9	Dimensiones de la organización	p. 6, 24, 41, 42, 43, 44, 45, 59, 99, 102	
G4-10	Empleados de la organización	p. 102, 103, 104, 105, 106, 107	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	p. 117	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		Páginas / respuestas directas	Omisiones
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	p. 97	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización	No ha habido cambios	
G4-14	Descripción de cómo aborda la organización el principio de precaución	p. 35, 46	
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización ha suscrito o adoptado	p. 36, 37, 124	
G4-16	Asociaciones y organizaciones a las que la organización pertenece en que ostente un cargo en el órgano de gobierno, participe en proyectos o comités, realice una aportación de fondos notable o considere que ser miembro es una decisión estratégica	p. 99	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización	Unión de Mutuas.	
G4-18	Proceso para determinar el contenido de la memoria y cobertura de cada aspecto	p. 8, 9, 10	
G4-19	Listado de aspectos materiales	p. 11, 12, 13, 14	
G4-20	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización	p. 8, 11, 12, 13, 14	
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización	p. 8, 11, 12, 13, 14	
G4-22	Causas y consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores	p. 15	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	p. 15	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Lista de grupos de interés vinculados a la organización	p. 29, 30, 31	
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	p. 29, 30, 31	
G4-26	Enfoque sobre la participación de los grupos de interés, incluida frecuencia con que se colabora con los distintos grupos	p. 9, 32, 95, 96, 119, 120, 123	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		Páginas / respuestas directas	Omisiones
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-27	Cuestiones y problemas clave surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés y evaluación hecha por la organización	p. 9	
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Periodo cubierto	Año calendario.	
G4-29	Fecha de la última memoria	Año 2015, publicada en 2016.	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Anual.	
G4-31	Punto de contacto para solventar dudas en relación con la memoria	hgarcia@uniondemutuas.es	
G4-32	Opción de conformidad con la Guía GRI elegida, tabla de indicadores GRI y referencia a la verificación externa	p. 8	
G4-33	Política y práctica sobre la verificación externa de la memoria	p. 15, 16	
GOBIERNO			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités	p. 19, 21, 25	
G4-35	Proceso de delegación de autoridad del órgano superior de gobierno a la alta Dirección y a determinados empleados en materia económica, ambiental y social	p. 34 El director gerente es nombrado por la Junta Directiva y, posteriormente, el cargo es confirmado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.	
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, indicando si rinden cuentas ante el órgano superior de gobierno	p. 34	
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno en cuestiones económicas, ambientales y sociales	p. 19, 21	
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y sus comités	p. 19, 20	
G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo	No lo ocupa.	
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios utilizados para ello	p. 19	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		Páginas / respuestas directas	Omisiones
GOBIERNO			
G4-41	Procedimientos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses, indicando si se comunican a los grupos de interés	p. 19 Las incompatibilidades y prohibiciones que afectan a los miembros de la Junta Directiva están reguladas en la Ley General de la Seguridad Social (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre). Los miembros de este órgano y el director gerente de la Mutua firman una declaración personal, exigida reglamentariamente, donde manifiestan su compatibilidad y conocimiento de las prohibiciones para ejercer su cargo.	
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta Dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, valores, misión, estrategias, políticas y objetivos relativos a los impactos económico, social y medioambiental de la organización	p. 19, 34	
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno en materia económica, ambiental y social	p. 19	
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales y medidas adoptadas como consecuencia de dicha evaluación	p. 19 No hay procedimientos propios de Unión de Mutuas ya que, como se explica en el texto, las funciones de los órganos de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente.	
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social e indicación de las consultas efectuadas a los grupos de interés en relación con ello	p. 19	
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo en materia económica, ambiental y social	p. 19	
G4-47	Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza impactos, riesgos y oportunidades de índole económica, ambiental y social	p. 19	
G4-48	Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados	p. 9	
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	p. 19 El director gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización.	
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes transmitidas al órgano superior de gobierno y mecanismos utilizados para abordarlas y evaluarlas	p. 21 No se transmitieron preocupaciones importantes al margen de las cuestiones propias de su competencia.	
G4-51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta Dirección	El Ministerio de Empleo y Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		Páginas / respuestas directas	Omisiones
GOBIERNO			
G4-52	Procesos para determinar la remuneración	El Ministerio de Empleo y Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.	
G4-53	Forma en que se solicita y tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en relación con la retribución	El Ministerio de Empleo y Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.	
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada)	p. 111	
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con el incremento de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada)	p. 111	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	p. 28, 29, 36, 37, 113, 121	
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento sobre el comportamiento ético y legal, y sobre asuntos relacionados con la integridad de la organización	p. 23	
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y de asuntos relativos a la integridad de la organización	p. 23	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
CATEGORÍA: ECONOMÍA			
Aspecto: desempeño económico			
G4-DMA		p. 39	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	p. 6, 41, 42, 43, 44, 88, 110, 111	
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	No se han producido consecuencias económicas, riesgos ni oportunidades de este tipo, ni Unión de Mutuas está obligada por ley a reducir sus emisiones.	
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	p. 111	
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Ninguna.	
Aspecto: presencia en el mercado			
G4-DMA		p. 110	
G4-EC5	Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local desglosado por sexo en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	p. 110	
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	p. 105	
Aspecto: consecuencias económicas indirectas			
G4-DMA		La actividad de Unión de Mutuas no produce consecuencias económicas indirectas.	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y servicios	No se han producido inversiones en infraestructuras y servicios de las que se deriven consecuencias económicas indirectas.	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: consecuencias económicas indirectas			
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	No se han producido impactos económicos indirectos.	
Aspecto: prácticas de adquisición			
G4-DMA		p. 97	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	p. 98	
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE			
Aspecto: materiales			
G4-DMA		p. 46, 47	
G4-EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	p. 47	
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados	p. 47	
Aspecto: energía			
G4-DMA		p. 46, 48	
G4-EN3	Consumo energético interno	p. 48	
G4-EN4	Consumo energético externo	p. 48	
G4-EN5	Intensidad energética	p. 49	
G4-EN6	Reducción del consumo energético	p. 49	
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Dada la actividad de Unión de Mutuas no se producen reducciones medibles objetivamente en los requisitos energéticos de los productos y servicios.	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: agua			
G4-DMA		p. 46, 49	
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	p. 49	
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Ninguna fuente de agua se ha visto afectada por la captación de agua.	
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	El agua tiene un uso exclusivamente sanitario y se vierte al alcantarillado público, por lo que no hay ni reciclaje ni reutilización de agua.	
Aspecto: biodiversidad			
G4-DMA		Ningún centro de Unión de Mutuas está en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad, por lo que no hay impactos en la biodiversidad de los que informar.	
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, o gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	Ninguna	
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios	Ninguno.	
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Ninguno.	
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie	Ninguna.	
Aspecto: emisiones			
G4-DMA		p. 46, 50	
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	p. 50	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: emisiones			
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero al generar energía (alcance 2)	p. 50	
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	p. 50	
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	p. 51	
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	p. 51	
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Dada la actividad de Unión de Mutuas no se producen emisiones cuyo impacto sea significativo más allá de las mencionadas en el resto de indicadores.	
G4-EN21	NO_X, SO_X y otras emisiones atmosféricas significativas	p. 51	
Aspecto: efluentes y residuos			
G4-DMA		p. 46, 52	
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	El 100% del agua consumida por Unión de Mutuas proviene de abastecimiento municipal y se vierte alcantarillado público.	
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	p. 52	
G4-EN24	Número y volumen totales de derrames significativos	El último derrame, un vertido de líquido revelador/fijador de cerca de un litro, no llegó al alcantarillado municipal. Se produjo en 2015, en el centro de Alcoy; se recogió el residuo y se gestionó por gestor autorizado conforme a la legislación vigente.	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: efluentes y residuos			
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	El alcance de la actividad se limita al ámbito nacional. Unión de Mutuas está inscrita como pequeño productor de residuos. Los residuos generados se ceden a un gestor autorizado para su transporte y tratamiento.	
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	El agua utilizada por Unión de Mutuas en su actividad proviene de la red pública de suministro y se vierte a la red de alcantarillado público.	
Aspecto: productos y servicios			
G4-DMA		p. 46, 53	
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	p. 53, 54, 55, 56	
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	Unión de Mutuas es una empresa de servicios.	
Aspecto: cumplimiento regulatorio			
G4-DMA		p. 46	
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Cero.	
Aspecto: transporte			
G4-DMA		p. 46, 57	
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	p. 57	
Aspecto: general			
G4-DMA		p. 46	
G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones medioambientales	p. 57	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: evaluación ambiental de los proveedores			
G4-DMA		Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.	
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	Cero.	
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.	
Aspecto: mecanismos de reclamación ambiental			
G4-DMA		p. 46	
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Cero.	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Aspecto: empleo			
G4-DMA		p. 102	
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región	p. 106, 107, 108	
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	p. 111, 112 Toda la plantilla disfruta de los mismos beneficios sociales, sin distinción alguna.	
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	p. 112, 113	
Aspecto: relaciones entre los trabajadores y la Dirección			
G4-DMA		p. 102, 117	
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	p. 117	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: salud y seguridad en el trabajo			
G4-DMA		p. 102, 113	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos de Dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	p. 118	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo	p. 108, 109, 115	
G4-LA7	Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación	p. 114	
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	p. 118	
Aspecto: capacitación y educación			
G4-DMA		p. 102, 115	
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	p. 115, 116	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	p. 117	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por sexo y categoría profesional	p. 117	
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-DMA		p. 102	
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	p. 20, 102, 103, 104, 105, 106, 120	No se facilita información sobre la edad de los miembros de los órganos de gobierno ya que, al ser personal externo, no se dispone de estos datos.
Aspecto: igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
G4-DMA		p. 102, 110, 111	
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	p. 110	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			
G4-DMA		p. 97 Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Cero.	
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto	Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.	
Aspecto: mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales			
G4-DMA		p. 102	
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales presentadas, abordadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación	Cero.	
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS			
Aspecto: inversión			
G4-DMA		Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.	
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Ninguno.	
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con los aspectos de los derechos humanos relevantes para su actividad, incluyendo el porcentaje de empleados formados	No hay formación en derechos humanos.	
Aspecto: no discriminación			
G4-DMA		Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública. En el ámbito interno aplica políticas igualitarias.	
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Cero.	
Aspecto: libertad de asociación y negociación colectiva			
G4-DMA		La Constitución Española garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: libertad de asociación y negociación colectiva			
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos	Todos los proveedores de Unión de Mutuas operan en España, como la propia Unión de Mutuas.	
Aspecto: trabajo infantil			
G4-DMA		En Unión de Mutuas no hay contratación infantil y sus proveedores tampoco contratan a niños.	
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Ninguno.	
Aspecto: trabajo forzoso			
G4-DMA		En Unión de Mutuas no hay trabajo forzoso y tampoco se da entre sus proveedores.	
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso	Ninguno.	
Aspecto: medidas de seguridad			
G4-DMA		El personal de seguridad es subcontratado y la empresa correspondiente se ocupa de su formación.	
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	Cero.	
Aspecto: derechos de la población indígena			
G4-DMA		Unión de Mutuas solo desarrolla actividades en España.	
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	Cero.	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: evaluación			
G4-DMA		No se realiza este tipo de exámenes porque con el cumplimiento normativo quedan garantizados los derechos humanos.	
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Cero.	
Aspecto: evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos			
G4-DMA		Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.	
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores evaluados utilizando criterios de derechos humanos	Cero.	
G4-HR11	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, sobre derechos humanos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.	
Aspecto: mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos			
G4-DMA		p. 32, 91, 95, 118, 126	
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación	Cero.	
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD			
Aspecto: comunidades locales			
G4-DMA		La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.	
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en la comunidad local	Cero.	
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, potenciales o reales, sobre las comunidades locales	Cero.	
Aspecto: lucha contra la corrupción			
G4-DMA		p. 19, 21, 23	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: lucha contra la corrupción			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	p. 122 Unión de Mutuas cuenta con un mapa de riesgos en el que se contemplan todos los riesgos que pudieran derivar en corrupción para su control. Por tanto, en todos los centros se han evaluado dichos riesgos.	
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción	p. 94, 122	
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No se ha producido ningún caso de corrupción.	
Aspecto: política pública			
G4-DMA		La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.	
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	Cero.	
Aspecto: prácticas de competencia desleal			
G4-DMA		La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.	
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	Cero.	
Aspecto: cumplimiento regulatorio			
G4-DMA		p. 19, 21	
G4-SO8	Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Cero.	
Aspecto: evaluación de la repercusión social de los proveedores			
G4-DMA		p. 97 Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: evaluación de la repercusión social de los proveedores			
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios relacionados con la repercusión social	Cero.	
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.	
Aspecto: mecanismos de reclamación por impacto social			
G4-DMA		p. 19, 21, 23	
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos en la sociedad presentadas, abordadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación	Cero.	
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
Aspecto: salud y seguridad de los clientes			
G4-DMA		p. 58, 91, 92	
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	p. 91, 92	
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función de tipo de resultados de dichos incidentes	Cero.	
Aspecto: etiquetado de los productos y servicios			
G4-DMA		p. 91	
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	p. 39, 40	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Cero.	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	p. 92, 96	

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Páginas / respuestas directas	Omisiones
Aspecto: comunicaciones de mercadotecnia			
G4-DMA		Unión de Mutuas es una empresa de servicios que no puede por ley hacer publicidad, promociones o patrocinios.	
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	Ninguna.	
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Cero.	
Aspecto: privacidad de los clientes			
G4-DMA		p. 94	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas en la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes	Cero.	
Aspecto: cumplimiento regulatorio			
G4-DMA		p. 19, 21	
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	Cero.	

CUENTAS ANUALES

Balance integrado

N.º CUENTAS		ACTIVO	EJERCICIO 2016	REEXPRESADO EJERCICIO 2015
	A)	**Activo no corriente**	**51.548.823,26**	**52.789.690,50**
	I.	**Inmovilizado intangible**	**461.621,61**	**464.710,76**
200, 201, (2800), (2801)	1.	Inversión en investigación y desarrollo		
203, (2803), (2903)	2.	Propiedad industrial e intelectual		
206, (2806), (2906)	3.	Aplicaciones informáticas	251.316,74	233.651,24
207, (2807), (2907)	4.	Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	210.304,87	231.059,52
208, 209, (2809), (2909)	5.	Otro inmovilizado intangible		
	II.	**Inmovilizado material**	**38.710.039,34**	**39.409.584,99**
210, (2810), (2910), (2990)	1.	Terrenos	10.383.560,51	10.383.560,51
211, (2811), (2911), (2991)	2.	Construcciones	22.222.796,53	22.476.263,05
214, 215, 216,217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5.	Otro inmovilizado material	6.103.682,30	6.549.761,43
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6.	Inmovilizado en curso y anticipos		
	III.	**Inversiones inmobiliarias**	**14.304,88**	**14.465,08**
220, (2820), (2920)	1.	Terrenos	6.614,38	6.614,38
221, (2821), (2921)	2.	Construcciones	7.690,50	7.850,70
2301, 2311, 2391	3.	Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos		
	IV.	**Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas**	**1.762.736,51**	**1.800.764,73**
240, 243, 244, (2933), (2934)	1.	Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	1.762.736,51	1.800.764,73
249, (2939)	2.	Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles		

N.º CUENTAS	ACTIVO		EJERCICIO 2016	REEXPRESADO EJERCICIO 2015
248, (2938)	4.	Otras inversiones		
	V.	**Inversiones financieras a largo plazo**	**10.231.415,88**	**10.580.495,64**
250, (259), (296)	1.	Inversiones financieras en patrimonio		
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2.	Créditos y valores representativos de deuda	10.106.654,14	10.455.733,90
258, 26	4.	Otras inversiones financieras	124.761,74	124.761,74
2521, (2980)	**VI.**	**Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo**	**368.705,04**	**519.669,30**
	B)	**Activo corriente**	**73.176.521,24**	**82.814.478,19**
38, (398)	**I.**	**Activos en estado de venta**	**235.732,55**	**235.732,55**
	II.	**Existencias**	**385.773,09**	**359.185,67**
30, (390)	1.	Productos farmacéuticos	63.516,46	68.903,57
31, (391)	2.	Material sanitario de consumo	310.171,42	281.128,51
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3.	Otros aprovisionamientos	12.085,21	9.153,59
	III.	**Deudores y otras cuentas a cobrar**	**47.212.124,43**	**57.991.839,12**
4300, 431, 443, 448, (4900)	1.	Deudores por operaciones de gestión	3.002.731,93	18.170.409,87
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	2.	Otras cuentas a cobrar	44.165.146,78	39.795.337,58
470, 471, 472, 473, 474	3.	Administraciones Públicas	44.245,72	26.091,67
450, 455, 456	4.	Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		
	V.	**Inversiones financieras a corto plazo**	**130.834,01**	**164.565,87**
540, (549), (596)	1.	Inversiones financieras en patrimonio		
4303, (4903), 541, 542, 544, 546,547, (597), (598)	2.	Créditos y valores representativos de deuda	118.528,25	140.469,66
545, 548, 565, 566	4.	Otras inversiones financieras	12.305,76	24.096,21
480, 567	**VI.**	**Ajustes por periodificación**	**88.834,36**	**101.733,49**
	VII.	**Efectivo y otros activos líquidos equivalentes**	**25.123.222,80**	**23.961.421,49**
577	1.	Otros activos líquidos equivalentes	18.247.044,13	20.427.147,11
556, 570, 571, 573, 575	2.	Tesorería	6.876.178,67	3.534.274,38
		TOTAL ACTIVO (A+B).....	**124.725.344,50**	**135.604.168,69**

N.º CUENTAS	PASIVO		EJERCICIO 2016	REEXPRESADO EJERCICIO 2015
	A)	**Patrimonio neto**	**101.873.969,27**	**115.738.133,50**
10	**I.**	**Patrimonio aportado**		
	II.	**Patrimonio generado**	**101.858.804,92**	**115.721.884,15**
11	1.	Reservas	76.033.589,71	72.143.865,74
120, 122	2.	Resultados de ejercicios anteriores	25.077.615,51	40.780.024,87
129	3.	Resultados de ejercicio	747.599,70	2.797.993,54
	III.	**Ajustes por cambios de valor**		
136	1.	Inmovilizado no financiero		
133	2.	Activos financieros disponibles para la venta		
130, 131, 132, 137	**IV.**	**Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados**	**15.164,35**	**16.249,35**
	B)	**Pasivo no corriente**	**66.810,31**	
14	**I.**	**Provisiones a largo plazo**	**66.810,31**	
	II.	**Deudas a largo plazo**		
170, 177	2.	Deudas con entidades de crédito		
171, 172, 173, 178, 18	4.	Otras deudas		
174	5.	Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo		
	C)	**Pasivo corriente**	**22.784.564,92**	**19.866.035,19**
58	**I.**	**Provisiones a corto plazo**	**8.805.316,29**	**8.146.571,78**
	II.	**Deudas a corto plazo**	**229.926,82**	**109.089,36**
520, 527	2.	Deudas con entidades de crédito		
4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	4.	Otras deudas	229.926,82	109.089,36
524	5.	Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo		
	IV.	**Acreedores y otras cuentas a pagar**	**13.749.321,81**	**11.610.374,05**
4000, 401	1.	Acreedores por operaciones de gestión	897.152,18	544.511,60
4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	2.	Otras cuentas a pagar	11.087.651,05	9.279.509,95
475, 476, 477, 479	3.	Administraciones Públicas	1.764.518,58	1.786.352,50
452, 456, 457	4.	Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		
485, 568	**V.**	**Ajustes por periodificación**		
		TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	124.725.344,50	135.604.168,69

Cuenta del resultado económico-patrimonial integrado

N.º CUENTAS			EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
	1.	**Cotizaciones sociales**	**202.780.394,64**	**188.927.413,95**
7200, 7210		a) Régimen general	55.589.458,25	51.023.694,18
7211		b) Régimen especial de trabajadores autónomos	23.011.254,38	22.340.210,71
7202, 7212		c) Régimen especial agrario		
7203, 7213		d) Régimen especial de trabajadores del mar	22.307,30	21.324,33
7204, 7214		e) Régimen especial de la minería del carbón		
7205, 7215		f) Régimen especial de empleados de hogar		
7206		g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	124.157.374,71	115.542.184,73
	2.	**Tranferencias y subvenciones recibidas**	**255.011,48**	**16.896,94**
		a) Del ejercicio	253.926,48	13.616,29
751		a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	7.438,00	13.616,29
750		a.2) transferencias	246.488,48	
752		a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiacion específica de un elemento patrimonial		
7530		b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	1.085,00	3.280,65
754		c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras		
705, 740, 741	**3.**	**Prestaciones de servicios**	**836.557,00**	**725.946,77**
780, 781, 782, 783	**4.**	**Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado**		
	5.	**Otros ingresos de gestión ordinaria**	**10.817.821,32**	**14.733.307,64**
776		a) Arrendamientos	278.213,40	277.057,37
775, 777		b) Otros ingresos	170.546,77	142.668,22
7970		c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	3.054.040,48	4.423.187,98
794		d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	7.315.020,67	9.890.394,07
795	**6.**	**Excesos de provisiones**	**652.945,99**	
	A)	**TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)**	**215.342.730,43**	**204.403.565,30**
	7.	**Prestaciones sociales**	**-95.932.856,65**	**-83.104.711,89**
(630)		a) Pensiones		
(631)		b) Incapacidad temporal	-86.953.294,74	-76.005.111,24
(632)		c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-5.452.169,00	-4.692.579,14

N.º CUENTAS			EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
(634)		d) Prestaciones familiares		
(635)		e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-1.990.827,91	-1.379.633,95
(636)		f) Prestaciones sociales	-117.723,43	-83.480,01
(637)		g) Prótesis y vehículos para inválidos	-290.030,16	-162.191,65
(638)		h) Farmacia y efectos y accesorios de dipensación ambulatoria	-551.508,02	-353.565,22
(639)		i) Otras prestaciones	-577.303,39	-428.150,68
	8.	**Gastos de personal**	**-26.827.217,97**	**-26.945.558,33**
(640), (641)		a) Sueldos, salarios y asimilados	-20.417.263,07	-20.553.997,81
(642), (643), (644)		b) Cargas sociales	-6.409.954,90	-6.391.560,52
	9.	**Trasferencias y subvenciones concedidas**	**-50.972.925,41**	**-49.862.445,94**
(650)		a) Transferencias	-36.916.554,18	-34.976.313,21
(651)		b) Subvenciones	-14.056.371,23	-14.886.132,73
	10.	**Aprovisionamientos**	**-4.494.492,84**	**-4.348.314,31**
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 61[1]		a) Compras y consumos	-4.494.492,84	-4.348.314,31
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935		b) Deterioro de valor de existencias		
	11.	**Otros gastos de gestión ordinaria**	**-35.003.812,40**	**-36.724.151,84**
(62)		a) Suministros y servicios exteriores	-5.852.643,67	-5.724.965,87
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614		b) Tributos	-1.815.558,42	-1.539.567,48
(676)		c) Otros		
(6970)		d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-2.266.734,28	-3.167.016,84
(6670)		e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-16.544.391,04	-18.977.580,98
(694)		f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-8.524.484,99	-7.315.020,67
(68)	**12.**	**Amortización del inmovilizado**	**-1.487.051,94**	**-1.409.002,99**
	B)	**TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)**	**-214.718.357,21**	**-202.394.185,30**
	I.-	**RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)**	**624.373,22**	**2.009.380,00**
	13.	**Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta**	**-88.829,23**	**-35.169,51**
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799		a) Deterioro de valor		
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674)		b) Bajas y enajenaciones	-88.829,23	-35.169,51
7531		c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero		

	14.	**Otras partidas no ordinarias**	**21.965,04**	**-63.056,98**
773, 778		a) Ingresos	111.633,81	21.430,63
(678)		b) Gastos	-89.668,77	-84.487,61
	II.-	**RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)**	**557.509,03**	**1.911.153,51**
	15.	**Ingresos financieros**	**193.564,05**	**372.762,16**
760		a) De participaciones en instrumentos de patrimonio		
761, 762, 769		b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	193.564,05	372.762,16
755, 756		c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras		
(660), (662), (669)	**16.**	**Gastos financieros**	**-421,31**	
784, 785, 786, 787	**17.**	**Gastos financieros imputados al activo**		
	18.	**Variación del valor razonable en activos financieros**		
7640, (6640)		a) Activos a valor razonable con imputación en resultados		
7641, (6641)		b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta		
768, (668)	**19.**	**Diferencias de cambio**		
	20.	**Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros**	**-2.500,00**	**-3.913,50**
766, 7963, 7964, 7968, 7969, (666), (6963), (6964), (6968), (6969)		a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas		
765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)		b) Otros	-2.500,00	-3.913,50
	III.-	**RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)**	**190.642,74**	**368.848,66**
	IV.-	**RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)**	**748.151,77**	**2.280.002,17**
(6616), (6617), (6618), 6619	21.	Impuesto sobre beneficios	-552,07	-413,20
	V.-	**RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS**	**747.599,70**	**2.279.588,97**
	±	AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		518.404,57
	VI.-	**RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO**		**2.797.993,54**

www.uniondemutuas.es