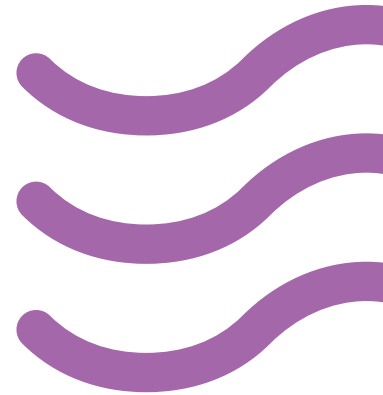


MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2016



ÍNDEX



- **Presentació del president** p. 5
- ① **Elaboració de la memòria i materialitat** p. 8



UNIO DE MÚTUES

- ② **Perfil de l'organització** p.18
 - Què és Unió de Mútues p. 18
 - Òrgans de govern i participació p. 19
 - El Comitè d'Ètica i la Comissió de Prevenció de Delictes p. 23
 - Organització territorial i funcional p. 24
- ③ **Valors, missió, visió i grups d'interès** p. 28
 - Valors p. 28
 - Missió i visió p. 29
 - Grups d'interès p. 29
- ④ **Estratègia, gestió i responsabilitat social** p. 33
 - Estratègia i gestió p. 33
 - Excel·lència en la gestió p. 36
 - Responsabilitat social i bon govern p. 37



GESTIÓ 2016

- ⑤ **Gestió econòmica** p. 39
 - Enfocament de gestió p. 39
 - Dades de 2016 p. 39
 - Normativa p. 39
 - Anàlisi pressupostària i economicofinancera p. 40
- ⑥ **Gestió mediambiental** p. 46
 - Enfocament de gestió p. 46
 - Dades de 2016 p. 47
 - Consum de materials p. 47
 - Consum d'energia p. 48
 - Consum d'aigua p. 49
 - Emissions de gasos p. 50
 - Efluent i residus p. 52
 - Transport p. 57
 - Inversió / despesa mediambiental p. 57

ÍNDEX

7 Població protegida i empreses

mutualistes	p. 58
Enfocament de gestió	p. 58
Dades de 2016	p. 59
Empreses associades i població protegida.....	p. 59
Dades epidemiològiques.....	p. 59
Prestacions econòmiques.....	p. 83
Assistència sanitària.....	p. 84
Assistència social	p. 88
Prevenió de riscos laborals	p. 89
Qualitat en els serveis.....	p. 91
Enquestes de satisfacció.....	p. 92
R+D+i.....	p. 93
Gestió de riscos penals	p. 94
Seguretat de les dades	p. 94
Comunicació i informació.....	p. 95

8 Assessories

9 Proveïdors

Aliances, socis i col·laboradors

Hospital Intermutual de Llevant	p. 100
---------------------------------------	--------

11 Iquip humà pàg. 102

Enfocament de gestió	p. 102
Dades de 2016	p. 102
Ocupació	p. 102
Retribucions, permisos i beneficis socials	p. 110
Igualtat	p. 113
Salut i seguretat en el treball	p. 113
Formació i avaluació	p. 115
Relacions empresa / treballadors.....	p. 117
Comunicació, informació i participació	p. 118

12 Drets humans

Enfocament de gestió.....	p. 121
Dades de 2016	p. 121

Unió de Mútues i la societat

Enfocament de gestió.....	p. 123
Dades de 2016	p. 123

14 De 2016 a 2017: perspectives de futur



ANNEXOS

15 Índex de contingut GRI

16 Comptes anuals

NOTA: per raons de claredat i d'economia lingüística, en aquesta memòria s'ha utilitzat el masculí genèric; no obstant això, els esments a treballadors, metges, autònoms, etc. s'han d'entendre referits també a les dones treballadores, metgesses, autònomes, etc.

PRESENTACIÓ DEL PRESIDENT

G4-2



José María Gozalbo Moreno
President d'Unió de Mútues

Eés un plaer poder presentar a tots els nostres grups d'interès, un cop més, l'última memòria de responsabilitat social d'Unió de Mútues, en aquest cas la corresponent a 2016, en què es resumeix la gestió realitzada en aquest exercici i els èxits assolits.

Abans d'informar-vos sobre els estats financers al tancament de l'exercici, em sembla interessant recordar l'entorn econòmic en què ens vam moure el 2016 i els fets que hem de tenir en compte per al futur.

En l'any que tanquem es va repetir el creixement de 2015 del producte interior brut en el 3,2 % i va continuar la generació d'ocupació i afiliació a la Seguretat Social. Per tant, la generació de riquesa va evolucionar de manera positiva, tal i com confirmen diversos indicadors (matriculació de vehicles, consum de gasolines o pernoctacions en hotels, entre d'altres).

No obstant això, la taxa d'atur va tancar l'any en un 19,6 %. A més, ens trobem que la nostra economia té actualment

un deute que ronda el 100 % del PIB, és a dir, devem el que vam generar de riquesa en un any i tenim un dèficit fiscal a reconduir, ja que actualment seguim gastant més del que ingresem.

De moment, la política monetària seguida des del Banc Central Europeu, que ha fomentat la disminució del tipus d'interès i fins i tot la retribució negativa del Deute Públic a curt termini, afavoreix la recuperació dels governs de la crisi iniciada a finals de 2007 i que donem per conclosa. No obstant això, perquè es produeixi realment, cal aconseguir l'equilibri fiscal i amb això aconseguir la reducció del deute tan important que manté la nostra nació, ja que, evidentment, la panacea dels tipus d'interès vigents no ho serà a futur.

Tenint en compte aquest escenari, Unió de Mútues ha d'estar preparada per treballar amb marges d'actuació molt reduïts, ja que serà estrany que augmentin les cotitzacions socials per compensar l'augment contrastat de prestacions, especialment la derivada d'incapacitat temporal per contingència comuna.

En aquest context, i entrant ja en els resultats de 2016, la Mútua ha gestionat els seus recursos amb la màxima eficiència possible d'acord amb la normativa que la regeix i ha assolit un estalvi conjunt de totes les seves activitats de 747.599,70 euros i ha mantingut la formalització de les diverses reserves i fons pel màxim permès. Això suposa un ingrés en els comptes del Banc d'Espanya del Fons de Contingències Professionals de la Seguretat Social per import de 6.686.827,60 euros; en el Fons de Reserva de la Seguretat Social, de 195.671,21 euros; i en la Reserva Complementària d'Estabilització per Cessament d'Activitat de 2.486.978,12 euros: és a dir, 9.369.476,93 euros en diversos comptes del Banc d'Espanya. Amb això, el patrimoni net de la Mútua al tancament d'exercici és de 101.873.969,27 euros.

Les quotes recaptades van ascendir als 202.780.394,64 euros, amb un increment del 7,33 % que s'explica per l'augment de la població protegida: 258.438 treballadors protegits per contingències professionals i 270.662 per contingències comunes.

Els ingressos totals procedents de la gestió de la Seguretat Social van ascendir a 215.369.313,36 euros, i els del patrimoni històric, a 278.614,93 euros.

Es va produir un augment del 15,44 % en les prestacions socials, amb un import de 95.932.856,65 euros, que va afectar especialment a la incapacitat temporal per l'increment en el nombre d'accidents de treball i de processos de contingències comunes. En canvi, s'hi van contenir les despeses de funcionament, que van disminuir un 2,49 %.

Com a resultat de la gestió duta a terme, l'exercici 2016 va acabar amb un resultat positiu per distribuir de 15.483.277,32 euros.

Aleshores, un any més, les dades econòmiques confirmen la solvència d'Unió de Mútues i l'eficiència en la gestió realitzada, la qual cosa ens permet contribuir a la sostenibilitat de la Seguretat Social.

La gestió de les prestacions que tenim encomanades per llei es va realitzar d'acord amb el model d'excel·lència empresarial que seguim des de fa anys i amb els sistemes de gestió en què Unió de Mútues està certificada. Amb això aconseguim prestar serveis de qualitat que valoren molt positivament els seus usuaris, com semblen demostrar les enquestes de satisfacció realitzades. En el 2016 tan sols es van fer enquestes a treballadors accidentats i treballadors hospitalitzats, els quals van llançar una satisfacció del 95,33 % i del 99,74 %, respectivament.

A més dels usuaris dels nostres serveis, la qualitat assistencial també va estar reconeguda en el 2016 per l'Institut per al Desenvolupament i Integració de la Sanitat, IDIS, amb la concessió de l'acreditació Quality Healthcare (QH) de qualitat assistencial amb el nivell de dues estrelles. Per a la concessió d'aquesta acreditació, l'IDIS va valorar les certificacions, els premis i els reconeixements a l'excel·lència i la qualitat obtinguts per Unió de Mútues.

Entre els sistemes amb certificacions que s'apliquen a la mútua m'agradaria destacar-ne dos, per la transcendència que tenen per a molts dels nostres grups d'interès. D'una banda, el sistema de gestió de riscos per a la prevenció de delictes en les organitzacions d'AENOR, del qual vam obtenir la certificació en l'exercici anterior i segueix el seu camí; un camí que, com no podia ser d'altra manera, és el de la millora contínua. Amb aquest sistema, ja ho vaig dir l'any passat i ho repeteixo ara, pretenem impedir que es

cometin delictes penals i refermar el bon govern i la transparència en la mútua però, a més a més, esperem també que ens serveixi per traslladar a les empreses la necessitat d'adoptar mesures dràstiques i efectives que serveixin per evitar conductes il·lícites en l'activitat econòmica.

L'altre sistema a què em referia és el de seguretat de la informació, ja que tota precaució és poca quan es tracta de preservar-la. Tots coneixem els successos que han tingut lloc darrerament a tot el món i a Unió de Mútues ens preocupa, i molt, garantir la seguretat de les dades dels nostres pacients molt en particular i de totes les altres dades de l'organització en general. La norma ISO 27001 és una norma molt exigent i en el 2016 es va treballar per, fins i tot, anar més enllà per adaptar-nos a l'Esquema Nacional de Seguretat, que hem d'anar pensant a adoptar.

2016 va ser un any en què es van posar en marxa projectes que, sens dubte, redunden en la millora dels serveis que prestem, com ara la Mútua Online Pacients, i se'n van iniciar d'altres que ho faran el proper any. També va ser un any d'avenços i reconeixements en el compromís que té la Mútua amb la construcció d'una societat plural i diversa, amb l'adhesió al Charter de la Diversitat, l'obtenció del Distintiu Indicador del Grau d'Accessibilitat de la Fundació Shangri-La per els centres que encara no el tenien i la del Distintiu Igualtat a l'Empresa del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat.

Tot això, naturalment, no hauria estat possible sense la dedicació de l'equip de professionals que, dia a dia, treballen per fer d'Unió de Mútues un referent en l'excel·lència i la innovació dels serveis. La Direcció Gerència sempre ha considerat el seu equip humà com un factor clau en la

consecució dels seus èxits. Per això procura cuidar-lo el millor possible i fer de la mútua una empresa saludable que s'ocupa de la seguretat i la salut de totes i cadascuna de les persones que hi treballen.

Amb el convenciment que seguirem comptant amb el bon fer del nostre equip i que així podrem avançar en el nostre camí cap a l'excel·lència, crec que a Unió de Mútues estem preparats per seguir prestant serveis de qualitat i per respondre a les exigències derivades de la situació econòmica actual i de la col·laboració que, com a mútua, mantenim amb la Seguretat Social.



José María Gozalbo Moreno
President d'Unió de Mútues

ELABORACIÓ DE LA MEMÒRIA I MATERIALITAT

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

La memòria d'RSC corresponent a l'exercici 2016 és l'onzena que Unió de Mútues elabora en el marc del model GRI i la segona publicada *de conformitat* amb la versió G4 del GRI, en l'opció *exhaustiva*.

En aquesta memòria s'han tingut en compte els quatre principis per a la definició del contingut i els sis principis per determinar la qualitat de la memòria que estableix el model GRI.

Principis del GRI per determinar el contingut de la memòria

Participació dels grups d'interès

L'apartat “Valors, missió, visió i grups d'interès” conté informació sobre els grups d'interès d'Unió de Mútues i les relacions existents amb cada un d'ells. L'apartat “Elaboració de la memòria i materialitat” explica la manera en què l'organització ha atès les expectatives i els interessos legítims dels seus grups d'interès.

Context de sostenibilitat

La memòria presenta l'acompliment d'Unió de Mútues en el context més ampli de la sostenibilitat i explica la manera com hi contribueix o intenta contribuir-hi.

Materialitat

Aquesta memòria tracta els aspectes que reflecteixen els impactes econòmics, ambientals i socials significatius de la mútua o que influeixen d'una manera substancial en les avaluacions i les decisions dels seus grups d'interès.

Exhaustivitat

L'apartat “Elaboració de la memòria i materialitat” conté una relació dels aspectes materials i la seva cobertura (interna o externa) que reflecteixen els efectes econòmics, ambientals i socials de l'activitat duta a terme per Unió de Mútues. En aquesta relació s'indiquen els apartats de la memòria on hi ha informació sobre aquests aspectes.

Principis del GRI per determinar la qualitat de la memòria

Equilibri

La memòria reflecteix tant els aspectes positius com els negatius de l'acompliment d'Unió de Mútues.

Comparabilitat

La informació es presenta de manera que permet analitzar l'evolució de l'acompliment de l'organització i comparar-lo amb el d'altres organitzacions.

Precisió

La informació és precisa i detallada i facilita l'avaluació de l'acompliment d'Unió de Mútues per part dels seus grups d'interès.

Puntualitat

La memòria es presenta regularment, tots els anys, i abasta la gestió realitzada en l'exercici anterior, 2016 en aquest cas.

Claredat

S'ha procurat que la informació de la memòria sigui clara i fàcilment comprensible.

Fiabilitat

Les dades incloses en aquesta memòria han estat objecte de diverses auditories: d'una banda, les que s'hi esmenten i que afecten a aspectes puntuals de la gestió duta a terme; de l'altra, les dades mateixes d'aquesta memòria han estat sotmeses a auditoria en el seu conjunt. Per tant, els indicadors de l'“Índex de contingut GRI” han estat auditats en l'auditoria de la memòria i, addicionalment i amb caràcter previ, si escau, en auditories anteriors (comptables, de gestió mediambiental, gestió de la R+D+i, etc.).

La memòria s'ha elaborat amb la participació i la informació facilitada per la cadena de lideratge de l'organització i per professionals clau per a alguns aspectes concrets. Les dades es troben en les aplicacions informàtiques de l'organització, en especial en Cosmos, eina en què s'introdueixen els plans dels diversos processos i els seus indicadors. La coordinació de la memòria correspon al Procés de Gestió de la Innovació i Millora, del qual depèn la gestió de la responsabilitat social corporativa. Després d'elaborar-la s'envia als membres del Comitè de direcció per validar-la.

S'han tingut també en compte les opinions obtingudes a través dels qüestionaris sobre la memòria de l'exercici anterior rebudes: 130 respostes, totes elles de personal d'Unió de Mútues excepte una externa.

Anàlisi de materialitat¹

En el 2016 no es va procedir a una anàlisi de materialitat nova, ja que es va considerar que encara eren vàlids els resultats del projecte “Materialitat dels impactes en matèria d'RSC d'Unió de Mútues: identificació i jerarquització”, realitzat en col·laboració amb el Grup GERSE de la Universitat Jaume I de Castelló, com a continuació d'un altre posat en marxa el 2014: “Identificació i jerarquització dels grups d'interès d'Unió de Mútues des de la perspectiva de l'ètica i la responsabilitat social”.

Aquest últim projecte es va desenvolupar en tres fases, en què van participar els líders de procés i altres persones de la cadena de lideratge: identificació, classificació i jerarquització, i va tenir en compte el grau d'influència de cada grup d'interès en l'acompliment econòmic, mediam-

biental i social d'Unió de Mútues i la forma en què es veia afectat cada grup per les decisions d'aquesta.

El projecte sobre la materialitat va partir de les matrius de rellevància i materialitat amb què conclouia l'anàlisi sobre els grups d'interès. El nou projecte va aprofundir en aspectes rellevants per a l'elaboració d'una memòria GRI d'acord amb la versió G4 i per a l'elaboració de plans estratègics.

Una vegada finalitzada l'anàlisi de la importància dels impactes en matèria de responsabilitat civil corporativa (RSC) per part dels membres de la cadena de lideratge que van participar en el projecte, es va dur a terme una anàlisi comparativa del sector de mútues i d'altres empreses afins (hospitals i companyies d'assegurances mèdiques) i es va elaborar un calendari de reunions amb diversos *focus groups* per tal de conèixer l'opinió del major nombre possible de grups d'interès d'Unió de Mútues.

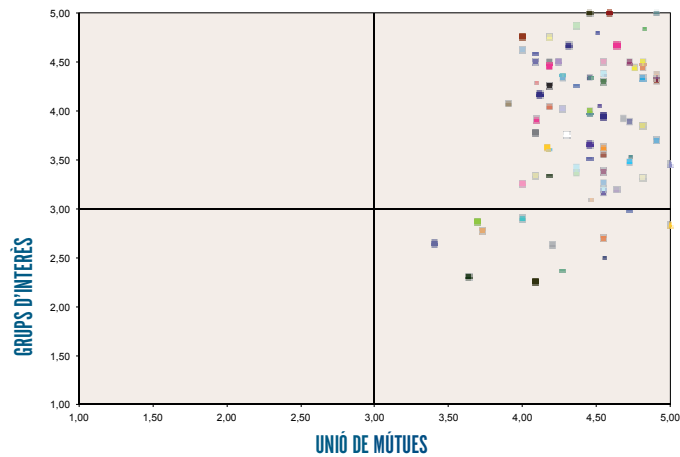
Les reunions van tenir lloc en 2015 amb els grups següents: equip humà; òrgans de govern, participació i assessors; aliances, socis i col·laboradors; clients; assessories; proveïdors; i societat, comunitat i medi ambient.

D'aquestes reunions van sorgir alguns ítems nous, que es van afegir als primers, de manera que es va crear com a resultat una matriu de materialitat amb 84 ítems.

Si exclouem aquells amb una puntuació inferior a 3 punts (en una escala de l'1 al 5), el resultat és el de la taula, en què els aspectes materials es poden agrupar en quatre grans

¹ *Materialitat*: substantiu usat en el marc del GRI com a sinònim d'*importància*, *rellevància*.

Matriu de materialitat



blocs: un relatiu al bon govern de l'organització, sostenibilitat i eficiència, comportament ètic i diàleg amb els grups d'interès; un altre de temes relatius a la prestació de serveis i qualitat d'aquests, innovació i millora, i satisfacció dels grups d'interès; un altre integrat pels temes d'interès per a l'equip humà, i un últim grup d'impactes relacionats amb la societat i el medi ambient.

En la memòria s'informa de tots aquests temes d'interès, així com dels altres inclosos en els indicadors GRI².

Quadre resum del projecte per a la determinació de la materialitat

FASES	OBJECTIUS	ACTIVITATS
FASE I Identificació i jerarquització dels grups d'interès	Identificació	Identificar els atributs dels grups d'interès d'Unió de Mútues des de la perspectiva de l'ètica i la responsabilitat social.
	Classificació	Classificar els grups d'interès tenint en compte els impactes d'Unió de Mútues sobre aquests i la influència i rellevància dels grups d'interès en Unió de Mútues.
	Jerarquització	Jerarquitzar els grups d'interès basant-se en els impactes d'Unió de Mútues sobre aquests i els dels grups d'interès sobre Unió de Mútues.
FASE II Materialitat	<i>Benchmarking</i>	Identificar interessos/impactes materials detectats per altres mútues espanyoles, més una petita mostra d'altres sectors relacionats.
	Valoració interna	Valorar els interessos dels grups d'interès per part dels líders de procés i el Comitè de Direcció.
FASE III Diàleg	Definició i configuració dels <i>focus groups</i> amb grups d'interès d'Unió de Mútues	Preseleccionar els participants i elaborar la guia de desenvolupament dels <i>focus groups</i> .
	Desenvolupament dels diferents <i>focus groups</i>	Crear els diferents <i>focus groups</i> perquè cadascun d'aquests avaluï quantitativament els impactes materials definits per Unió de Mútues en matèria d'ètica i responsabilitat social, i per detectar nous impactes rellevants per als grups d'interès.
	Revisió de la materialitat	Definir la matriu de materialitat dels impactes d'Unió de Mútues en matèria d'ètica i responsabilitat social que prevegi tant la visió de l'organització com dels grups d'interès.

2 Els indicadors GRI s'identifiquen amb una lletra G i un 4 inicial (versió 4 del model GRI), seguits d'un nombre o combinació de lletres i nombres.

- "G4+nombre/s" s'utilitza per als indicadors que fan referència a aspectes generals de l'organització (G4-3 = "nom de l'organització").
- "G4+combinació de dues lletres i número/s" s'utilitza per a indicadors de categories determinades de continguts bàsics específics (EC

= categoria *economia*, per exemple, G4-EC1 "valor econòmic directe generat i distribuït").

- G4-DMA: és la manera de designar l'"enfocament de gestió" de cada aspecte de cada categoria (per exemple, en la categoria d'"acompliment social", subcategoria de "pràctiques laborals i treball digne", l'enfocament de gestió del aspecte "diversitat i igualtat d'oportunitats" es refereix a la manera en què l'organització aborda la diversitat

i igualtat, la política que segueix ...).

Al final de la memòria s'inclou un annex amb la taula d'indicadors completa, amb la indicació del contingut de cadascun i les pàgina on hi ha la informació corresponent. En la memòria, els indicadors es troben al principi de cada pàgina.

TEMES D'INTERÈS (IMPACTES)	INFORMACIÓ RELACIONADA	SECCIÓ MEMÒRIA ANUAL	GRUPS D'INTERÈS (GI)	COBERTURA
Sostenibilitat	Perspectives de futur	Presentació del president / De 2016 a 2017	Tots	D i F
Eficiència	Compte de resultats: diferència entre ingressos i despeses	Gestió econòmica	Òrgans de govern i Administració Pública	D i F
Augment de la població protegida	Empreses associades i població protegida	Població protegida i empreses mutualistes	Exclusiu d'alguns GI	D i F
Disponibilitat pressupostària	Anàlisi pressupostària	Gestió econòmica	Òrgans de govern	D i F
Bon govern	Valors	Valors, missió, visió i grups d'interès / Estratègia, gestió i responsabilitat social	Tots	D i F
Compliment del pla estratègic	Perspectives de futur	De 2016 a 2017	Òrgans de govern	D i F
Transparència	Valors	Valors, missió, visió i grups d'interès / Estratègia, gestió i responsabilitat social	Tots	D i F
Representativitat en els òrgans de govern d'Unió de Mútues	Òrgans de govern i participació	Perfil de l'organització	Societat	D
Autonomia i control en la gestió d'Unió de Mútues	Valors	Perfil de l'organització / Valors, missió, visió i grups d'interès / Estratègia, gestió i responsabilitat social	Òrgans de govern	D
Comportament ètic	Valors	Valors, missió, visió i grups d'interès / Estratègia, gestió i responsabilitat social	Tots	D i F
Gestió responsable (econòmica, social i mediambiental)	Responsabilitat social i bon govern	Valors, missió, visió i grups d'interès / Estratègia, gestió i responsabilitat social	Tots	D i F
Igualtat	Igualtat i diversitat	Valors / Equip humà	Tots	D i F
Compliment amb els instruments de la responsabilitat social corporativa	Memòria RSC	Sobre la memòria RSC	Exclusiu d'alguns GI	D i F
Pagament de retribucions dintre del termini i en la forma escaient	Retribucions i beneficis socials	Equip humà	Equip humà	D

TEMES D'INTERÈS (IMPACTES)	INFORMACIÓ RELACIONADA	SECCIÓ MEMÒRIA ANUAL	GRUPS D'INTERÈS (GI)	COBERTURA
Informació, comunicació i diàleg	Informació, comunicació i diàleg	Valors, missió, visió i grups d'interès / Població protegida i empreses mutualistes / Unió de Mútues i la societat	Tots	D i F
Tracte personalitzat en la interlocució	Canals de comunicació amb grups d'interès	Grups d'interès	Tots	D i F
Difusió de la cultura d'Unió de Mútues (innovació, RSC, etc.)	Comunicació i informació	Població protegida i empreses mutualistes / Equip humà / Unió de Mútues i la societat	Tots	D i F
Establir col·laboracions	HIL, mútues amb conveni	Aliances, socis i col·laboradors	Aliances, socis i col·laboradors	D i F
Participació institucional	Comunicació amb els grups d'interès	Grups d'interès	Tots	D i F
Prestació de serveis assistencials de qualitat	Assistència sanitària, serveis de l'ITUM, contingències comunes, assistència social, qualitat en els serveis, enquestes de satisfacció	Excel·lència en la gestió / Població protegida i empreses mutualistes	Tots	F
Gestió de prestacions econòmiques àgils i eficaces	Qualitat en els serveis, enquestes de satisfacció	Població protegida i empreses mutualistes	Clients	F
Seguretat de dades	Qualitat en els serveis	Excel·lència en la gestió / Població protegida i empreses mutualistes	Tots	D i F
Confidencialitat de la informació	Qualitat en els serveis	Excel·lència en la gestió / Població protegida i empreses mutualistes	Tots	D i F
Foment de la prevenció de riscos laborals	Prevenció amb càrrec a quotes	Població protegida i empreses mutualistes	Administració Pública i clients	F
Reducció de la sinistralitat	Dades epidemiològiques	Població protegida i empreses mutualistes	Tots	F

TEMES D'INTERÈS (IMPACTES)	INFORMACIÓ RELACIONADA	SECCIÓ MEMÒRIA ANUAL	GRUPS D'INTERÈS (GI)	COBERTURA
Satisfacció dels grups d'interès	Enquestes de satisfacció	Població protegida i empreses mutualistes / Assessories / Equip humà / Unió de Mútues i la societat	Tots	D i F
Actuar com a model de referència en la gestió dels serveis	Model de gestió i certificacions	Excel·lència en la gestió	Tots	D i F
Reputació corporativa i confiança	Certificacions, enquestes de satisfacció	Valors, missió, visió i grups d'interès / Estratègia, gestió i responsabilitat social / Població protegida i empreses mutualistes / Assessories	Exclusiu d'alguns GI	D i F
Reducció de costos en les empreses	Prevenció amb càrrec a quotes, incentius a la disminució i prevenció de la sinistralitat, R+D+i	Població protegida i empreses mutualistes	Clients (empreses mutualistes)	F
Cerca de consensos	HIL, mútues amb conveni	Aliances, socis i col·laboradors	Aliances, socis i col·laboradors	D i F
Contribució a la innovació i millora de l'organització	Model de gestió i certificacions	Valors, missió, visió i grups d'interès / Estratègia, gestió i responsabilitat social	Tots	D
Anticipació als interessos dels grups d'interès	Llista d'aspectes materials	Sobre la memòria RSC	Tots	D i F
Aprenentatge de tercers	R+D+i	Població protegida i empreses mutualistes	Exclusiu d'alguns GI	D
Implantació de noves tecnologies en la gestió	R+D+i	Població protegida i empreses mutualistes	Exclusiu d'alguns GI	D i F
Desenvolupament de productes i serveis	R+D+i	Població protegida i empreses mutualistes	Exclusiu d'alguns GI	D i F

TEMES D'INTERÈS (IMPACTES)	INFORMACIÓ RELACIONADA	SECCIÓ MEMÒRIA ANUAL	GRUPS D'INTERÈS (GI)	COBERTURA
Desenvolupament professional	Formació	Equip humà	Equip humà	D
Gestió de l'acompliment dels llocs de treball	Avaluació de l'acompliment	Equip humà	Equip humà	D
Treball en equip	Equips de millora	Equip humà	Equip humà	D
Cultura corporativa i comunicació interna	Comunicació, informació i participació, enquestes d'opinió	Equip humà	Equip humà	D
Condicions de treball	Salut i seguretat en el treball	Equip humà	Equip humà	D
Conciliació de vida familiar i laboral	Retribucions i beneficis socials	Equip humà	Equip humà	D
Estabilitat en l'ocupació	Ocupació	Equip humà	Equip humà	D
Persones satisfetes i implicades	Comunicació, informació i participació, enquestes d'opinió	Equip humà	Equip humà	D
Reconeixement a l'equip humà	Permisos	Equip humà	Equip humà	D
Compromís social	Jornades i col·laboracions, solidaritat	Unió de Mútues i la societat	Societat	D i F
Implicació d'Unió de Mútues en l'àmbit local	Solidaritat	Unió de Mútues i la societat	Societat	D i F
Promoció de l'RSC	Una empresa responsable	Estratègia, gestió i responsabilitat social / Unió de Mútues i la societat	Societat	D i F
Disseny d'entorns i serveis accessibles	Accessibilitat	Estratègia, gestió i responsabilitat social	Tots	D i F
Readaptació professional de treballadors protegits	Assistència social	Població protegida i empreses mutualistes	Clients	F
Foment de la salut pública	Jornades i col·laboracions, solidaritat	Equip humà / Unió de Mútues i la societat	Administració pública	F
Gestió de residus	Residus	Gestió mediambiental	Societat	D i F

La memòria inclou enfocaments de gestió en relació amb l'acompliment econòmic, mediambiental i social, aquest últim en les quatre subcategories del GRI: pràctiques laborals i treball digne; drets humans; societat i responsabilitat sobre productes (en el cas de la Mútua, sobre serveis).

En les comparacions, es comparen les dades de 2016 amb les dels dos anys anteriors sempre que és possible, llevat de les dades comptables, que es comparen únicament amb les de l'exercici anterior. Les enquestes de satisfacció es comparen amb les dues anteriors, que poden ser dels dos anys anteriors, si són anuals, o de més, si són biennals. Els comptes anuals es presenten d'acord amb el que exigeix el Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social.

Quan hi ha algun canvi en la forma de facilitar la informació sobre algun aspecte puntual pel que fa a la memòria anterior s'indica en el text. Aquí fem constar que, en aquesta memòria, la informació econòmica es presenta de manera diferent a la dels darrers anys per atendre una petició repetida en alguns comentaris rebuts sobre la memòria: explicar els conceptes utilitzats perquè resultin més clars per a profans en la matèria i facilitar la comprensió dels comptes anuals que s'inclouen en la memòria com a annex.

Després de ser auditada per AENOR i sotmesa al *Content Index Service* de GRI, la *Memòria de responsabilitat social corporativa 2016 d'Unió de Mútues* es difon, juntament amb el qüestionari per demanar opinions dels seus lectors, en l'àmbit intern mitjançant circular, la revista interna *UM Digital* i la intranet corporativa Àgora, i en l'àmbit extern mitjançant correu electrònic i la pàgina web www.uniode-mutues.net.

Per a aclariments, consultes, comentaris o suggeriments podeu enviar un correu electrònic 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 N° 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

Original (firmado)

UNIÓ DE MÚTUES



2 PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ

QUÈ ÉS UNIÓ DE MÚTUES.....	P. 18
ÒRGANS DE GOVERN I PARTICIPACIÓ.....	P. 19
EL COMITÈ D'ÈTICA I LA COMISSIÓ DE PREVENCIÓ DE DELICTES	P. 23
ORGANITZACIÓ TERRITORIAL I FUNCIONAL.....	P. 24

3 VALORS, MISSIÓ, VISIÓ I GRUPS D'INTERÈS

VALORS	P. 28
MISSIÓ I VISIÓ	P. 29
GRUPS D'INTERÈS	P. 29

4 ESTRATÈGIA, GESTIÓ I RESPONSABILITAT SOCIAL

ESTRATÈGIA I GESTIÓ.....	P. 33
EXCEL·LÈNCIA EN LA GESTIÓ	P. 36
RESPONSABILITAT SOCIAL I BON GOVERN.....	P. 37

PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ

G4-3, G4-4, G4-7

QUÈ ÉS UNIÓ DE MÚTUES

Unió de Mútues, mútua col·laboradora amb la Seguretat Social núm. 267, és una associació d'empreses sense ànim de lucre que està sotmesa a la direcció i tutela del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social i té la seva autorització per a l'exercici de les activitats següents:

- Prestacions assistencials i econòmiques derivades d'accidents de treball i de malalties professionals del personal al servei de les seves empreses associades i dels treballadors autònoms adherits.
- Control i seguiment de les baixes per incapacitat temporal per contingències comunes i prestacions econòmiques en cas d'incapacitat temporal per contingències comunes.
- Cobertura de les prestacions econòmiques per risc durant l'embaràs i la lactància natural.
- Cobertura de les prestacions econòmiques per cessament d'activitat de treballadors autònoms.
- Cobertura de les prestacions econòmiques per cura de

menors afectats per càncer o una altra malaltia greu

- Activitats preventives conforme a la legislació vigent.
- Incentiu a les empreses mutualistes per la disminució de la sinistralitat laboral.

Unió de Mútues té personalitat jurídica pròpia i plena capacitat d'obrar per adquirir, gravar o alienar béns i fer tota classe d'actes i contractes, i actua amb la responsabilitat mancomunada dels empresaris associats.

Com a mútua col·laboradora amb la Seguretat Social:

- Gestiona fons públics i els seus excedents no constitueixen beneficis a repartir, i reverteixen a la Seguretat Social.

- Té exempció tributària, en els termes legalment establerts.

- Està subjecta, entre altres normes, a les disposicions de la Llei General de la Seguretat Social, text refós aprovat per Reial Decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, i el Reglament sobre col·laboració de les mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat, aprovat per Reial Decret 1993/1995, de 7 de desembre (i les seves disposicions d'aplicació i desenvolupament). Així mateix, ha de respectar el que preveuen els seus propis estatuts.

- La seva comptabilitat es regeix pel *Pla General de Comptabilitat de la Seguretat Social*; els seus pressupostos anuals estan integrats en el Pressupost de la Seguretat Social, i ha de retre comptes de la seva gestió davant el Tribunal de Comptes.

- A més de la tutela del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social, la seva activitat està sotmesa al control financer per la Intervenció General de la Seguretat Social; al control del compliment de la normativa de la Seguretat Social per la Inspecció de Treball; i al control del compliment de la normativa en matèria de sanitat per la Inspecció dels Serveis Sanitaris.

Unió de Mútues és fruit d'un procés de fusions que va començar el 1990 i va acabar el 2004, per la qual cosa suma experiències diverses que han redundat en benefici dels seus mutualistes.

ÒRGANS DE GOVERN I PARTICIPACIÓ

Els òrgans de govern i participació d'Unió de Mútues es regeixen pel que preveu la Llei General de la Seguretat Social (text refós aprovat per Reial decret Legislatiu 8/2015) i els seus propis estatuts.

Els òrgans de govern de la mútua són la Junta General, la Junta Directiva i el director gerent; la Comissió de Control i Seguiment és, d'acord amb la llei, un òrgan col·legiat de participació institucional i la Comissió de Prestacions Especials és l'òrgan a què correspon la concessió de beneficis d'assistència social.

JUNTA GENERAL

És l'òrgan superior de govern d'Unió de Mútues. Està formada pels empresaris associats (amb dret de vot sempre que estiguin al corrent de les seves obligacions socials) i un representant dels treballadors de l'organització. La Junta General s'ha de reunir una vegada a l'any, almenys, en sessió ordinària per aprovar l'avantprojecte de pressupostos i els comptes anuals, i es pot reunir en sessió extraordinària tantes vegades com sigui convocada per la Junta Directiva. Entre les seves competències figuren, a més de les esmentades, la designació i renovació dels membres de la Junta Directiva, ser informada sobre les dotacions i aplicacions del patrimoni històric, la reforma dels estatuts, la fusió, absorció i dissolució de l'entitat, la designació dels liquidadors i l'exigència de responsabilitat als membres de la Junta Directiva.

El 2016 la Junta General va celebrar una reunió ordinària el mes de juliol.

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva està formada per un nombre d'associats mutualistes limitat per llei a un màxim de vint. Té un president (que ho és també de la Junta General), un vicepresident, un secretari, un tresorer i diversos vocals, entre els quals hi ha un representant del personal de la Mútua. Els càrrecs directius són nomenats per un període de sis anys i es renoven parcialment cada tres. La Junta Directiva d'Unió de Mútues té representants sindicals, d'UGT i CCOO, en qualitat d'empreses associades a la mútua.

La Junta Directiva s'ocupa del govern directe i immediat de l'organització. Entre altres funcions, assumeix les facultats de la convocatòria de la Junta General, l'execució dels acords adoptats per aquesta, la formulació dels avantprojectes de pressupostos i dels comptes anuals, i l'exigència de responsabilitat al director gerent.

Aquest últim exerceix la direcció executiva de la mútua i li correspon desenvolupar els objectius generals i la direcció ordinària de l'entitat, sense perjudici d'estar subjecte als criteris i instruccions que, si escau, li imparteixin la Junta Directiva i el seu president.

En el 2016 la Junta es va reunir en nou ocasions.

Membres de la Junta Directiva

President

José María Gozalbo Moreno (22/07/15¹)
AGRÍCOLAS GOZALBO Y MARTÍNEZ S.A.

Vicepresident

Antonio Bauxauli Planells (07/07/10²)
FEVAMA

Secretari

José Martínez Palau (07/07/10³)
OBRAS INTEGRALES NULES S.L.U.

Tresorer

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

Representant dels treballadors

Manuel Vidal Sebastiá (06/05/10⁵)

Director gerent

Juan Enrique Blasco Sánchez (31/12/14⁶)

Vocals

Carlos Alguacil Gil (22/07/15⁷)
PROYECTO FUTURO 4 S.L.

José Vicente González Pérez (02/07/14⁸)
G.H. ELECTROTERMIA S.A.

Elvira Ródenas Sancho (24/08/16⁹)
UNIÓN GENERAL DE TREBALLADORS

Consuelo Jarabo Latorre (04/07/12¹⁰)
COMISSIONS OBRERES

Juan Orts Herranz (02/07/14¹¹)
CRISTALUZ S.A.

Alejandro Soliveres Montañés (02/07/14¹²)
FEDERACIÓN EMPRESARIAL METALÚRGICA
VALENCIANA

María José Oltra Mestre (06/07/11¹³)
UNIVERSITAT JAUME I

Rafael Zarzoso Vicente (22/07/15¹⁴)
CONSTRUCCIONES RAFAEL ZARZOSO S.L.

Gemma Escrig Gil (06/07/11¹⁵)
FUNDACIÓ ISONOMÍA

Alberto Blasco Monfort (02/07/14¹⁶)
BAGU S.L.

Gerard García-Ayats Piqué (07/07/10¹⁷)
TERMBUS S.L.

Isidro Zarzoso Bonet (02/07/14¹⁸)
ASCER

- 1 Càrrec reelegit per la Junta General el 22/07/2015.
- 2 Càrrec ratificat per la Junta General el 07/07/2010.
- 3 Càrrec ratificat per la Junta General el 10/07/2013.
- 4 Càrrec reelegit per la Junta General el 10/07/2013.
- 5 Càrrec ratificat per la Junta General Extraordinària el 06/05/2010.
- 6 Càrrec reelegit per la Junta General el 31/12/2014.
- 7 Càrrec ratificat per la Junta General el 22/07/2015.
- 8 Nomenament amb data d'efectes 02/07/2014.
- 9 Càrrec ratificat per la Junta General el 24/08/2016.
- 10 Càrrec reelegit per la Junta General el 04/07/2012.
- 11 Nomenament amb data d'efectes 02/07/2014.
- 12 Nomenament amb data d'efectes 02/07/2014.

 Membres no independents de la Junta Directiva.

 Membres independents de la Junta Directiva.

- 13 Nomenament amb data d'efectes 06/07/2011.
- 14 Càrrec reelegit per la Junta General el 22/07/2015.
- 15 Nomenament amb data d'efectes 06/07/2011.
- 16 Càrrec ratificat per la Junta General el 02/07/2014.
- 17 Càrrec ratificat per la Junta General el 10/07/2013.
- 18 Càrrec ratificat per la Junta General el 02/07/2014.

Com a mútua col·laboradora amb la Seguretat Social, Unió de Mútues actua d'acord amb el que estableixen les lleis i d'acord amb les directrius del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social. Aquest, un cop aprovat per la Junta Directiva, aprova el nomenament del director gerent i de la resta de membres d'aquest òrgan.

A Unió de Mútues, la Junta Directiva és informada pel director gerent de la gestió duta a terme i aporta la sensibilitat i el coneixement que tenen els seus membres, tant de les empreses com de les organitzacions empresarials que representen. La Junta Directiva és informada de les activitats, els fets i els canvis rellevants que es produeixen en l'organització: de la redefinició de la seva missió, visió i valors, l'actualització de la seva política, l'adopció d'un nou model de gestió, la publicació de la memòria d'RSC, però, sobretot, és informada dels resultats de l'activitat que, d'acord amb la llei, ha de dur a terme i de la manera com contribueix a la sostenibilitat de la Seguretat Social mitjançant la seva col·laboració en la gestió de les prestacions que li corresponen.

Entre les qüestions sobre les quals és informada la Junta Directiva hi ha els assumptes abordats i les accions dutes a terme per minimitzar els riscos derivats del desenvolupament de les activitats de la mútua en garantia del seu bon govern: en l'aspecte ètic, pel Comitè d'Ètica; pel que fa a riscos penals, per la Comissió de Prevenció de Delictes; en l'àmbit assistencial, per la Comissió de Seguretat de Pacients; i en els aspectes mediambientals, pel Procés d'Innovació i Millora, del qual depèn el Pla de Gestió Mediambiental (PGMA).

COMISSIÓ DE CONTROL I SEGUIMENT

És l'òrgan de participació dels agents socials, al qual correspon conèixer i informar de la gestió que du a terme la mútua en les diverses modalitats de col·laboració, proposar mesures per millorar-ne el desenvolupament en el marc dels principis i objectius de la Seguretat Social, informar l'avantprojecte de pressupostos i els comptes anuals i conèixer els criteris de l'organització en el desenvolupament del seu objecte social.

La meitat dels seus membres (que no poden passar de dotze) són representants dels treballadors protegits, elegits a través de les organitzacions sindicals més representatives; l'altra meitat són representants de les empreses associades elegits a través de les organitzacions empresarials més destacades de l'àmbit d'actuació d'Unió de Mútues. El seu president és el de la Junta Directiva.

Membres de la Comissió de Control i Seguiment

President

José María Gozalbo Moreno

Vocals

CEOE – Germán Belbis Pereda

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

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

Secretari

Juan Enrique Blasco Sanchiz

COMISSIÓ DE PRESTACIONS ESPECIALS

La Comissió de Prestacions Especials s'ocupa de la concessió de beneficis de caràcter social diferents de les prestacions establertes reglamentàriament a favor dels treballadors protegits o adherits que hagin sofert un accident de treball o una malaltia professional i es trobin en estat o situació especial de necessitat, així com a favor dels seus drethavents. Igual que la Comissió de Control i Seguiment, té una composició paritària entre representants dels treballadors de les empreses associades a la mútua i representants d'aquesta última.

Membres de la Comissió de Prestacions Especials

Representants dels empresaris associats

Modesto Jaime Galindo

Ibán Montañés Foix

Representants sindicals

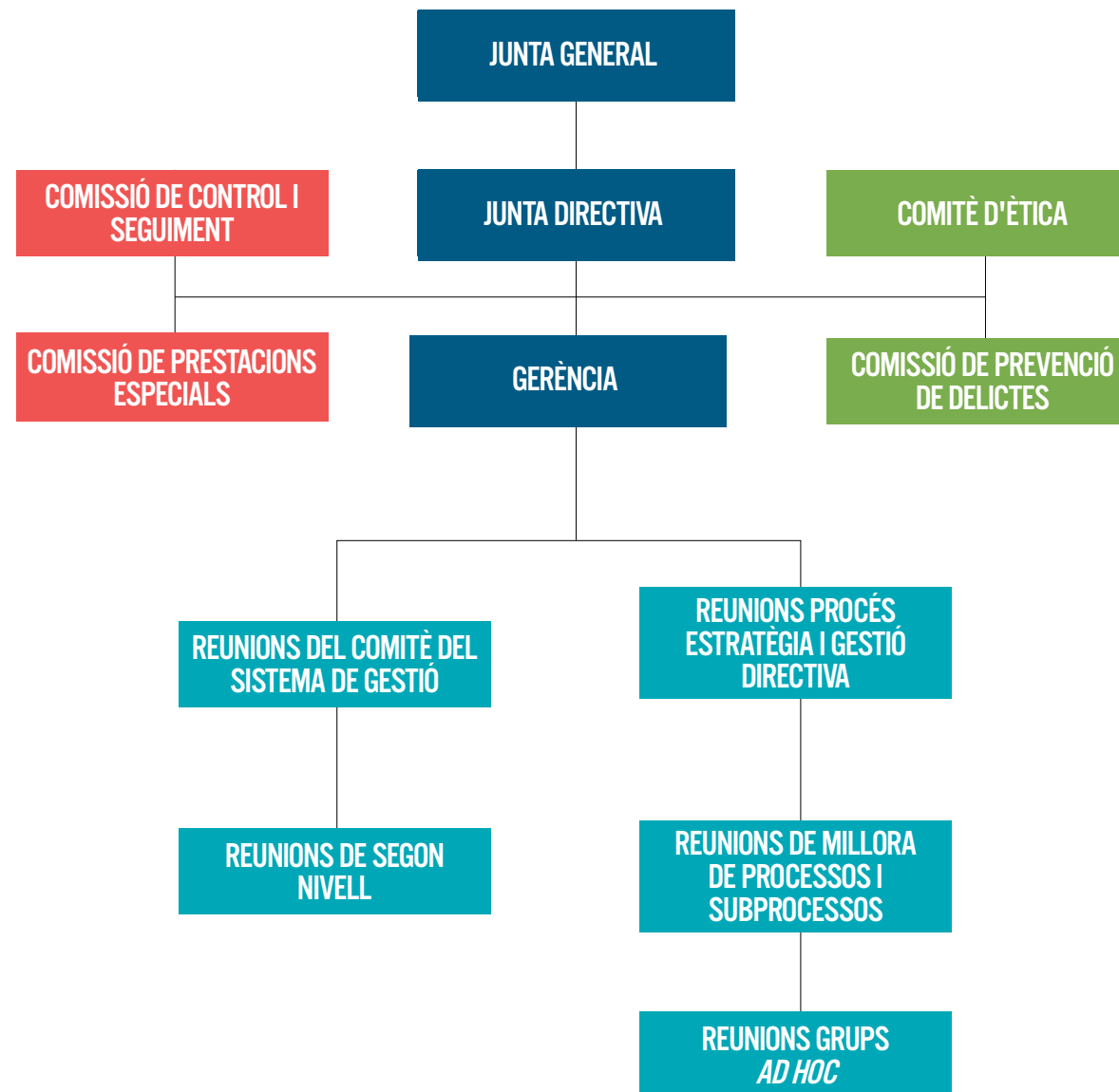
Ignacio Pacios Garnelo, UGT País Valencià

José Almela Escobedo, UGT País Valencià

Miguel Soler Mir, CC. OO. País Valencià

Secretari

Enrique Bou Alicart



EL COMITÈ D'ÈTICA I LA COMISSIÓ DE PREVENCIÓ DE DELICTES

En 2003 es va formar el primer Comitè d'Ètica de la Mútua, després de la publicació del Codi Ètic i d'acord amb el *I Pla Estratègic de Responsabilitat Corporativa (2003-2006)*. En el 2012 es va constituir un segon Comitè d'Ètica, com a òrgan assessor de la Junta Directiva i dels professionals de la Mútua en la presa de decisions sobre qüestions ètiques, i com un instrument bàsic per al desenvolupament i seguiment dels valors ètics i les normes del *Codi de Conducta*³.

Els membres del Comitè d'Ètica són designats per la Junta Directiva per un termini de dos anys prorrogables i es respecta l'equilibri de dones i homes al qual es refereix la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la Igualtat Efectiva de Dones i Homes. Tots ells són persones alienes a Unió de Mútues, excepte el director gerent. El seu president és Domingo García Marzá, catedràtic d'Ètica a la Universitat Jaume I, que va col·laborar amb Unió de Mútues en l'elaboració del primer *Codi Ètic* i en el primer Comitè d'Ètica.

El Comitè d'Ètica té un canal exclusiu de comunicació per a totes les qüestions referents al respecte dels valors ètics i al compliment del *Codi de Conducta* a través del correu comitedeetica@uniondemutuas.es.

Per la seva banda, la Comissió de Prevenció de Delictes, creada en el marc del sistema de gestió de riscos per a la prevenció de delictes en les organitzacions, té per objecte

el control de l'establiment, implementació i manteniment a la Mútua d'aquest sistema. Està formada pel director gerent, el líder del Procés de Gestió Jurídica, el tècnic del sistema i dos professionals independents de reconegut prestigi.

En el seu funcionament, respon als principis de legalitat, autonomia i independència, de manera que adopta les seves decisions amb autonomia i independència d'Unió de Mútues i els seus òrgans de govern.

Tot el personal d'Unió de Mútues té obligació de posar en coneixement de la Comissió de Prevenció de Delictes qualsevol incidència amb transcendència penal de què tingui coneixement a través del compte de correu electrònic prevenciondelitos@uniondemutuas.es. El compte està disponible a la intranet de la mútua i està també oberta a qualsevol persona interessada, a través de la seva pàgina web.

En el cas que la Comissió de Prevenció de Delictes rebés alguna denúncia sense transcendència penal, però que pogués tenir transcendència des del punt de vista ètic, obriria un expedient per a la seva anàlisi i investigació i la remetria al Comitè d'Ètica, el qual elaboraria un informe consultiu.

³ En el moment de l'elaboració d'aquesta memòria s'havia aprovat un nou *Codi Ètic i de Conducta* que no va implicar canvis en les competències del Comitè d'Ètica (vegeu l'apartat "De 2016-2017: perspectives de futur").

ORGANITZACIÓ TERRITORIAL I FUNCIONAL

Unió de Mútues disposa de 31 centres propis, incloent-hi un hospital i l'Institut de Traumatologia Unió de Mútues (ITUM), i participa en un hospital mancomanat: l'Hospital Intermutual de Llevant (HIL).

La majoria dels seus centres es troben a la Comunitat Valenciana; el domicili social està ubicat a Sagorrb i la seu administrativa i de gestió està situada a Castelló.

Els centres assistencials d'Unió de Mútues estan preparats per atendre urgències i primeres visites, radiodiagnòstic, traumatologia, rehabilitació i fisioteràpia, així com per fer el control i seguiment de la incapacitat temporal per contingències comunes.

La mútua té, a més, unitats mèdiques especialitzades com la Unitat d'Ones de Xoc, la Unitat de Valoració, el Sistema MedX, la Unitat Cardiorrespiratòria, la Unitat de Diagnòstic per la Imatge i la Unitat d'Apnea del Somni, situades en diversos centres, i amb diverses unitats que depenen del Servei de Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia de l'ITUM com les de Raquis, Artroscòpia, Genoll, Espatlla, Mà i Fractures d'Ossos Llargos.

Territorialment, Unió de Mútues s'estructura en quatre direccions:

- Castelló i província.
- València, Alacant i Múrcia.

- Catalunya i Balears.
- I la direcció de la qual depenen els serveis de Madrid, Jerez de la Frontera, la Corunya, Pamplona, Ciudad Rodrigo i Ciudad Real.

A més, Unió de Mútues, per tal de prestar el millor servei a la seva població protegida i facilitar-li una àmplia xarxa assistencial, ha signat convenis de col·laboració amb altres centres i forma part d'una aliança amb altres mútues del sector (Corporación Rama), de manera que els seus treballadors protegits i adherits tenen cobertura a tot el territori nacional.

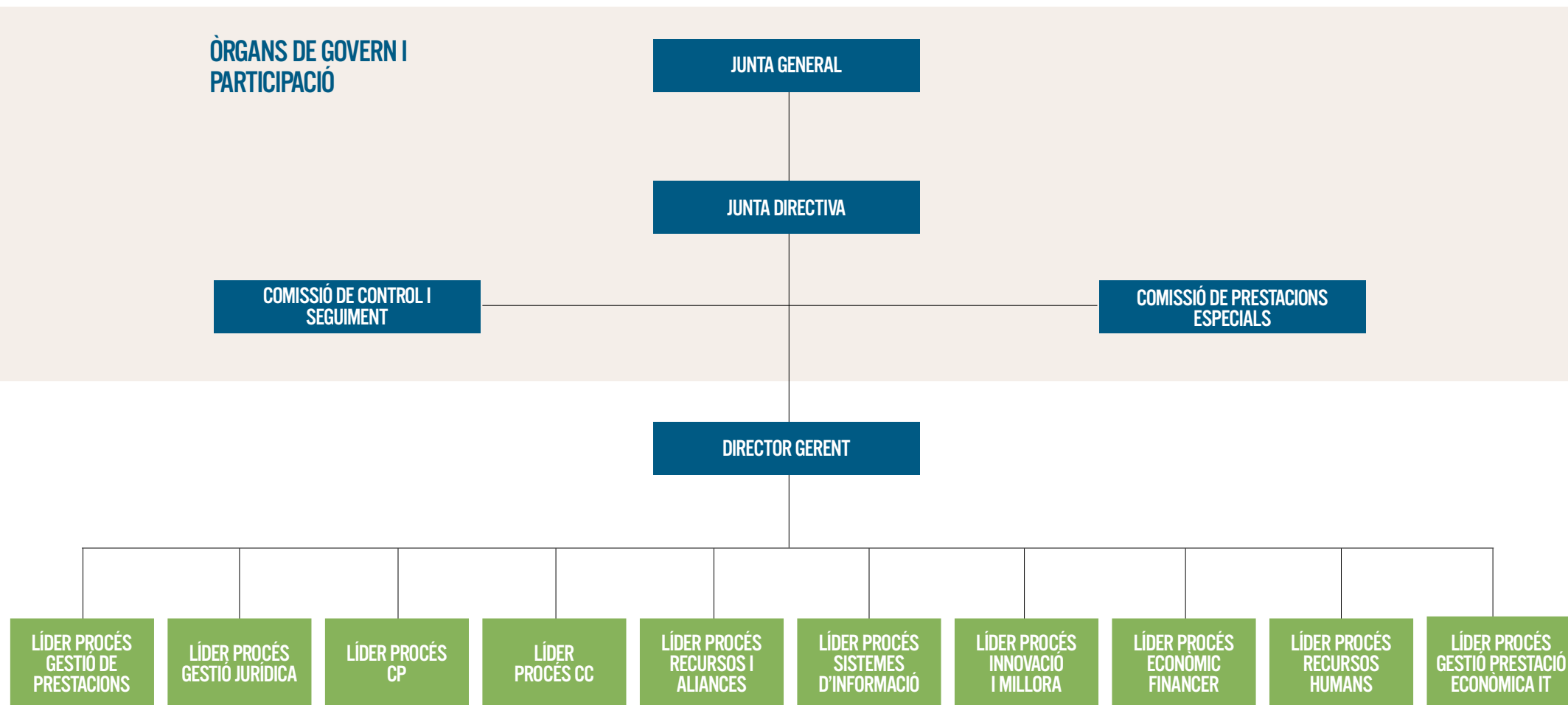
En la pàgina web de la mútua es troba el mapa assistencial, amb tota la informació relativa als centres d'Unió de Mútues, l'Hospital Intermutual de Llevant, centres d'altres mútues amb què hi ha conveni de col·laboració i centres concertats amb què s'ha signat un conveni de col·laboració (vegeu l'apartat d'“Aliances, socis i col·laboradors”). A aquesta informació es pot accedir també a través del “mapa assistencial al teu mòbil”.

Des del punt de vista del seu funcionament, la gestió a la mútua és de tipus matricial, de manera que la gestió per processos (vegeu més endavant) és compatible amb un organigrama jeràrquic.

L'organigrama jeràrquic al final de 2016 és el que apareix a la pàgina següent. Al principi de 2017, en el moment d'elaborar aquesta memòria, es van produir canvis en el mapa de processos de la mútua, per la qual cosa l'organigrama jeràrquic també havia canviat.

borar aquesta memòria, es van produir canvis en el mapa de processos de la mútua, per la qual cosa l'organigrama jeràrquic també havia canviat.

Organigrama jeràrquic



CP: Contingències professionals. CC: contingències comunes. IT Incapacitat temporal

XARXA DE CENTRES

ALCOI

Centre assistencial

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

L'ALCORA

Centre assistencial

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

BARCELONA

Centre assistencial

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

BARCELONA

Centre assistencial

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

BENICARLÓ

Centre assistencial

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

BENIPARRELL

Centre assistencial

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

BORRIANA

Centre assistencial

C/ de Roma, núm. 2, carretera del Grau
Tel.: 964 511 838. Fax: 964 518 701
centro.burriana@uniondemutuas.es

CASTELLÓ

Seu central

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

CASTELLÓ

Institut de traumatologia

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

XEST

Centre assistencial

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

CIUDAD REAL

Centre administratiu en centre assistencial d'Ibermutuamur

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

CIUDAD RODRIGO

Centre administratiu

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

LA CORUNYA

Centre administratiu en centre assistencial de Mutua Gallega

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

GANDIA

Centre assistencial

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

GIRONA

Centre administratiu

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

L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

Centre assistencial

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

JEREZ DE LA FRONTERA

Centre assistencial

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

LLÍRIA

Centre assistencial

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

MADRID

Centre assistencial

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

MANISES

Centre assistencial

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

MASSAMAGRELL**Centre assistencial**

Pl. de la Noria, 6

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

centro.massamagrell@uniondemutuas.es

MÚRCIA (ESPINARDO)**Centre administratiu en centre assistencial d'Ibermutuamur**

C/ d'Antonio Rocamora, 4

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

NULES**Centre assistencial**

Av. del l'Europa, 2

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

centro.nules@uniondemutuas.es

ONDA**Centre assistencial**

Av. del País Valencià, 13

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

centro.onda@uniondemutuas.es

PALMA DE MALLORCA**Centre administratiu en centre assistencial d'Ibermutuamur**

C/ de Blanquerna cant. Av. del Comte de Sallent, 8-2

Tel.: 971 751 532. 971 725 940

Fax: 971 756 766

PAMPLONA**Centre assistencial**

C/ de Paulino Caballero, 21

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

centro.pamplona@uniondemutuas.es

PATERNA**Centre assistencial**

València Parc Tecnològic, Ronda d'Isaac Peral, 21

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

partec@uniondemutuas.es

SAGUNT**Centre assistencial**

C/ de Lliria, 70

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

centro.sagunto@uniondemutuas.es

SOGORB**Centre assistencial**

Pl. del General Giménez Salas, 2

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

centro.segorbe@uniondemutuas.es

TORRENT**Centre assistencial**

C/ del Músic Mariano Puig Yago, 33

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

centro.torrent@uniondemutuas.es

VALÈNCIA**Centre assistencial**

C/ de les Arts Gràfiques, 2

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

centro.valencia@uniondemutuas.es

LA VALL D'UIXÓ**Centre assistencial**

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

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

centro.vallduixo@uniondemutuas.es

VILA-REAL**Centre assistencial**

C/ de l'Ermita, 269

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

centro.vilareal@uniondemutuas.es

VINARÒS**Centre assistencial**

C/ de Sant Francesc, 67

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

centro.vinaros@uniondemutuas.es

XÀTIVA**Centre assistencial**

C/ del Cavaller Ximén de Tovia, 4

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

centro.xativa@uniondemutuas.es

SANT ANTONI DE BENAIXEVE**Hospital mancomunat**

Hospital Intermutual de Llevant

Autovia de València a Ademús, km 11,7 (sortida 10)

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

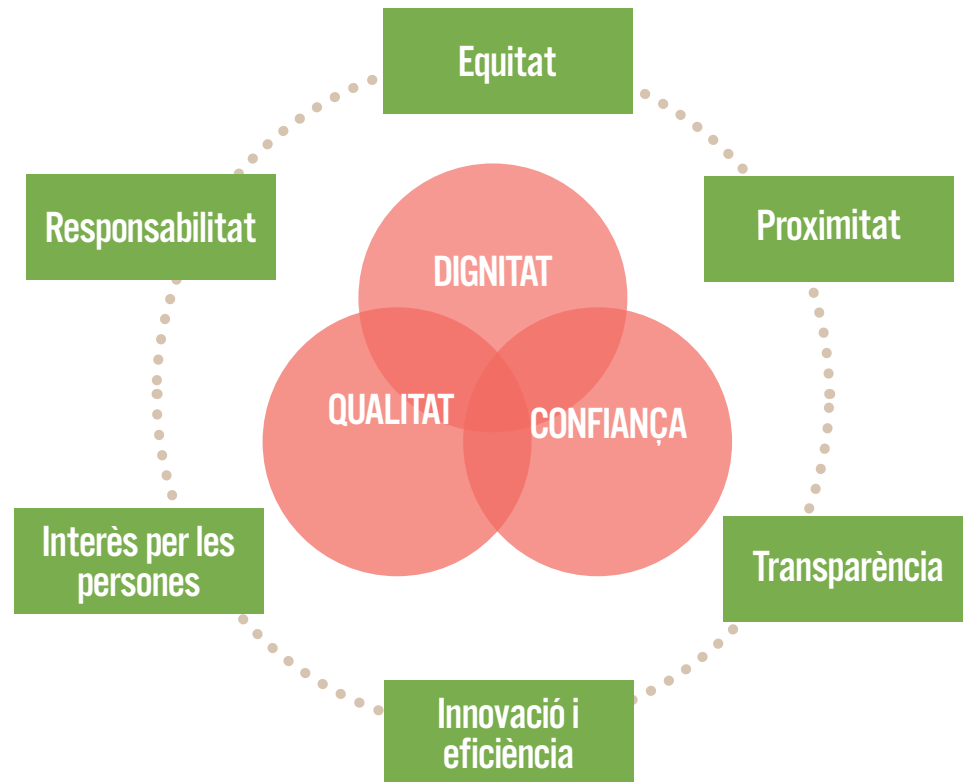
VALORS, MISSIÓ, VISIÓ I GRUPS D'INTERÈS

VALORS

Des del primer *Codi Ètic* d'Unió de Mútues, aprovat a finals de 2002 i publicat a principis de 2003, la responsabilitat social de la mútua s'ha sustentat sempre en els principis i valors recollits en aquest codi.

Amb el transcurs del temps, els principis i valors d'aquella primera edició s'han anat adaptant als canvis que hi ha hagut en l'organització i s'han simplificat i actualitzat en successives ocasions.

En el 2017, els principis i valors de la mútua serien objecte d'una nova revisió. En el 2016, any d'aquesta memòria, eren els següents:



MISSIÓ I VISIÓ

La missió i la visió d'Unió de Mútues es van definir per primera vegada el 2002. A partir de llavors, amb cada revisió anual del pla estratègic vigent en el moment, s'han anat revisant també la missió i la visió i, si escau, s'han actualitzat i modificat. La missió i la visió de l'any corresponent a aquesta memòria són les següents:

MISSIÓ

UNIÓN DE MÚTUES, mútua col·laboradora amb la Seguretat Social núm. 267, és una associació d'empreses sense ànim de lucre que col·labora en la gestió de la Seguretat Social d'acord amb el que estableix la legislació vigent i presta els seus serveis a les empreses associades, als treballadors per compte propi adherits i als treballadors per compte aliè protegits.

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

VISIÓ

Ser una mútua eficient que contribueixi a la sostenibilitat del Sistema de la Seguretat Social, socialment responsable en la gestió, referent en l'excel·lència i innovació dels serveis, i reconeguda per la satisfacció de les expectatives legítimes de tots els seus grups d'interès.

G4-24, G4-25, G4-56

GRUPS D'INTERÈS

Per a Unió de Mútues és clau el coneixement de les necessitats i expectatives legítimes dels seus grups d'interès. Per això, d'acord amb la seva visió, vol ser “reconeguda per la satisfacció de les expectatives legítimes de tots els seus grups d'interès”.

En el 2012, la mútua va dur a terme el primer estudi en profunditat dels grups d'interès, va ampliar-ne el nombre i va estudiar per a cadascun d'ells les seves necessitats i expectatives, les oportunitats i els riscos que representen per a l'organització i els que aquesta, al seu torn, representa per a cada grup d'interès.

Els grups d'interès es van incorporar al *Manual del Sistema de Gestió d'Unió de Mútues* i la sistemàtica per a la seva identificació i jerarquització, així com els canals de comunicació existents per relacionar-se amb cada grup, es va definir en la *Instrucció 1026-02 Grups d'interès*.

En el 2014, Unió de Mútues va abordar un projecte, conclòs el 2015, per aprofundir en la matèria, del qual es facilita més informació en l'apartat dedicat a l'elaboració d'aquesta memòria.

GRUPS D'INTERÈS D'UNIO DE MÚTUES

Òrgans de govern i participació, i assessors

Equip humà

Clients*

Assessories

Proveïdors

Administracions Públiques

Aliances, socis i col·laboradors

Sector de mútues

Societat, comunitat i medi ambient**

* Són clients les empreses associades, els treballadors protegits, els treballadors autònoms adherits i altres usuaris. Entre aquests últims es troben els beneficiaris de prestacions socials concedides per la Comissió de Prestacions Especials i els treballadors protegits i treballadors autònoms adherits a altres mútues i atesos en centres d'Unió de Mútues.

** En aquest grup s'integren, entre d'altres, els sindicats, els mitjans de comunicació, les associacions sense ànim de lucre, organitzacions com el Pacte Mundial de Nacions Unides, universitats i fòrums de responsabilitat social dels quals Unió de Mútues forma part.

RELACIONS UNIO DE MÚTUES - GRUPS D'INTERÈS

Òrgans de govern i participació, i assessors

- Bon govern de l'organització.
- Eficàcia i eficiència en la gestió.
- Transparència informativa.
- Drets de vot i representació.

Equip humà

- Pagament de nòmines.
- Concessió de beneficis socials.
- Igualtat de tracte i oportunitats.
- Cura de la salut i la seguretat.
- Formació i informació.

Clients

Empreses associades / treballadors per compte propi adherits

- Cobrament de les quotes legalment establertes per a la cobertura de les contingències professionals i comunes.
- Gestió de la incapacitat temporal, amb una atenció ràpida i personalitzada que agilitza la durada dels processos i facilita la reducció del cost de l'absentisme.
- Foment de la prevenció de riscos laborals i suport per a la integració de la prevenció en l'empresa.
- Pàgina web www.uniodemutues.net amb serveis personalitzats a través de Mútua Online.

Població protegida

- Cobertura de prestacions econòmiques per: incapacitat temporal i invalidesa, mort i supervivència derivada d'accidents de treball i de malalties professionals; incapacitat temporal derivada de malaltia comuna; risc durant l'embaràs o la lactància natural; cura de menors amb càncer o una altra malaltia greu; i cessament d'activitat en el cas dels treballadors autònoms.
- Cobertura de les prestacions assistencials següents derivades de contingències professionals: urgències, visites a especialistes, intervencions quirúrgiques, hospitalització, medicaments, rehabilitació, desplaçaments per al tractament i control quan és necessari, i despeses de manutenció i d'allotjament.
- Promoció de la prevenció de riscos, informació i formació a treballadors i empresaris en matèria preventiva.
- Concessió de beneficis d'assistència social per la Comissió de Prestacions Especials.

* La col·laboració amb l'Administració General de l'Estat s'articula, sobretot, a través de la Direcció general d'Ordenació de la Seguretat Social del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social; la Tresoreria General de la Seguretat Social; el Tribunal de Comptes, la Intervenció General de la Seguretat Social i l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

La col·laboració amb les Comunitats Autònomes es fa a través de diferents organismes: per exemple, a la Comunitat Valenciana, entre d'altres, la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana i l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball; a Catalunya, la Subdirecció General de Seguretat i Salut Laboral, el Consell de Relacions Laborals del Departament d'Empresa i Ocupació i l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques i Sanitàries - ICAMS del Departament de Salut.

Assessories

- Posada a la disposició de les assessories diferents eines de gestió, com ara Mútua Online, a www.uniodemu-tues.net.
- Informació sobre serveis de la Mútua i novetats legislatives.

Proveïdors

- Compliment del contracte.
- Confidencialitat i privadesa.
- Honestedat.
- Foment dels principis de la responsabilitat social en la cadena de subministrament.

Administracions Públiques*

- Col·laboració amb l'Administració General de l'Estat i les Administracions Autònòmiques en la gestió dels fons públics i les polítiques ministerials destinades a garantir la solvència econòmica del sistema.
- Col·laboració amb les Administracions Públiques en la gestió sanitària.
- Col·laboració amb les Administracions Públiques en la promoció de la prevenció de riscos laborals.
- Reunions periòdiques amb diferents institucions públiques.
- Transparència en la informació.

Aliances, socis i col·laboradors

- Respecte dels acords adoptats.
- Promoció dels principis de la responsabilitat social.

Sector de mútues

- Compliment dels acords de col·laboració establerts per millorar el servei prestat als clients (propis i els de les mútues signants).
- Actuació íntegra, garantia d'una competència lleial i no difusió d'informació falsa.

Societat, comunitat i medi ambient.

- Integració en la gestió d'Unió de Mútues de les preocupacions econòmiques, socials i mediambientals de la societat.
- Promoció d'una cultura ètica i de prevenció de riscos laborals.
- Desenvolupament de programes per a la cura del medi ambient.
- Transparència en la informació.

COMUNICACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

GRUP D'INTERÈS	CANAL DE COMUNICACIÓ	PERIODICITAT
Tots	www.uniodemutues.net	Permanent
Tots	QRSA	Aplicació per a queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments
Mutualistes i assessories	Mútua Online	Permanent
Treballadors protegits i adherits	Mútua Online Pacients	Permanent
Mutualistes i treballadors protegits i adherits	Telèfon gratuït 24 h: 900 100 692	Permanent
Mutualistes	Junta General	Anual
Mutualistes i assessories	Visites i reunions: visites forUM, esmorzars Unió de Mútues, etc.	Tots els mesos
Tots	Memòria d'RSC	Anual
Diversos grups d'interès: mutualistes i treballadors protegits, assessories, proveïdors, assistents a actes i jornades, societat, etc.	Enquestes de percepció i satisfacció	Diverses periodicitats segons grups: contínua, anual, biennal
Administracions Públiques	Auditories	Anual
Administracions Públiques	Reunions convocades pel Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social, la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana, etc.	Sense periodicitat fixa
Administracions Públiques	Actes i jornades d'Unió de Mútues en què participen representants de les administracions públiques	Diverses vegades a l'any
Sector de mútues	Reunions convocades per l'Administració	Sense periodicitat fixa
Sector de mútues (només algunes)	Convenis de col·laboració	Permanent
Òrgans de govern, participació i assessors	Reunions	Diverses periodicitats
Equip humà	Enquestes de clima laboral i de riscos psicosocials	Biennal
Equip humà	Canals de comunicació interna	Permanent
Aliances, socis i col·laboradors	Reunions	Sense periodicitat fixa
Societat	Participació en congressos, reunions, fòrums d'RSC, etc.	Sense periodicitat fixa

ESTRATÈGIA, GESTIÓ I RESPONSABILITAT SOCIAL

ESTRATÈGIA I GESTIÓ

A partir de la seva missió i visió, l'estratègia d'Unió de Mútues es fonamenta en diversos pilars, especialment en els seus principis i valors ètics, l'atenció als seus grups d'interès i la gestió d'acord amb el model EFQM d'excel·lència empresarial.

El sistema de gestió es basa en la gestió per processos, la qual permet complir els objectius de la seva política i estratègia d'una manera eficaç, eficient i sostenible.

El mapa de processos d'Unió de Mútues de 2016 és el següent:

MAPA DE PROCESSOS

ESTRATÈGIC

ESTRATÈGIA I GESTIÓ DIRECTIVA

OPERATIUS

GESTIÓ DE PRESTACIONS

GESTIÓ CONTINGÈNCIA
PROFESSIONAL

GESTIÓ CONTINGÈNCIA
COMUNA

GESTIÓ PRESTACIÓ ECONÒMICA
INCAPACITAT TEMPORAL

GESTIÓ PRESTACIONS REL I CUME

DE SUPORT

GESTIÓ
JURÍDICA

GESTIÓ DE SISTEMES
D'INFORMACIÓ

GESTIÓ DE LA INNOVACIÓ I
MILLORA

GESTIÓ
ECONOMICOFINANCERA

GESTIÓ DE RECURSOS
HUMANS

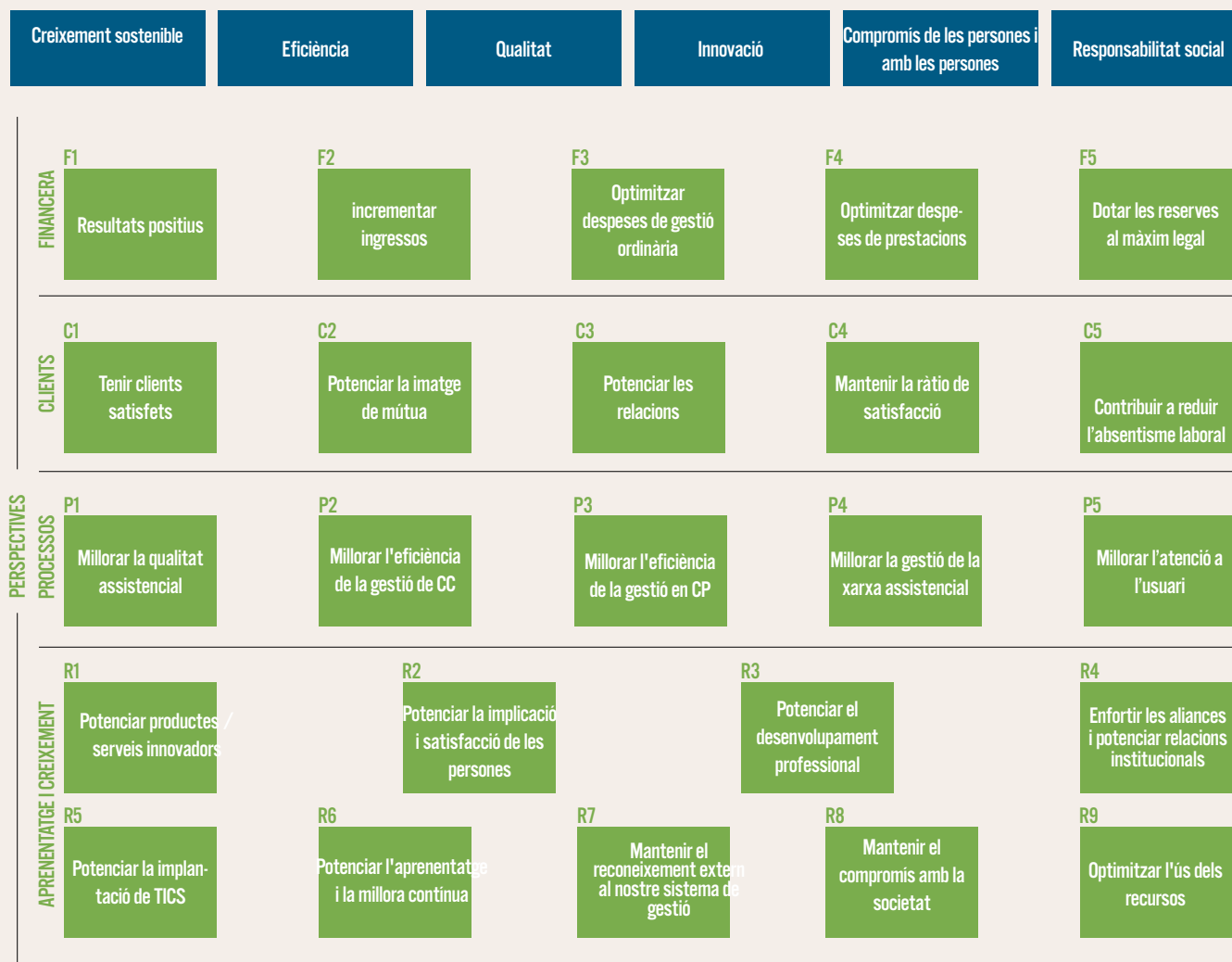
GESTIÓ DE RECURSOS I
ALIANCES

El Procés d'Estratègia i Gestió Directiva defineix, a partir de la missió, la visió i els valors, i tenint en compte l'evolució de l'entorn i de les necessitats i expectatives dels diferents grups d'interès, les línies estratègiques, els objectius estratègics, els indicadors i les metes a assolir.

El pla estratègic es desplega mitjançant objectius i accions gestionats a través dels plans de gestió dels processos, introduïts en una aplicació específica anomenada Cosmos. El compliment del pla es verifica mitjançant indicadors, del seguiment dels quals s'ocupa el Comitè de Direcció i el Comitè del Sistema de Gestió.

L'elaboració d'un pla estratègic comença amb la revisió de l'anterior per part del Comitè de Direcció. Després la Junta Directiva el revisa i l'aprova i, a més, en fa un seguiment de la implementació en les seves reunions periòdiques.

El pla vigent el 2016, el *Pla Estratègic 2014-2016*, es resumeix en el mapa estratègic següent, que incorpora vint-i-quatre objectius que cobreixen les perspectives financera, de clients, de processos i d'aprenentatge i creixement:



CC: contingències comunes. CP: Contingències professionals. TICS: tecnologies de la informació i la comunicació.

Les sis línies estratègiques del *Pla Estratègic 2014/2016* són les següents:

• **Creixement sostenible:** cerca del creixement que possibiliti la qualitat en la prestació de serveis i la generació de resultats econòmics positius, que ajudi a incrementar els fons de la Seguretat Social i a aportar valor afegit per a tots els grups d'interès.

• **Eficiència:** optimització de recursos per contribuir a la sostenibilitat del sistema de la Seguretat Social.

• **Qualitat:** millora dels serveis prestats per a la satisfacció dels grups d'interès.

• **Innovació:** identificació i potenciació d'elements propis que innovin en els serveis per a les empreses associades i per als treballadors per compte propi adherits i treballadors per compte aliè protegits.

• **Compromís amb i de les persones:** millora del grau d'implicació i satisfacció de les persones que treballen a Unió de Mútues.

• **Responsabilitat social:** millora de la percepció de la societat i dels treballadors pel que fa al compromís d'Unió de Mútues amb l'ètica, la igualtat i la responsabilitat social i mediambiental, i contribuir a proporcionar un sistema sanitari i preventiu més just i eficaç, participant de manera activa en totes les activitats en què es pot aportar valor.

Per recolzar la seva estratègia, la mútua ha establert una política que es resumeix en el document *Política d'Unió de Mútues*, fonamentat en dues línies d'actuació:

• La satisfacció de les necessitats i les expectatives legítimes de tots els seus grups d'interès.

• La cerca de més eficiència i eficàcia en les seves actuacions, per a la qual cosa s'aplica la innovació a la millora contínua de tots els processos que en conformen l'estructura de treball.

Per desenvolupar aquestes línies, en la *Política d'Unió de Mútues* es defineixen uns objectius que es concreten anualment en accions:

• Respectar els principis de la responsabilitat social segons la Norma ISO 26000 i els principis generals de la gestió de riscos per a la prevenció de delictes.

• Protegir i promoure els ambients de treball saludables.

• Promoure els principis de l'acció preventiva en l'organització i la salut en l'àmbit extralaboral en funció de les característiques epidemiològiques dels seus grups d'interès.

• Promoure la cura del medi ambient i prevenir la contaminació.

• Promoure el disseny d'entorns i serveis amb criteris d'accessibilitat universal, i el compliment dels requisits de deambulació, aprehensió, localització i comunicació.

• Potenciar les activitats d'R+D+i destinades a generar productes o serveis que aportin valor afegit als seus grups d'interès.

• Disposar dels recursos tecnològics i humans necessaris en condicions de competitivitat òptima.

• Fomentar la participació activa del seu equip humà en la millora contínua de l'organització, per a la qual cosa se'n consideren els coneixements i la qualificació com un valor estratègic de competitivitat.

• Proporcionar els mitjans per identificar, analitzar, avaluar i tractar els riscos associats amb la seguretat del pacient, i també fer un seguiment dels indicadors i de les mesures implantats de manera que es minimitzi el risc sobre el pacient.

• Disposar els recursos necessaris per a analitzar, avaluar i tractar els riscos a què estan exposats els actius de l'organització que afecten la seguretat de la informació en les dimensions de disponibilitat, integritat i confidencialitat.

* Complir els requisits del sistema de gestió, la legislació, la reglamentació aplicable, i tots els requisits o compromisos que Unió de Mútues subscriu.

L'establiment dels objectius del sistema de gestió té en compte els impactes i les necessitats i les expectatives dels grups d'interès d'Unió de Mútues, la seva satisfacció, els recursos disponibles, els resultats d'autoavaluacions, controls i auditories internes, i les propostes de millora rebudes de diversos grups d'interès i d'auditors externs.

Certificacions

- EFQM +500
- UNE-EN ISO 9001:2008 Sistema de Gestió de la Qualitat*
- UNE 179003 Gestió de Riscos per a la Seguretat del Pacient
- ISO 27001 Sistemes de Gestió de Seguretat de la Informació
- IQNet SR10 Sistema de Gestió de la Responsabilitat Social
- Sistema de Gestió de Riscos per a la Prevenció de Delictes
- Model d'Empresa Saludable
- UNE-EN ISO 14001:2004 Sistema de Gestió Mediambiental
- UNE 166002:2014 Sistema de Gestió d'R+D+I
- Certificat de compliment del Sistema de Seguretat de Protecció de Dades de Caràcter Personal
- Certificat del Servei de Prevenció Propi d'Unió de Mútues.
- Verificació de la memòria de responsabilitat social per AENOR
- Memòria de responsabilitat social sotmesa al *Content Index Service* de GRI

Adhesions

- Pacte Mundial
- Charter de la Diversitat
- Carta Europea de Seguretat Viària
- Declaració de Luxemburg

Premis i reconeixements

- Acreditació QH d'Excel·lència en Qualitat Assistencial, categoria Segell base + 2 Estrelles
- Distintiu Indicador Grau d'Accessibilitat (DIGA) per a tots els centres
- Distintiu Igualtat en l'Empresa del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat
- Segell Fent Empresa. Iguals en Oportunitats de la Generalitat Valenciana
- Madrid Excelente a la Confiança dels Clients
- Premi Iberoamericà de la Qualitat, reconeixement de Plata

Un dels èxits de 2016 va ser la implantació d'un sistema de gestió de seguretat de la informació d'acord amb la norma ISO 27001, que permet garantir la confidencialitat de la informació, de manera que només els que estiguin autoritzats poden accedir-hi; la seva integritat, per assegurar que la informació i els seus mètodes de procés siguin exactes i complets; i la seva disponibilitat, de manera que els que estiguin autoritzats tinguin accés a la informació quan la necessitin.

Això va suposar l'establiment d'una metodologia de gestió de seguretat de la informació clara i estructurada que redueix el risc de pèrdua, robatori o corrupció de la informació, amb controls que són revisats contínuament i auditories que ajuden a identificar les debilitats del sistema i les seves àrees de millora.

* En el 2016 es va començar a treballar en l'adaptació de les certificacions de gestió de qualitat i gestió mediambiental a les noves normes de 2015, però no seria fins al 2017 quan es van adaptar aquests sistemes de gestió a la versió UNE-EN ISO 9001:2015 i UNE-EN ISO 14001:2015 respectivament.

RESPONSABILITAT SOCIAL I BON GOVERN

Per a Unió de Mútues la responsabilitat social suposa la cerca de la satisfacció dels seus grups d'interès i procura, al mateix temps, un desenvolupament econòmic, social i ambiental sostenible, per satisfer d'aquesta manera les necessitats del present sense comprometre les necessitats futures. I tot això en un marc de confiança, transparència i diàleg amb les persones, i de bon govern i millora contínua en la gestió.

La gestió de l'RSC s'ajusta a les disposicions de la IQNet SR 10 de responsabilitat social des del 2012, any en què va obtenir la certificació d'acord amb aquest estàndard internacional. El Subprocés d'RSC, integrat en el Procés d'Innovació i Millora, s'ocupa d'aquesta gestió d'acord amb les directrius marcades pel Procés d'Estratègia i Gestió Directiva i amb el que s'estableix en el pla de gestió de responsabilitat social corresponent, dels resultats del qual s'informa en aquesta memòria.

En la gestió de la responsabilitat social, es tenen en compte, a més, els compromisos de projecció internacional adquirits per Unió de Mútues: el respecte dels *Principis del Pacte Mundial de Nacions Unides*, els *Principis del Charter de la Diversitat* i els *Principis d'apoderament de les dones del Pacte Mundial i ONU Dones*; la promoció de la seguretat vial, per l'adhesió a la Carta Europea de la Seguretat Vial i la promoció de la salut en el treball, per l'adhesió a la *Declaració de Luxemburg*.

El 2016 aquesta gestió va seguir les sis línies del quart pla d'RSC, el *Pla de Responsabilitat Social Corporativa d'Unió de Mútues 2014-2016*: gestió ètica i sostenibilitat; compromís amb l'equip humà; compromís amb els grups d'interès externs; cura del medi ambient; transparència i comunicació, i compromís social.

Tot i que hi ha un subprocés responsable de la gestió de l'RSC integrat en el Procés d'Innovació i Millora, la responsabilitat social a Unió de Mútues és transversal i la gestió del subprocés d'RSC es complementa i recolza en la realitzada per tota la plantilla i tots els processos de la mútua.

Tot el personal ha seguit l'evolució de l'RSC a la mútua, des del moment en què es va publicar la primera edició del *Codi Ètic*, i és informat de totes les activitats que es duen a terme en el marc de la responsabilitat social a través de circulars, butlletins interns i la intranet corporativa.

En el 2016 destaca, en matèria de responsabilitat social, l'inici dels treballs per a l'actualització de les normes del *Codi de Conducta*, a partir d'una simplificació dels valors de la mútua. L'aprovació d'un nou *Codi Ètic i de Conducta* seria una de les principals accions del nou pla d'RSC per a 2017-2019.



GESTIÓ 2016

5	GESTIÓ ECONÒMICA	P. 39
	ENFOCAMENT DE GESTIÓ	P. 39
	DADES DE 2016	P. 39
	Normativa	P. 39
	Anàlisi pressupostària i econòmicofinancera	P. 40

6	GESTIÓ MEDIAMBIENTAL	P. 46
	ENFOCAMENT DE GESTIÓ	P. 46
	DADES DE 2016	P. 47
	Consum de materials	P. 47
	Consum d'energia	P. 48
	Consum d'aigua	P. 49
	Emissions de gasos	P. 50
	Efluents i residus	P. 52
	Transport	P. 57
	Inversió / despesa mediambiental	P. 57

7	POBLACIÓ PROTEGIDA I EMPRESES MUTUALISTES	P. 58
	ENFOCAMENT DE GESTIÓ	P. 58
	DADES DE 2016	P. 59
	Empreses associades i població protegida	P. 59
	Dades epidemiològiques	P. 59
	Prestacions econòmiques	P. 83
	Assistència sanitària	P. 84
	Assistència social	P. 88
	Prevenió de riscos laborals	P. 89
	Qualitat en els serveis	P. 91
	Enquestes de satisfacció	P. 92
	R+D+i	P. 93
	Gestió de riscos penals	P. 94
	Seguretat de les dades	P. 94
	Comunicació i informació	P. 95

8	ASSESSORIES	P. 96
----------	--------------------	-------

9	PROVEÏDORS	P. 97
----------	-------------------	-------

10	ALIANCES, SOCIS I COL-LABORADORS	P. 99
	HOSPITAL INTERMUTUAL DE LLEVANT	P. 100

11	EQUIP HUMÀ	P. 102
	ENFOCAMENT DE GESTIÓ	P. 102
	DADES DE 2016	P. 102
	Ocupació	P. 102
	Retribucions, permisos i beneficis socials	P. 110
	Igualtat	P. 113
	Salut i seguretat en el treball	P. 113
	Formació i avaluació	P. 115
	Relacions empresa / treballadors	P. 117
	Comunicació, informació i participació	P. 118

12	DRETS HUMANS	P. 121
	ENFOCAMENT DE GESTIÓ	P. 121
	DADES DE 2016	P. 121

13	UNIÓ DE MÚTUES I LA SOCIETAT	P. 123
	ENFOCAMENT DE GESTIÓ	P. 123
	DADES DE 2016	P. 123

14	DE 2016 A 2017: PERSPECTIVES DE FUTUR	P. 126
-----------	--	--------

GESTIÓ ECONÒMICA

ENFOCAMENT DE GESTIÓ

Unió de Mútues considera imprescindible fer una gestió econòmica eficient per contribuir a la sostenibilitat del sistema de la Seguretat Social, en tots els aspectes que aquesta gestió inclou i en totes les prestacions que gestiona. En la pràctica, això implica prestar una atenció contínua a l'evolució dels seus ingressos i despeses, a la del sector i a la de l'economia espanyola en general i atendre les exigències i els requeriments del marc jurídic en què desenvolupa les seves activitats.

La mútua gestiona les prestacions econòmiques següents: la cobertura de les contingències d'accidents de treball i malalties professionals; la cobertura de la prestació econòmica per incapacitat temporal derivada de contingències comunes del personal al servei de les empreses associades, com també del subsidi per incapacitat temporal del Règim Especial de Treballadors per Compte Propi o Autònoms i dels treballadors per compte propi inclosos en el Sistema Especial de Treballadors per Compte Propi

Agraris de la Seguretat Social; les prestacions econòmiques per risc durant l'embaràs i lactància natural; les prestacions derivades de la cura de menors amb càncer o altres malalties greus; i les prestacions econòmiques per cessament d'activitat de treballadors autònoms.

Els comptes anuals inclouen els resultats obtinguts en la gestió d'accidents de treball i malalties professionals i en la gestió de la prestació econòmica d'incapacitat temporal, tant del treballador per compte aliè com dels autònoms i dels treballadors del règim especial agrari, com també el resultat de la gestió de la prestació per cessament d'activitat dels treballadors autònoms i els resultats del patrimoni privatiu de la Mútua.

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

Per complir el compromís de transparència que Unió de Mútues té amb la societat, els resultats econòmics es publiquen anualment al Portal de Transparència de la pàgina web.

DADES DE 2016

NORMATIVA

La gestió econòmica d'Unió de Mútues s'ajusta a la normativa vigent, incloses les disposicions aprovades específicament per a l'exercici 2016, i al *Codi de conducta de les entitats sense ànim de lucre per a la realització d'inversions financeres temporals*, aprovat per acord de 20 de novembre de 2003 del Consell de la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

Atesa la importància que tenen per a l'activitat de la mútua les normes que li són aplicables en matèria econòmic-financera, s'esmenten a continuació les principals:

- Ordre HAP/1023/2015 de 29 de maig, per la qual es dicten les normes per a l'elaboració dels pressupostos generals de l'Estat per a 2016; Ordre ESS/150/2013, de 28 de gener, per la qual es dicten les normes per a la elaboració dels pressupostos de la Seguretat Social, i Resolució de 3 de juny de 2015, de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social, per la qual es dicten instruccions per a la elaboració dels pressupostos per a l'exercici 2016 de les entitats gestores de la Seguretat Social, Tresoreria General de la Seguretat Social, Intervenció General de la Seguretat Social, mútues col·laboradores amb la seguretat Social i els seus centres mancomunats. L'inici del procés econòmic financer es produeix amb l'elaboració anual de l'avantprojecte de pressupost, que es regeix per les disposicions de les normes anteriors.
- Ordre ESS/70/2016, de 29 de gener, per la qual es desenvolupen les normes legals de cotització a la Seguretat Social, desocupació, protecció per cessament d'activitat, Fons de Garantia Salarial i formació professional per a l'exercici 2016.

- Resolució de 29 de juny de 2016, de la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social, per la qual s'estableixen els termes per a l'aplicació a les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social dels coeficients per a la gestió de la prestació econòmica per incapacitat temporal derivada de contingències comunes (coeficient financer especial).
- Resolució d'1 de juliol de 2011, de la intervenció general de l'administració de l'Estat, per la qual s'aprova l'adaptació del Pla General de Comptabilitat Pública a les entitats que integren el sistema de la Seguretat Social (i Resolució de 9 de maig de 2012, que la modifica).
- Llei 15/2010, de 5 de juliol, de modificació de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.
- Llei Orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat i sostenibilitat financera, i el Reial Decret 635/2014, de 25 de juliol, pel qual es desenvolupa la metodologia del càlcul del període mitjà de pagament, comuna per a totes les administracions públiques.
- Resolució de 3 d'agost de 2011, de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social, per la qual es fixa el saldo mitjà anual a què es refereix l'Ordre TIN/866/2010, de 5 d'abril, per la qual es regulen els criteris que, en funció de col·laboració amb la Seguretat Social, han de seguir les mútues en la gestió dels serveis de tresoreria contractats amb entitats financeres.
- Ordre ESS/1264/2016, de 26 de juliol, per la qual es regulen les operacions de tancament de l'exercici 2016 per a les entitats que integren el Sistema de la Seguretat Social.

- Resolució de 20 de desembre de 2016, de la intervenció general de la Seguretat Social, per la qual es dicten les instruccions de tancament comptable de l'exercici 2016 per a les entitats que integren el Sistema de la Seguretat Social.
- Resolució de 10 d'octubre de 2014, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques i de la Secretaria d'Estat de Pressupostos i Despeses, per la qual s'estableixen les condicions tècniques normalitzades del punt general d'entrada de factures electròniques.
- Llei 34/2014 de 26 de desembre, de mesures en matèria de liquidació i ingrés de quotes de la Seguretat Social.
- Reial decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova la Llei General de la Seguretat Social.

ANÀLISI PRESSUPOSTÀRIA I ECONOMICOFINANCERA⁴

La mútua parteix en la gestió econòmica de l'elaboració d'un projecte de pressupost que, al seu torn, és integrat en el projecte de pressupostos de l'Estat i aprovat al Congrés dels Diputats.

D'acord amb la normativa, es va procedir a l'elaboració de l'avantprojecte de pressupost per a l'exercici 2016 tenint en compte el pla de necessitats anuals per a cada àrea pressupostària, per tal de garantir la dotació suficient de mitjans i recursos que asseguressin una prestació eficaç de serveis.

Pressupost de despeses

El pressupost de despeses de la mútua inclou els programes pressupostaris següents:

- Incapacitat temporal i altres prestacions
- Capitals cost i altres compensacions
- Medicina ambulatoria
- Medicina hospitalària
- Higiene i seguretat en el treball
- Administració del patrimoni
- Direcció i serveis generals

Cadascun d'aquests programes pot desenvolupar els tipus d'operacions següents, amb els seus consegüents capítols de despesa:

- Operacions corrents
 - Capítol 1: personal
 - Capítol 2: béns i serveis
 - Capítol 3: financers
 - Capítol 4: transferències corrents
- Operacions de capital
 - Capítol 6: inversions
 - Capítol 7: transferències de capital
- Operacions financeres
 - Capítol 8: actius financers
 - Capítol 9: passius financers.

⁴ La informació d'aquest apartat, com ja s'ha indicat, ha variat respecte de memòries anteriors com a conseqüència de comentaris rebuts en alguns qüestionaris, que sol·licitaven explicacions per a persones profanes en matèria econòmica, de manera que es proporciona informació que facilita la comprensió dels comptes anuals.

Els capítols es desglossen en articles i aquests en conceptes, que poden dividir-se en subconceptes i aquests en partides.

En nom d'una visió resumida de l'actuació, es presenten aquí les xifres agrupades per programes.

Pressupost d'ingressos

D'altra banda, les fonts que generen els ingressos que serveixen per finançar les partides de despesa, classificades segons la seva naturalesa, són les següents:

- Operacions corrents
 - Capítol 1: cotitzacions socials
 - Capítol 3: taxes i altres ingressos
 - Capítol 4: transferències corrents
 - Capítol 5: ingressos patrimonials
- Operacions de capital
 - Capítol 6: alienació d'inversions
 - Capítol 7: transferències de capital
- Operacions financeres
 - Capítol 8: actius financers
 - Capítol 9: passius financers.

Igual que les partides de despesa, els capítols es desglossen en articles i aquests en conceptes, que poden dividir-se en subconceptes i aquests en partides.

Despeses

PROGRAMA	CRÈDITS INICIALS (CI) en euros	MODIFICACIONS (M) en euros	CRÈDITS DEFINITIUS (CD) en euros	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES (ORN) en euros	M/CI (%)	ORN/CD (%)
Incapacitat temporal i altres pres- tacions	78.164.840,00	19.993.526,50	98.158.366,50	97.488.612,96	25,58%	99,32%
Capitals renda i altres compen- sacions financeres d'accidents de treball	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 hospitalària	5.835.400,00	2.251.970,00	8.087.370,00	7.458.284,70	38,59%	92,22%
Higiene i seguretat en el treball	767.900,00	-101.000,00	666.900,00	610.604,97	-13,15%	91,56%
Administració del patrimoni	60.632.740,00	4.492.955,50	65.125.695,50	14.492.955,50	7,41%	22,25%
Direcció i serveis generals	10.971.330,00	-1.263.300,00	9.708.030,00	8.722.212,84	-11,51%	89,85%
TOTAL PRESSUPOST DE DESPESES	237.400.620,00	17.170.322,00	254.570.942,00	199.860.870,96	7,23%	78,51%
TOTAL PRESSUPOST DE DESPESES (exceptuant el programa "Administració del patrimoni"patrimoni")*	176.767.880,00	12.677.366,50	189.445.246,50	185.367.915,46	7,17%	97,85%

* No s'ha considerat el programa "Administració del Patrimoni" per evitar la distorsió que produeix el seu baix grau d'execució, atès que aquest programa preveu principalment crèdits per a inversions financeres, és a dir, sortida de diners per a compra de valors.

En essència, la mitjana de la despesa realitzada seria del 97,85 % sobre el crèdit definitiu aprovat.

S'hi observa que el grau de realització de les despeses operatives és pràcticament del 98,02 %, que es correspon, principalment, en un 46 % a prestacions, el 24 % a transferències, el 13 % a personal i el 6 % a despeses corrents.

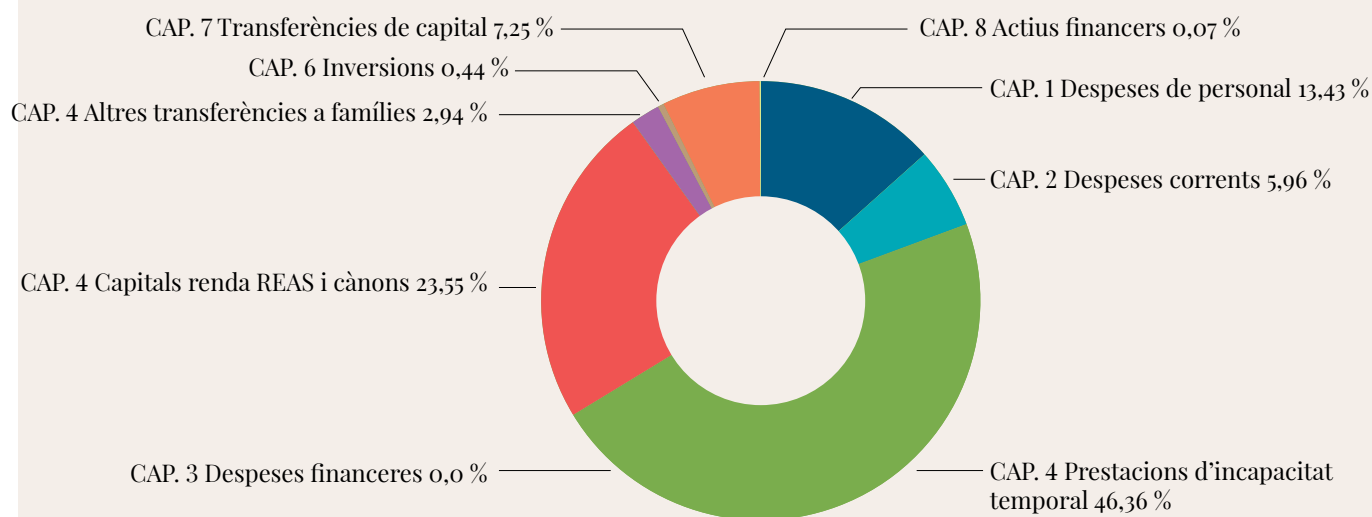
En el 2016 hi va haver un augment en les despeses a causa, principalment, dels augments haguts per prestacions d'incapacitat temporal, que van suposar una variació del 14,40 %, sense que hi hagués hagut modificació en el seu finançament ni en la normativa que en permet el control. L'import de les prestacions socials en conjunt va augmentar un 15,44 % respecte de 2015, principalment per l'augment d'accidents de treball i processos de contingències comunes.

Per contra, les despeses de funcionament (aprovisionaments, personal, serveis exteriors i tributs) van disminuir un 2,49 %. La despesa de personal es va reduir en un 0,44 % i altres despeses de gestió ordinària en un 4,70 %.

Liquidació del pressupost de despeses de l'exercici 2016

CONCEPTES	CRÈDIT APROVAT en euros	MODIFICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA en euros	OBLIGACIONS RECONEGUDES en euros	% REALITZACIÓ
Capítol 1- Despeses de personal	26.561.750,00	625.000,00	26.833.181,59	98,70%
Capítol 2- Despeses corrents	13.656.090,00	0,00	11.921.236,23	87,30%
Capítol 3- Despeses financeres	15.000,00	0,00	1.248,15	8,32%
Capítol 4- Transferències corrents	135.385.740,00	11.836.986,50	145.601.096,45	99,21%
Capítol 6- Inversions	676.780,00	215.380,00	873.086,17	97,83%
Capítol 7- Transferències de capital	10.074.970,00	4.492.955,50	14.492.955,50	99,49%
Capítol 8- Actius financers	51.030.290,00	0,00	138.066,87	0,27%
TOTAL PRESSUPOST DE DESPESES	237.400.620,00	17.170.322,00	199.860.870,96	78,69%
TOTAL CAPÍTOLS OPERATIUS (CAP. 1, 2, 3, 4)	175.618.580,00	12.461.986,50	184.356.762,42	98,70%

Liquidació del pressupost de despesa de l'exercici 2016



Ingressos

En el vessant d'ingressos s'observa que els ingressos per cotitzacions suposen la principal font de finançament de la mútua, amb un 97,5 % del total.

Diferència ingressos-despeses

En la taula següent es pot observar l'evolució pressupostària comparada amb la liquidació de l'exercici anterior.

Els ingressos corrents van créixer un 4,58 % per l'augment de les quotes recaptades i les despeses corrents van augmentar un 6,70 % per l'increment de la despesa en incapacitat temporal.

Les despeses per operacions de capital van disminuir un 75,21 % com a conseqüència de l'aplicació del que disposa la Resolució de 18 de març de 2015, de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social, i del que estableix l'article 75.2 .a) de la Llei general de la Seguretat Social, segons la redacció que en fa la Llei 35/2014, de 26 de desembre, que estableix que les mútues constituïran la Reserva d'Estabilització de Contingències Professionals amb el límit màxim del 45 % de la mitjana anual de les quotes gestionades en l'últim

Liquidació del pressupost de l'exercici 2016

Drets reconeguts nets en euros		
Capítol 1- Cotitzacions socials	201.447.400,19	97,51%
Capítol 3- Taxes i altres ingressos	1.054.818,02	0,74%
Capítol 4- Transferències corrents	746.948,14	0,36%
Capítol 5- Ingressos patrimonials	479.097,72	0,23%
Capítol 8- Actius financers	2.398.526,72	1,16%
TOTAL INGRESSOS	206.126.790,79	100,00%

Les quotes recaptades van augmentar un 7,33 % el 2016 com a conseqüència de l'increment de la població protegida.

Liquidació del pressupost dels exercicis 2016 i 2015 en euros

CONCEPTES	2016	% REALITZACIÓ	2015	% REALITZACIÓ	2016 / 2015
Operacions corrents	203.728.264,07	90,00%	195.252.855,28	95,40%	4,58%
Operacions de capital	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Operacions financeres	2.398.526,72	21,74%	57.723.407,77	486,90%	-95,84%
TOTAL INGRESSOS (Drets reconeguts nets)	206.126.790,79	86,83%	252.976.263,05	106,56%	-18,34%
Operacions corrents	184.356.762,42	98,02%	173.216.748,01	99,16%	6,70%
Operacions de capital	15.366.041,67	99,39%	61.978.205,55	99,88%	-75,21%
Operacions financeres	138.066,87	0,27%	10.088.142,54	24,79%	-98,63%
TOTAL DESPESES (Obligacions reconegudes netes)	199.860.870,96	78,51%	245.283.096,10	88,41%	-18,33%

trienni per aquesta contingència. És a dir, hi va haver un canvi en el volum de les reserves que la mútua podia constituir i va disminuir per al 2015 i anys següents.

Pel que fa a les operacions financeres, els ingressos van disminuir un 95,84 % i les despeses un 98,63%, per no existir les operacions de venda de valors que es van fer necessàries en 2015 per complir amb la resolució esmentada i així mateix de compra de valors, que no es van produir el 2016. Cal tenir en compte que la mútua només pot invertir, principalment, en valors emesos pel Tresor Públic (Deute Públic) d'Espanya i, com és conegut, el deute va retribuir amb interès negatiu fins al termini aproximat de tres anys. Per aquest motiu no es van realitzar compres.

Compte de resultats

Com es pot observar en la taula de sota, hi va haver resultats positius tant en la gestió del patrimoni de la Seguretat Social com en la del patrimoni privatiu o històric. La reducció de l'estalvi obtingut en la gestió de la Seguretat Social respecte del 2015 es correspon amb una variació en ingressos del 5,30 % enfront d'una variació en despeses del 6,12 %.

El resultat de l'exercici corrent en el 2016, juntament amb el resultat d'exercicis anteriors i el saldo de les quotes moroses, va donar lloc a un resultat positiu a distribuir de 15.483.277,32 €.

L'import de les reserves i fons, una vegada distribuïts els

resultats, va ascendir el 2016 a 76.532.549,49 € en el patrimoni de la Seguretat Social i a 3.243.443,44 € en el patrimoni privatiu.

De conformitat amb el que es disposa en els articles 72 i 75 bis de la Llei General de la Seguretat Social, com també en la disposició transitòria segona de la Llei 35/2014, les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social han d'ingressar en els comptes corresponents del Banc d'Espanya els imports dels excedents de l'exercici 2016, la qual cosa resulta en un import total de 9.369.476,93 €; dels quals 6.686.827,60 € es van destinar al Fons de Contingències Professionals de la Seguretat Social, 195.671,21 € al Fons de Reserva de la Seguretat Social i 2.486.978,12 € a la reserva complementària d'estabilització per cessament d'activitat.

PATRIMONI DE LA SEGURETAT SOCIAL EN EUROS		PATRIMONI HISTÒRIC EN EUROS		TOTAL EN EUROS	
	2016	2015	2016	2015	
Ingressos	215.369.313,36	204.520.520,49	278.614,93	277.237,60	215.647.928,29
Despeses	214.723.348,35	202.349.499,31	176.980,24	168.669,81	214.900.328,59
Estalvi	645.965,01	2.171.021,18	101.634,69	108.567,79	747.599,70

Composició i variació del balanç

L'actiu i el passiu de la mútua van disminuir tot i que, com ja s'ha comentat, es va aconseguir un estalvi.

Entre les circumstàncies que afecten la variació del balanç, cal destacar que en l'actiu no corrent (que es compon, principalment, dels mitjans materials per a realitzar la gestió: equips informàtics, immobles, equips mèdics, mobiliari, entre d'altres), tot i que hi va haver un augment de mitjans per un import net conjunt de 246.184,70 €, l'amortització efectuada en el 2016 (provisió per compensar l'obsolescència dels mitjans materials) va ser de 1.487.051,94 €, la qual cosa en conjunt va minorar l'actiu corrent en 1.240.867,24 €.

L'actiu corrent, que està format principalment en la mútua per deutors i altres comptes per cobrar, i efectiu i altres actius líquids equivalents, va disminuir en 9.739.320,78 €, a causa principalment de la variació dels deutors per operacions de gestió, és a dir, a la disminució dels crèdits a favor de la mútua.

Evolució de l'actiu (en euros)

	2016	2015	VARIACIÓ
Actiu no corrent	51.548.823,26	52.789.690,50	-2,35%
Actiu corrent	73.176.521,24	82.814.478,19	-11,64%
Total actiu	124.725.344,50	135.604.168,69	-8,02%

Evolució del passiu (en euros)

	2016	2015	VARIACIÓ
Patrimoni net	101.873.969,27	115.738.133,50	-11,98%
Passiu no corrent	66.810,31	0,00	100%
Passiu corrent	22.784.564,92	19.866.035,19	14,69%
Total passiu	124.725.344,50	135.604.168,69	-8,02%

GESTIÓ MEDIAMBIENTAL

G4-14, G4-DMA

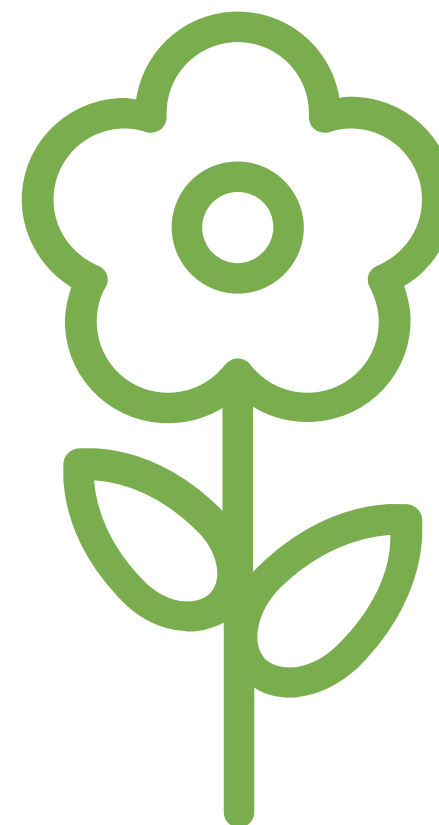
ENFOCAMENT DE GESTIÓ

Des de l'inici de la seva activitat, Unió de Mútues sempre ha estat una empresa compromesa amb el medi ambient. Per aquest motiu, té certificada des de 2003 la part ambiental del seu sistema de gestió d'acord amb la Norma ISO 14001 en tots els seus centres. Per això ha establert una política de gestió on s'inclouen, com a objectius, promoure la cura mediambiental i prevenir la contaminació. Aquesta política es revisa anualment i està disponible per a tots els seus grups d'interès a través del web corporatiu.

Adicionalment, Unió de Mútues ha identificat tots els aspectes ambientals sobre els quals pot tenir impacte. Aquests aspectes s'avaluen anualment d'acord amb el procediment intern P100 "Identificació i avaluació d'aspectes ambientals", prenent com a base una sèrie de paràmetres de manera que es pugui establir l'impacte de l'organització sobre el medi ambient i prioritzar accions per reduir-lo.

Aquestes accions conformen el *Programa de Gestió o Mediambiental* (PGMA) anual. S'hi estableixen les accions que cal desenvolupar, els objectius que es pretenen assolir, les persones responsables i els recursos necessaris per dur-les a terme. El seguiment d'aquest PGMA es realitza trimestralment.

D'altra banda, Unió de Mútues disposa dels mitjans necessaris per garantir la identificació i el compliment de la legislació vigent. Conseqüentment, el 2016 no li van incoar cap multa o sanció per incompliment de la normativa vigent.



DADES DE 2016*

CONSUM DE MATERIALS

A Unió de Mútues, els consums de materials més significatius pel seu impacte mediambiental són els d'oficina i els sanitaris i de laboratori.

El consum de paper és un dels aspectes que va ésser significatiu en l'avaluació d'aspectes ambientals i, per tant, va formar part del PGMA de l'any 2016. L'objectiu que s'hi va establir era no superar el consum anual per empleat de l'any anterior, un objectiu que, com s'aprecia en la taula, es va complir. Les mesures que es van posar en marxa per assolir aquest objectiu van ser mesures de sensibilització entre el personal a través de la intranet corporativa i la revista interna.

Unió de Mútues va començar a comprar paper reciclat el 2003 i ja el 2006 tot el paper comprat era reciclat. El 2010 es va canviar el proveïdor de material d'oficina, i des de llavors es va comprar paper elaborat amb matèries primeres obtingudes de boscos gestionats tenint en compte aspectes socials, econòmics i ambientals sostenibles conforme als criteris del Forest State Council (FSC).

Al final del 2011, els tòners i cartutxos es van començar a adquirir a un proveïdor que facilitava materials reutilitzats. El 2016, el 97,94 % dels tòners i el 90,63 % dels cartutxos usats eren reutilitzats.

Pel que fa als materials sanitaris i de laboratori, el consum va disminuir al voltant del 5,56 %. No obstant això, en els últims anys el consum d'aquests materials s'ha mantingut en nivells molt semblants.

CONSUM DE MATERIAL D'OFICINA	2014	2015	2016
Kg de paper/persona	22,53	25,07	25,04
Tòners / persona	0,62	0,86	0,80
Cartutx / persona	0,36	0,51	0,38

*Kg de paper = nre. de fulls comprats x 4,67 g per full.

Consum de material sanitari i de laboratori (en euros)*	2014	2015	2016
Antisèptics i desinfectants	22.744,07	27.871,60	34.062,82
Apòsits, material de cures i sutures	16.533,42	17.289,58	21.129,66
Farmacioles	138.110,76	160.709,52	153.509,33
Catèters, sondes, drenatges i gec	12.862,75	18.931,20	24.202,88
Instrumental i petit utilatge	2.515,74	7.978,74	5.076,72
Material d'un sol ús	203.218,70	272.445,26	322.364,01
Material de recanvi	69.407,30	74.192,88	74.971,97
Medicaments	391.169,40	312.995,44	208.511,88
Neurofisiologia	1.702,80	3.252,57	3.806,89
Pròtesi i implants	39.439,60	63.103,77	80.937,40
Radiologia	4.538,62	4.054,30	5.040,73
Reactius laboratori	36.459,57	56.627,67	29.726,63
Reconeixements	461,03	979,96	1.476,46
Vestuaris rehabilitació	6.076,63	5.868,18	4.358,46
	945.240,38	1.026.300,67	969.175,85

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

CONSUM D'ENERGIA

Consum energètic intern

El consum energètic intern és un altre dels aspectes que va ésser significatiu en l'avaluació d'aspectes ambientals de 2015, per la qual cosa també va ser un dels aspectes inclosos en el PGMA 2016, encara que només s'hi van establir mesures i objectius per a la reducció del consum elèctric, ja que s'utilitza en tots els centres d'Unió de Mútues.

L'objectiu per al consum elèctric era no consumir més que l'any anterior, i, com s'aprecia en la taula, es va complir amb l'objectiu marcat. Les mesures implantades per reduir aquest consum van ser, sobretot, millores en els sistemes de climatització i il·luminació i en els aïllaments dels centres.

El consum energètic intern no es va considerar com significatiu en l'avaluació d'aspectes ambientals de 2016.

Consum energètic extern

El consum energètic extern correspon al consum de combustible de vehicles dels treballadors d'Unió de Mútues (excloent-hi els desplaçaments per anar del domicili al lloc de treball o tornar d'aquest a aquell).

	2014	2015	2016
Electricitat	8.154 GJ	8.274 GJ	7.917 GJ
Gas natural (Sogorb i ITUM) No renovable	2.466 GJ	2.446 GJ	2.177 GJ
Combustible vehicles empresa No renovable	39 GJ	259 GJ	166 GJ

El consum d'electricitat i gas s'ha obtingut a partir de les factures de proveïdors. La font utilitzada per consultar els factors de conversió ha estat *GHG Protocol Initiative*.

El consum de combustible dels vehicles s'ha obtingut mitjançant les factures dels proveïdors en la majoria dels casos. En la resta, s'ha fet una estimació del consum a partir del quilometratge realitzat en el 2016 i les característiques tècniques dels vehicles.

	2014	2015	2016
Vehicles particulars	5.786 GJ	5.624 GJ	6.149 GJ

Les dades de consum de combustible dels vehicles d'empleats d'Unió de Mútues s'han calculat a partir del quilometratge abonat en nòmina, de les últimes dades de parc mòbil disponibles a la pàgina web de la Direcció General de Trànsit i del consum mitjà de combustible per tipus de carburant.

Reducció del consum energètic

Com a mesures per millorar l'eficiència energètica, en el 2016 es van realitzar canvis en equips de climatització i il·luminació i millores en els aïllaments d'edificis, en concret:

- Substitució de lluminàries existents de tubs fluorescents per pantalles led (central a Castelló i ITUM).
- Substitució de lluminàries existents per llums led (Ciudad Rodrigo, Barcelona-centre d'Av. Josep Tarradellas, Jerez de la Frontera).
- Substitució de rètol lluminós per bateries de nió per tubs de tipus led (Manises).
- Substitució d'equips de climatització (ITUM, Beniparrell, Vinaròs i València).

Consum d'aigua

El consum d'aigua és un altre dels aspectes que va ésser significatiu en l'avaluació d'aspectes ambientals de 2015, per la qual cosa també va ser un dels aspectes inclosos en el PGMA 2016. L'objectiu que s'hi va establir era no superar el consum anual per m³ de l'any anterior, de manera que, també en aquest cas, es va complir l'objectiu. Per a això, es van posar en marxa mesures de sensibilització entre el personal a través de la intranet corporativa i la revista interna, i es va establir un sistema de control setmanal de consum d'aigua en l'ITUM.

Intensitat energètica

	2014	2015	2016
Electricitat	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
Consum combustible vehicles empresa	18 GJ/vehicle	32 GJ/vehicle	18 GJ/vehicle
Consum combustible vehicles particulars	72 MJ / empreses mutua- listes	70 MJ / empreses mutu- alistes	67 MJ / empreses mutua- listes

Captació total d'aigua segons la font El 100 % de l'aigua captada per Unió de Mútues procedeix d'abastament municipal.

	2014	2015	2016
Consum d'aigua	10.291 m ³	11.263 m ³	11.086 m ³

Les dades de consum d'aigua s'han obtingut directament de les factures d'empreses proveïdores d'aigua.

EMISSIONS DE GASOS

Les emissions de gasos a l'atmosfera, en concret de gasos amb efecte hivernacle (GEH) relacionats amb el consum energètic, és un altre dels aspectes que va ésser significatiu en l'avaluació d'aspectes ambientals de 2015. Les mesures adoptades per reduir aquestes emissions són les mateixes que les posades en marxa per reduir el consum energètic. S'hi va establir com a objectiu reduir en un 1 % les emissions de gasos amb efecte hivernacle en el conjunt d'Unió de Mútues, objectiu complert, com s'indica a continuació.

A més, s'hi va calcular la petjada de carboni de l'ITUM (abastos 1 i 2) i es va procedir a la inscripció en el registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni. Per tal de minimitzar l'impacte de la petjada de carboni, la mútua va preparar un pla de reducció d'emissions a tres anys, per tal de reduir en un 10 % la petjada de carboni a l'ITUM.

Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (abast 1)

S'ha tingut en compte per al càlcul d'emissions de GEH el CO₂, HFC i PFC. Es tria 2015 com a any base, ja que es va realitzar un càlcul més ajustat a les emissions relacionades amb vehicles.

	2014	2015	2016
Vehicles d'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}
Gasos refrigerants	83 t de CO _{2eq}	62 t de CO _{2eq}	70 t de CO _{2eq}

Per al càlcul de les emissions s'ha utilitzat la versió 9 de la calculadora de petjada de carboni proporcionada pel Ministeri d'Agricultura, Alimentació, la font de dades de la qual prové de l'IPPC.

A més, el càlcul de les emissions derivades dels vehicles d'empresa s'ha realitzat tenint en compte el consum de combustible, en la majoria dels casos, o tenint en compte el quilometratge de cada vehicle i les característiques tècniques de cada vehicle disponible al web <http://www.idae.es/coches/>.

Emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle (abast 2)

	2014	2015	2016
Electricitat	605 t de CO _{2eq}	690 t de CO _{2eq}	616 t de CO _{2eq}

Per al càlcul de les emissions s'ha utilitzat l'última versió de la calculadora de petjada de carboni proporcionada pel Ministeri d'Agricultura, Alimentació, la font de dades de la qual prové de l'IPPC.

Emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle (abast 3)

Viatges d'empresa	2014	2015	2016
Avió	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}
Cotxe 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}

Les emissions atmosfèriques de CO₂ derivades del transport aeri s'han obtingut mitjançant la calculadora desenvolupada per la ICAO: Organització d'Aviació Civil Internacional (dades calculades al març del 2017).

Les emissions atmosfèriques de CO₂ derivades del transport ferroviari s'han obtingut de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic i estan actualitzades a l'abril del 2017.

Intensitat de les emissions de gasos d'efecte hivernacle

	2014	2015	2016
Vehicles empresa (abast 1)	1,3 t de CO _{2eq} /vehicle	2,2 t de CO _{2eq} /vehicle	1,4 t de CO _{2eq} /vehicle
Gas natural (abast 1)	17 kg CO _{2eq} /m ²	19 kg CO _{2eq} /m ²	17 kg CO _{2eq} /m ²
Gasos refrigerants (abast 1)	2 kg CO _{2eq} /m ²	2 kg CO _{2eq} /m ²	2 kg CO _{2eq} /m ²
Consum elèctric (abast 2)	16 kg CO _{2eq} /m ²	18 kg CO _{2eq} /m ²	16 kg CO _{2eq} /m ²
Viatges empresa (abast 3)	674 kg CO _{2eq} /empleat	601 kg CO _{2eq} /empleat	652 kg CO _{2eq} /empleat

Reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle

D'acord amb les taules anteriors, les emissions de gasos amb efecte hivernacle corresponents a l'abast 1 i 2 van ser de 829 t de CO₂ eq. L'any anterior van ser de 917 t de CO₂ eq, de manera que hi va haver el 2016 una disminució del 10 % en aquestes emissions.

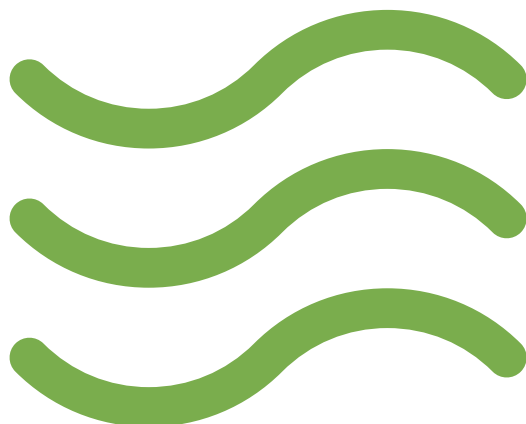
Pel que fa a les iniciatives per reduir aquestes emissions, són les mateixes que les dutes a terme per reduir el consum elèctric.

NO_x, SO_x, i altres emissions atmosfèriques significatives

Emissions associades al consum de gas natural

	2014	2015	2016
NO _x	182 kg	181 kg	161 kg
CO	72 kg	71 kg	63 kg
NM VOC	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

Per calcular aquest indicador s'ha tingut en compte la Guia de càlcul d'emissions de contaminants a l'atmosfera, del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, la font de dades de la qual és l'EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2013, de l'Agència Europea de Medi ambient.



EFLUENTS I RESIDUS

En tots els centres d'Unió de Mútues, independentment del tipus que siguin, hi ha una persona encarregada dels residus generats que els identifica, els separa en els contenidors corresponents, comprova que estan emmagatzemats correctament i els gestiona d'acord amb la legislació vigent.

Els principals centres d'activitat tenen contractat el servei de retirada de paper per gestor autoritzat. En els altres, gràcies a les papereres de recollida selectiva que permeten separar el paper d'un altre tipus de residus, s'intenta llençar aquest paper a contenidors municipals per reciclar-lo. També són empreses gestores autoritzades les encarregades del 100 % dels residus generats de tòners i cartutxos i dels residus perillosos.

Progressivament, Unió de Mútues va anar dotant els seus centres assistencials d'un sistema de digitalització radiològica que, entre altres millores, no genera residus de líquid revelador i fixador. A la fi de 2016 tots els centres tenien implantat aquest sistema.

Pes total dels residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament

Residu	Tractament	2014	2015	2016
Líquid revelador	Recuperació d'hidroquinones	491 kg	718 kg	787 kg
Líquid fixador	Recuperació de metalls	461 kg	552 kg	497 kg
Biosanitari especial	Esterilització per autoclau	3.878 kg	4.908 kg	5.424 kg
Envasos plàstics	Reciclatge o recuperació de substàncies orgàniques que no s'utilitzen com a dissolvents	86 kg	184 kg	154 kg
Paper	Reciclat	10.065 kg	11.551 kg	11.404 kg

No s'hi han inclòs els medicaments caducats, ja que provenen dels carros de parades dels centres sanitaris, on han d'estar fins que s'acabin o caduquin. Aquestes quantitats es mantenen en nivells estables.

Les dades de generació de residus són facilitades pels gestors corresponents.

L'augment en la generació de residus de líquid revelador es deu al fet que s'hi van dur a terme les retirades definitives d'aquests residus per la digitalització dels centres.

Pel que fa als residus biosanitaris, s'hi va produir un augment per l'increment de l'activitat. La legislació considera com a residus biosanitaris especials, entre d'altres, els residus tallants i punxants i els residus infecciosos. A Unió de Mútues, es considera residu biosanitari especial tot material sanitari que hagi resultat contaminat amb sang, independentment de si el pacient del qual procedeix té o no alguna infecció coneguda.

Els residus d'envasos plàstics contaminats a Unió de Mútues procedeixen dels centres que encara no tenien implantat un sistema de digitalització radiològica i dels materials de neteja utilitzats.

Mitigació de l'impacte ambiental dels productes i serveis

Unió de Mútues porta a terme, en finalitzar l'any, l'avaluació dels impactes ambientals de la seva activitat. En funció del resultat d'aquesta avaluació, prepara el Pla de Gestió Mediambiental (PGMA) corresponent, on s'estableixen les accions que cal desenvolupar durant l'any per minimitzar l'impacte ambiental.

El PGMA dissenyat per al 2016 era el següent:

OBJECTIU 1

Consum elèctric no superior a: T1:16 kWh/m², T2:14 kWh/m², T3:15 kWh/m², T4:15 kWh/m²

META 11: reduir el consum energètic derivat de l'enllumenat i millorar aquests sistemes

Realitzada. ☑

Durant el 2016 es van dur a terme les millores següents:

ITUM, zona de consultes d'urgències en planta baixa: substitució de lluminàries existents de tubs fluorescents per pantalles led.

Seu central a Castelló, zona de rehabilitació i consultes ITCC: substitució de lluminàries existents de tubs fluorescents per pantalles led.

Manises: substitució del rètol lluminós de la façana de bateries de neó per tubs de tipus led.

Ciudad Rodrigo, zona de recepció: substitució de lluminàries fluorescents existents per llums led.

Barcelona, centre de l'Av. Josep Tarradellas, zona de recepció: substitució de lluminàries existents *downlight* per llums led.

Jerez de la Frontera, despatx del responsable de centre: substitució de lluminàries existents de tubs fluorescents per llums led.

META 12: reduir el consum energètic derivat de les instal·lacions de climatització, i millorar l'aïllament dels centres i els sistemes de climatització

Realitzada. ✓

El 2016 s'hi van introduir les millores següents:

ITUM

Zona de consultes d'urgències en planta baixa: substitució dels equips existents que donen servei a les consultes mèdiques amb R22 per un sistema de control climàtic integrat VRV, amb sistema de gestió per a control centralitzat d'unitats interiors via web i instal·lació d'un sistema de impulsió d'aire sense recuperació amb sistema de temporitzat 24 h-365 dies, discriminació horària i de caps de setmana, i amb nivell de filtrat d'acord al RITE en consultes i passadís posterior.

Sala de Direcció Mèdica i Servei de Prevenció Propi, planta segona: substitució d'equip d'aire condicionat per a sistema VRV inverter amb potència frigorífica de 50.000 w i unitats evaporadores individuals tipus casset o de conductes. Treballs de paleta en substitució de l'equip de climatització.

BENIPARRELL

Zona assistencial de la planta baixa: substitució de l'equip existent amb avaria irreparable per un conjunt split-conductes 1x1, standard inverter bomba de calor, gamma industrial (R410a), amb una potència de 19 kW en fred, 22,4 kW en calor, consum de 7,21 kW en fred i 7,36 kW en calor, tensió 400 - III, cabal 3.900 m³/h, inclosos suports, embocadura, accessoris de muntatge, mà d'obra i direcció tècnica.

VINARÒS

Zona de rehabilitació: substitució d'equips existents per dos condicionadors amb sistema splits mural inverter i potència frigorífica de 6.230 w cada un.

VALÈNCIA

Zona assistencial. Instal·lació de sistema de zonificació que pot controlar fins a sis zones (més placa d'expansió fins a vuit zones), amb un màxim de vuit elements motoritzats de manera proporcional. Permet combinar termòstats cablejats i sense fil per ràdio-freqüència. Els elements motoritzats estan cablejats de manera radial. Ofereix la possibilitat de controlar instal·lacions hidròniques d'alta eficiència. Té la possibilitat de controlar elements radiants i utilització de sondes de temperatura.

META 13: instal·lar sistemes de lectura continua i alarmes de consum en nou centres.

Instal·lats als centres d'Alcoi, Sagunt, ITUM, seu central a Castelló, Vila-real, Onda, Madrid, Manises i Paterna.

Realitzada. ✓

META 14: complir amb els requisits del RD 56/2016 d'eficiència energètica (auditories energètiques).

Realitzada. ✓

META 15: sensibilització del personal d'Unió de Mútues mitjançant circulars, articles en la revista i reunions de segon nivell

Realitzada. ✓

El 2016 es va celebrar una jornada de formació sobre eficiència energètica organitzada amb la Fundació f2e i es va informar trimestralment en reunions de segon nivell.

OBJECTIU 2 Consum d'aigua del conjunt de la mútua no superior a 0,07 m³/m²

META 2.1: sensibilització del personal d'Unió de Mútues mitjançant circulars, articles en la revista i reunions de segon nivell

Realitzada. ✓

Es va posar un post a la intranet corporativa i es va informar trimestralment en reunions de segon nivell.

META 2.2: seguiment setmanal del consum d'aigua a l'ITUM

Realitzada. ✓

OBJECTIU 3 Consum de paper no superior a 25,07 kg/persona

El consum de paper en el 2016 va ser de 23,47 kg/persona, de manera que es va complir l'objectiu.

META 3.1: sensibilització del personal d'Unió de Mútues mitjançant circulars, articles en la revista i reunions de segon nivell

Realitzada. ✓

Durant 2016 es van publicar posts a la intranet i es va informar de la situació de l'indicador en les reunions de segon nivell.

OBJECTIU 4 Reduir un 5 % el consum de combustible derivat dels desplaçaments del personal de la mútua.

En el 2016 es va consumir un 9,56 % més que l'any 2015, a causa del augment de desplaçaments i, en conseqüència, no es va aconseguir l'objectiu marcat.

META 4.1: sensibilització del personal d'Unió de Mútues mitjançant circulars, articles en la revista i reunions de segon nivell

No realitzada. ✗

Es pensava realitzar un curs amb la Fundació f2e sobre conducció eficient però es va ajornar al primer trimestre de 2017.

META 4.2: contractació del servei de transport de mostres, eliminació del servei de valisa i utilització del servei de missatgeria extern.

Realitzada. ✓

OBJECTIU 5**Reducció de l'1 % d'emissions de gasos amb efecte hivernacle (abastos 1 i 2)**

El 2016 es van reduir un 4 % les emissions de GEH, per la qual cosa es va assolir l'objectiu marcat.

META 5.1: càlcul de la petjada de carboni d'Unió de Mútues (abast 1 i 2).

Realitzada. ✓

Es va calcular la petjada de carboni de l'ITUM i es va inscriure en el registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni.

META 5.2: planificació i posada en marxa d'accions destinades a la reducció d'emissions de gasos amb efecte hivernacle (GEH).

Realitzada. ✓

S'hi van dur a terme totes les tasques programades per a l'any 2016, excepte la creació d'un decàleg, que es va ajornar fins a la realització de la jornada sobre conducció eficient.

OBJECTIU 6**Eliminació de residu de líquid revelador i fixador**

El 2016 es va implantar el sistema de digitalització radiològica als sis centres que faltaven.

Realitzada. ✓

META 5.1: implantació progressiva d'un sistema de digitalització radiològica a les sis delegacions que encara tenien un sistema radiològic convencional.

Realitzada. ✓

TRANSPORT

L'impacte ambiental derivat del transport a Unió de Múties es deu al trasllat de pacients i als viatges d'empresa. Aquest últim tipus de viatges va ésser significatiu en l'avaluació d'aspectes ambientals a causa de l'augment d'aquests en els últims anys. Va decidir no incloure's al PGMA, ja que no es podia dur a terme cap acció per minimitzar aquest impacte.

G4-DMA, G4-EN30, G4-EN31

Impactes ambientals significatius del transport de productes i d'altres béns materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal

Emissions de CO ₂ derivades del transport de pacients	2014	2015	2016
Consum combustible	30.864 l	34.895 l	54.008 l
Emissions	76 t CO ₂	86 t CO ₂	125 t CO ₂
Emissions / trasllats	5 kg CO ₂ /trasllat	5 kg CO ₂ /trasllat	7 kg CO ₂ /trasllat

Les emissions derivades del transport de pacients van augmentar respecte de l'any anterior a causa de l'augment de l'activitat en l'últim any.

El resultat de les emissions relacionades amb els viatges d'empresa es pot veure a l'indicador G4-EN17.

INVERSIÓ / DESPESA MEDIAMBIENTAL EL 2016

	2014	2015	2016
Gestió de residus	21.735 €	27.044 €	28.799 €
Certificacions en sistemes de gestió	5.324 €	3.727 €	3.727 €
Personal d'innovació i millora amb funcions en el sistema de gestió mediambiental	178.949 €	200.048 €	193.651 €
Implantació de sistemes de digitalització radiològica	0 €	0 €	76.230 €
TOTAL	206.008 €	230.819 €	302.407 €

POBLACIÓ PROTEGIDA I EMPRESSES MUTUALISTES

ENFOCAMENT DE GESTIÓ

Unió de Mútues treballa per satisfer les necessitats i expectatives legítimes dels seus grups d'interès d'acord amb el model de gestió adoptat, i amb els seus valors ètics i normes de conducta en totes les activitats que porta a terme.

Això suposa i, al mateix temps, dóna lloc a la prestació d'un servei de qualitat, essencial per millorar l'estat de salut i la seguretat de la seva població protegida, per agilitar la durada dels processos d'incapacitat temporal i per reduir l'absentisme laboral.

La qualitat en els serveis està basada en una plantilla de professionals que actua amb el màxim respecte per la dignitat de les persones i la confidencialitat de les dades que gestiona, amb un tracte proper i obert al diàleg; una xarxa assistencial amb instal·lacions perfectament equipades; i la comunicació amb els treballadors protegits i adherits i les empreses

mutualistes, als quals se'ls facilita informació i es posa a la seva disposició diferents canals de comunicació per saber què opinen sobre els serveis prestats amb l'objectiu de millorar-los.



DADES DE 2016*

EMPRESSES ASSOCIADES I POBLACIÓ PROTEGIDA

En el 2016, la població protegida d'Unió de Mútues es va incrementar tant per contingències professionals (4,5 %) com per contingències comunes (5,7 %). L'augment en el nombre de treballadors protegits per contingències professionals s'explica per l'augment entre els treballadors per compte aliè, ja que entre els protegits per compte propi es va observar un descens lleuger, seguint la tendència mantinguda des de 2014. L'augment de població protegida en el 2016 és un reflex de l'increment en l'activitat econòmica de l'exercici.

	POBLACIÓ LABORAL PROTEGIDA PER CONTINGÈNCIES PROFESSIONALS			POBLACIÓ LABORAL PROTEGIDA PER CONTINGÈNCIES COMUNES		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Empreses*	45.473	46.274	37.395 *	37.635	38.860	32.003 *
Treballadors	Per compte aliè	224.053	233.502	244.990	187.005	198.641
	Per compte propi	14.423	13.725	13.448	56.050	57.409
Total treballadors	238.476	247.227	258.438	243.055	256.050	270.662

* Per a les dades de la població protegida i adherida s'ha pres la mitjana de l'exercici.

El descens que s'aprecia en el nombre d'empreses associades a Unió de Mútues respecte de les de l'any anterior obeeix a un canvi de criteri en el seu còmput, amb l'adopció del criteri utilitzat per la Tresoreria de la Seguretat Social. El nombre d'empreses és l'existent amb data de 31 de desembre del 2016.

Les dades referents a l'exercici 2016 s'han extret al mes de febrer de 2017, per la qual cosa recullen les variacions en població i empreses rebudes en les cintes d'afiliació de la Tresoreria General de la Seguretat Social de gener i febrer de 2017, amb efectes retroactius de l'exercici de 2016

DADES EPIDEMIOLÒGIQUES

D'acord amb els criteris suggerits per l'INVASSAT (Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball), en l'anàlisi següent, per comptabilitzar els processos, s'utilitza:

- La data de la baixa, quan el procés ha cursat amb baixa laboral.
- La data de l'accident o la data del primer diagnòstic de la malaltia professional, en els processos que hagin cursat sense necessitat de baixa laboral.

Per calcular els indicadors d'incidència s'han utilitzat les dades d'una eina de *business intelligence* anomenada Cosmos a la mútua; la població fa referència a la població protegida a 31 de desembre de 2016 i la informació dels processos es refereix a la que hi havia actualitzada en les bases de dades d'Unió de Mútues amb data de 5 de maig de 2017.

A. PROCESSOS PER ANY

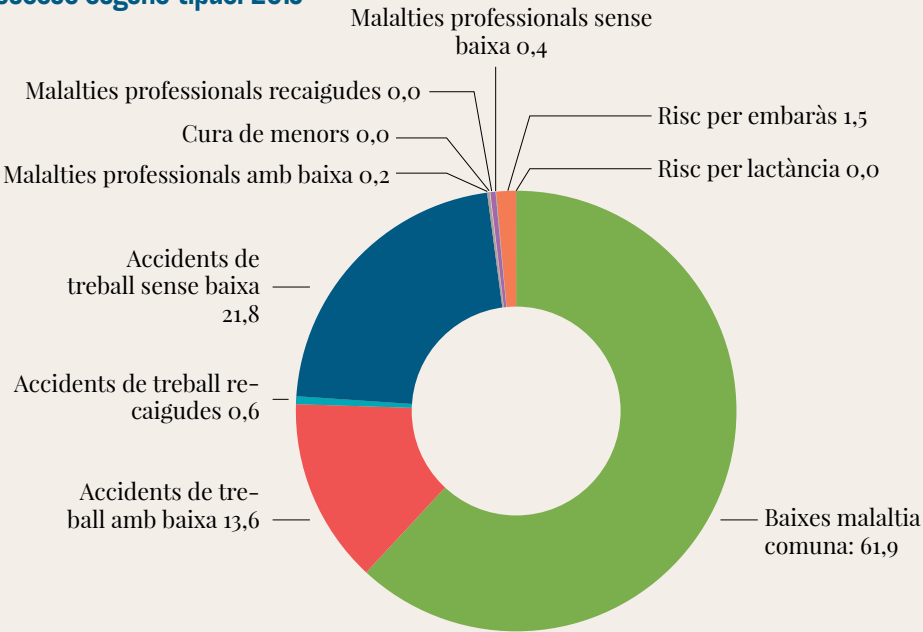
Incidència de processos per any

El 2016 es van registrar un total de 81.386 processos, la qual cosa suposa (en termes absoluts) un augment del 12,3 % pel que fa als processos registrats el 2015, la qual cosa confirma la tendència a l'alça dels últims anys. Per tipus de processos, tots van incrementar el nombre de casos registrats respecte dels observats el 2015, a excepció dels processos derivats de risc per lactància (-57,1 %) i les recaigudes de malaltia professional (-14,7 %). Els processos que més increment van presentar el 2016 van ser els derivats de la cura de menors amb malaltia greu (que van passar de 10 casos el 2015 a 30 el 2016); les malalties professionals amb baixa, amb un increment en el nombre de processos del 17,8 %; les baixes per malaltia comuna, que van augmentar un 16 %, i els accidents amb baixa laboral, amb un augment de gairebé el 12 %.

Nombre de processos amb data de baixa o de producció per anys

Tipus de procés	2014	2015	2016	2016 vs. 2015
Baixes per contingències comunes	40.106	43.433	50.389	16,0
Accidents de treball amb baixa	8.683	9.900	11.057	11,7
Accidents de treball recaigudes	326	434	467	7,6
Accidents de treball sense baixa	18.174	17.152	17.759	3,5
Malalties professionals amb baixa	98	135	159	17,8
Malalties professionals recaigudes	11	34	29	-14,7
Malalties professionals sense baixa	205	286	309	8,0
Cura de menors (malaltia greu)	15	10	30	200,0
Risc per embaràs	875	1.106	1.184	7,1
Risc per lactància	13	7	3	-57,1
Total	68.506	72.497	81.386	12,3

Percentatge de processos segons tipus. 2016



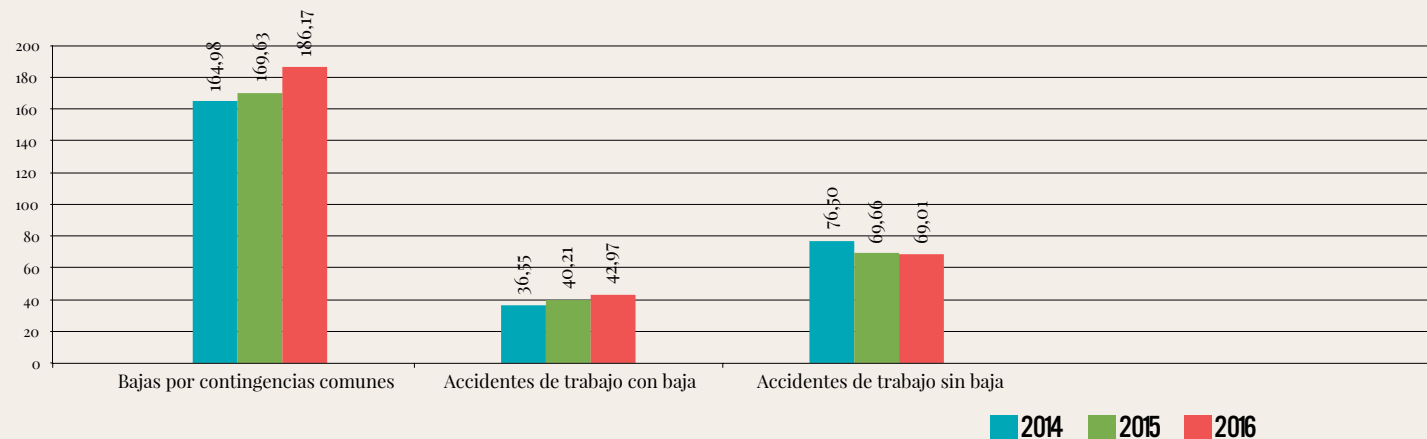
Risc de patir un procés en les empreses associades a Unió de Mútues. Taxes d'incidència per 1000 treballadors

En termes d'incidència de processos per cada 1.000 treballadors protegits, el 2016 només els accidents de treball sense baixa laboral es van mantenir estables respecte de 2015; la incidència de baixes per malaltia comuna va augmentar un 9,6 %, la incidència dels accidents amb baixa laboral ho va fer en un 6,9 %, les malalties professionals amb baixa van presentar un augment de 12,7 % i les sense baixa un 3,4 %.

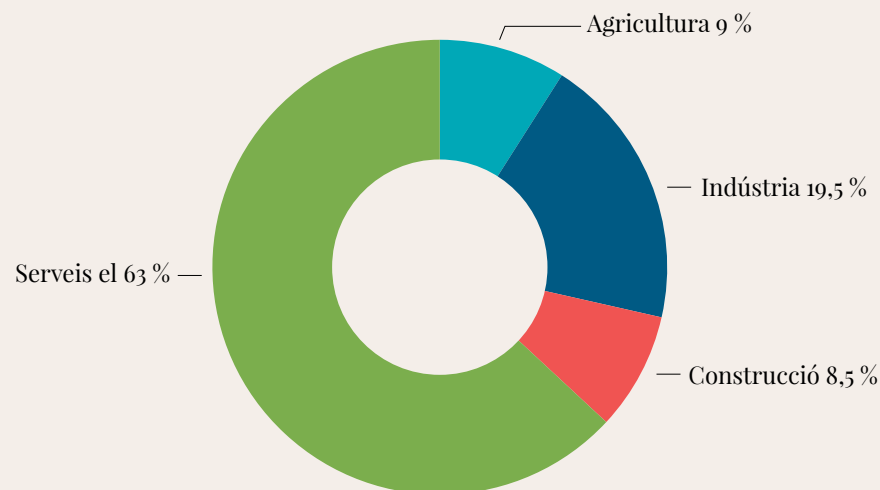
El nombre d'accidents per sectors presenta una evolució paral·lela als canvis estructurals de la població ocupada. Es pot apreciar que, l'any 2016, la sinistralitat per accidents de treball amb baixa laboral va augmentar en tots els sectors en termes absoluts i hi va destacar el sector serveis, amb un increment del 13,5 %.

Com en 2015, en el 2016 el sector serveis és el que més processos acumula: 6.974 accidents amb baixa, que suposen aproximadament el 63 % del total; els accidents amb baixa esdevinguts en el sector indústria suposen el 19,5 %; els ocorreguts en el sector de la construcció, al voltant del 8,5 %; i el sector agrícola va acumular poc més del 9 % del total d'accidents.

Risc de patir un procés en les empreses associades a Unió de Mútues. Taxes d'incidència per 1000 treballadors



Percentatge d'accidents amb baixa per grans sectors econòmics 2016



B. ACCIDENT DE TREBALL

El 2016 es van registrar 28.816 accidents de treball, dels quals el 61,6 % (17.759) no van requerir baixa laboral per curar-se, mentre que la resta (11.057) la va necessitar.

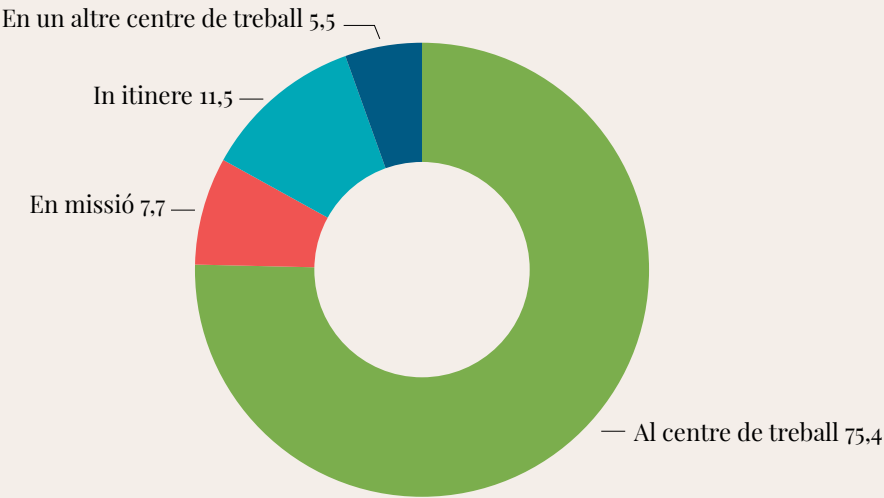
En termes absoluts, tant els accidents amb baixa ocorreguts en jornada laboral com els *in itinere* van augmentar, especialment aquests últims, que van registrar un increment de gairebé el 22 % en el seu nombre, mentre que els accidents en jornada van augmentar un 10,5 %. Quan analitzem la sinistralitat en termes d'incidència s'observa un patró similar, ja que va augmentar per als accidents *in itinere* un 16,6% i per als en jornada un 5,7%.

La taxa d'incidència d'accidents de treball amb baixa laboral en jornada de treball (sense comptabilitzar els accidents *in itinere*) per al conjunt d'empreses mutualistes es va situar en 38,03 accidents per cada 1.000 treballadors protegits. La incidència en el 2016 va augmentar un 6,9 % en relació amb la de 2015.

Accidents de treball amb baixa en funció del lloc / tipus d'accident (nombre i incidència per 1.000 treballadors)

Lloc de l'accident	NOMBRE D'ACCIDENTS DE TREBALL			INCIDÈNCIA			2016 vs. 2015
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	
Al centre de treball	6.365	7.455	8.333	26,79	30,28	32,38	7,0
En missió	634	800	848	2,67	3,25	3,30	1,4
In itinere	1.021	1.042	1.270	4,30	4,23	4,94	16,6
En un altre centre de treball	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

Accidents de treball segons el lloc on ocorren. 2016



Accidents amb baixa en jornada de treball

Distribució sectorial

Els sectors d'activitat que van presentar una taxa d'incidència per 1.000 treballadors major que el conjunt de les empreses associades a Unió de Mútues (almenys un 5 % major) van ser: agricultura, ramaderia, silvicultura i pesca, 76,72; la construcció, 67,94; les activitats administratives i serveis auxiliars 63,89; el sector de subministrament d'aigua i sanejament, 50,63; el del transport i emmagatzematge, 50,30; l'hostaleria, 43,40 i la indústria manufacturera, 40,72.

En els sectors: activitats immobiliàries, activitats financeres i d'assegurances, educació, transport i emmagatzematge i hostaleria, l'augment de la incidència de baixes per accident de treball el 2016 va ser significatiu respecte del 2015.

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

Sector d'activitat econòmica	NOMBRE D'ACCIDENTS			INCIDÈNCIA X 1000 TREBALLADORS			2016 vs. 2015
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	
Agricultura, ramaderia, silvicultura, pesca	807	897	955	65,97	73,54	76,72	4,3
Indústries extractives	3	15	9	9,82	48,06	28,21	-41,3
Indústria manufacturera	1.468	1.643	1.796	34,99	38,31	40,72	6,3
Subministraments d'energia, gas, etc.	11	9	8	48,78	33,94	27,44	-19,1
Subministraments d'aigua, sanejament, gestió de residus	164	184	199	63,77	59,10	50,63	-14,3
Construcció	706	810	885	60,62	65,99	67,94	2,9
Comerç i reparació de vehicles de motor	1.198	1.367	1.482	27,47	31,17	33,01	5,9
Transport i emmagatzematge	283	326	410	39,74	43,24	50,30	16,3
Hostaleria	728	875	1.033	34,21	38,63	43,40	12,4
Informació i comunicacions	28	35	29	5,56	7,35	5,97	-18,7
Activitats financeres i d'assegurances	16	7	10	5,95	2,68	3,99	48,9
Activitats immobiliàries	16	7	18	11,49	4,68	11,13	138,0
Activitats professionals científiques i tècniques	78	84	80	7,29	7,63	6,88	-9,7
Activitats administratives i serveis auxiliars	967	1.299	1.530	51,29	60,68	63,89	5,3
Administració Pública, Defensa, Seguretat Social	471	466	432	29,19	28,24	26,08	-7,6
Educació	107	103	145	12,13	11,25	15,79	40,3
Activitats sanitàries i de serveis socials	320	402	457	20,68	25,17	27,18	8,0
Activitats artístiques, recreatives, etc.	137	146	145	37,05	34,69	29,04	-16,3
Altres serveis	111	127	126	14,17	16,10	15,84	-1,6
Activitats de les llars	39	53	33	7,32	9,88	6,04	-38,9
Activitats d'organitzacions i organitzacions extraterriorials	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



Taxa MENOR (5 %) que la taxa d'Unió de Mútues



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

Característiques dels accidentats

Pel que fa al sexe dels accidentats, el percentatge d'accidents que van afectar a dones es va mantenir pràcticament com el 2015 i es va estabilitzar al voltant del 26 % del total, després de diversos anys d'augment; els accidents en jornada que van afectar a persones de gènere masculí es van situar en el 74,3%.

Independentment del nombre de treballadors i treballadores afiliats en els grups d'edat considerats, les persones d'entre 21 i 50 anys van patir el 76,6 % dels accidents de treball en jornada, valors lleugerament inferiors als que es van observar el 2015 (77,7 %). Igual que en el 2015, els accidents en dones d'entre 40 i 60 anys representen un percentatge major (28,4 %) respecte del total d'accidents d'aquest gènere comparat amb el que passa entre els homes (19 %). Els accidents entre menors de 21 anys i en majors de 60 van suposar el 5,9% del total. El 21,4 % dels accidents en jornada van afectar persones amb més de 50 anys.

Gairebé el 42,7% dels treballadors accidentats tenia una antiguitat inferior a 6 mesos en el moment de l'accident, al qual cosa va suposar un increment de gairebé 3 punts respecte de 2015, molt probablement per reflex de la gran mobilitat del personal contractat i per tenir els contractes una durada més curta. Els treballadors accidentats amb una antiguitat superior a dos anys van disminuir el seu pes relatiu i van passar del 44,5% el 2015 a suposar el 41 % dels accidents el 2016 (un descens similar a l'augment registrat en els d'antiguitat inferior a 6 mesos).

El percentatge d'accidentats i accidentades amb contracte temporal es va situar el 2016 en el 42,1%, percentatge superior al registrat el 2015 (39,9 %), que consolida la tendència

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

Edat	Homes	% fila	Dones	% fila	Total
De 16 a 20	158	82,7	33	17,3	191
De 21 a 30	1.269	75,8	405	24,2	1.674
De 31 a 40	2.380	78,9	637	21,1	3.017
De 41 a 50	2.076	74,0	728	26,0	2.804
De 51 a 60	1.141	66,9	565	33,1	1.706
60	239	61,4	150	38,6	389
No hi consta	4	66,7	2	33,3	6
Antiguitat					
< 1 mes	1.004	75,0	335	25,0	1.339
1 a 6 mesos	2.097	73,7	747	26,3	2.844
7 a 12 mesos	638	77,9	181	22,1	819
1 a 2 anys	607	78,2	169	21,8	776
Més de 2 anys	2.920	72,9	1.088	27,1	4.008
No hi consta	1	100,0	0	0,0	1
Tipus de contracte					
Indefinit	3.964	73,3	1.442	26,7	5.406
Temporal	3.089	74,9	1.033	25,1	4.122
No hi consta	214	82,6	45	17,4	259
Nacionalitat					
Espanyola	6.264	74,0	2.204	26,0	8.468
Estrangera	1.003	76,0	316	24,0	1.319
No hi consta	0	0,0	0	0,0	0
Total	7.267	74,3	2.520	25,7	9.787

a l'alça dels accidents entre persones amb contractes temporals respecte dels indefinits.

Pel que fa a la nacionalitat, els treballadors de nacionalitat no espanyola van acumular, l'any 2016, el 13,5% del total d'accidents, un percentatge similar a l'observat l'any passat, després d'un descens marcat en els anys anteriors.

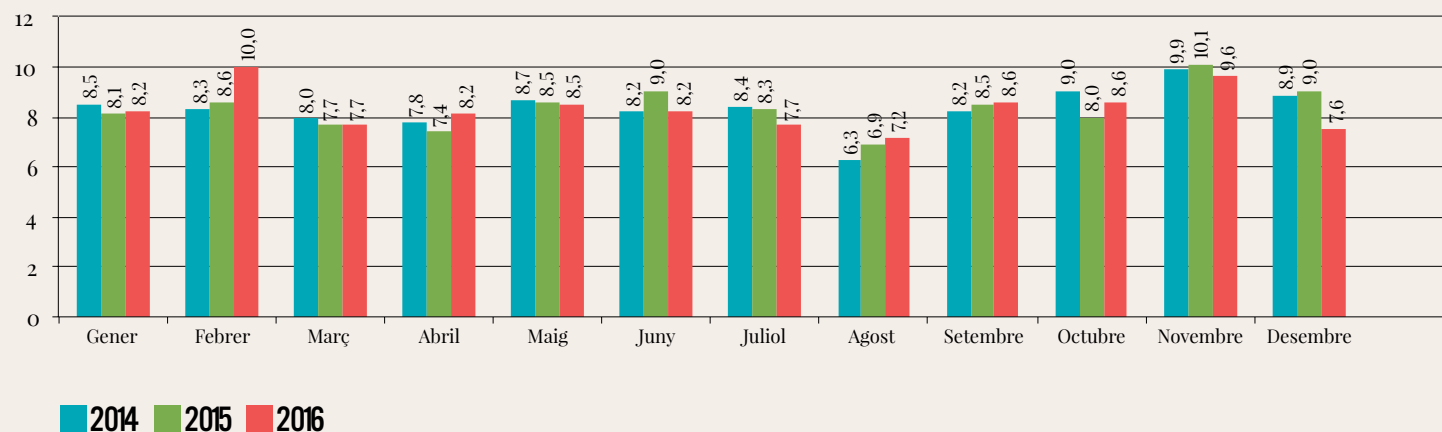
El patró d'accidentalitat observat sembla ser el reflex del mercat de treball laboral actual, en què s'aprecia un envelliment dels treballadors, un augment de les dones treballadores, una precarització de l'ocupació (augment del percentatge de treballadors amb antiguitat baixa i del percentatge dels accidentats amb contracte temporal) i una estabilització dels treballadors no espanyols amb treball.

Característiques dels accidents

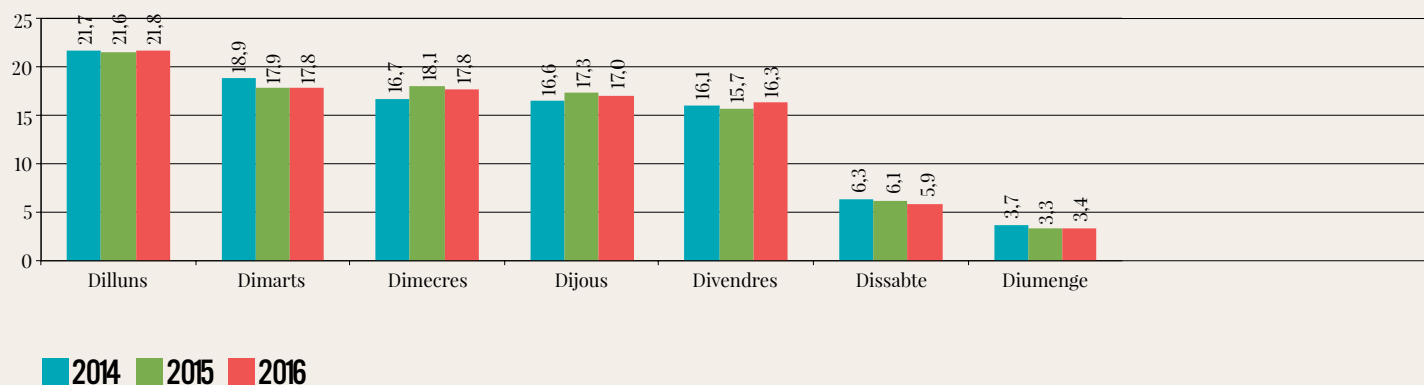
TEMPORALITAT

En el 2016, com en anys anteriors, els mesos amb més accidents van ser febrer, octubre i novembre. Per contra, agost, seguint la tendència habitual (probablement per ser un mes típic de vacances i tot i que la contractació sol augmentar), va ser el que menys sinistralitat va registrar. No obstant això, en el 2016 (de manera similar al que va passar el 2015) es va incrementar el pes percentual dels accidents a l'agost respecte de l'observat en anys anteriors. Desembre, que solia ser un mes amb una sinistralitat alta, el 2016 va tenir una accidentalitat de les més baixes.

Percentatge d'accidents segons el mes



Percentatge d'accidents segons el dia de la setmana

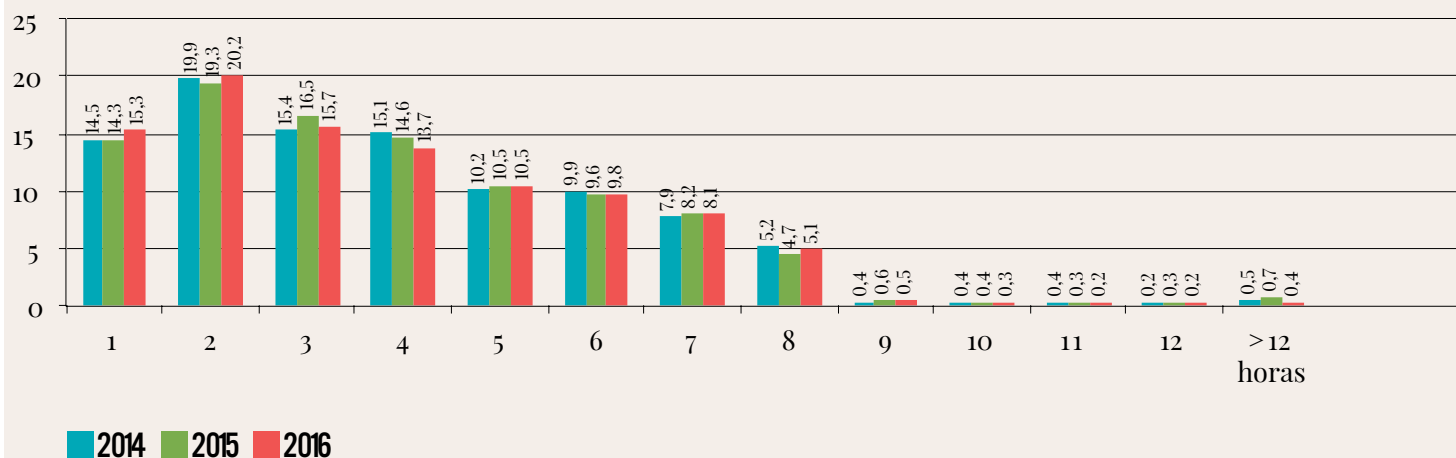


Tal com venia succeint en anys passats, el dia de la setmana en què es van produir més accidents amb baixa va ser dilluns i el dia amb menys accidents va ser el diumenge.

Els accidents de treball ocorreguts en les dues primeres hores de treball van suposar al voltant del 35,5% del total d'accidents, tot i que el pic de l'accidentalitat es va produir entre la primera i la segona hora de treball; a partir d'aquesta, la incidència de l'accidentalitat disminueix progressivament; aproximadament el 65 % dels accidents de treball amb baixa es produeixen en les 4 primeres hores de treball.

El major nombre d'accidents de treball amb baixa es va produir en les hores en què més persones estaven treballant, és a dir, entre les 8 i les 14 hores, al voltant del 62%; els accidents en el torn de tarda (de 14 a 22 hores) van acumular gairebé el 29 %, i els ocorreguts en el torn de nit al voltant del 9,1% del total. Tot i que sembla que el nombre d'accidents en aquesta franja horària s'ha estabilitzat, en el passat sí que es van observar augments de la sinistralitat en aquestes hores.

Percentatge d'accidents segons l'hora en què es va produir l'accident



Mecanismes de producció i causes dels accidents

El 2016, tot i el descens lleuger en aquest tipus d'accidents respecte de l'any anterior, més del 38 % dels accidents es van produir com a conseqüència d'un sobre esforç; la següent causa d'accident és l'aixafament sobre o contra objectes mentre el treballador està en moviment (caigudes, xocs contra objectes), que acumula el 28 % del total d'accidents, i la tercera causa per nombre d'accidents és el xoc o cop per un objecte en moviment, que suposa el 15,5 % del total; aquestes tres causes acumulen més del 82 % del total de causes.

El risc que un treballador d'una empresa afiliada a Unió de Mútues s'accidentés el 2016 per sobre esforç s'estima en 14,73 per 1.000 treballadors, i que la lesió resultés de cops contra objectes o caigudes en 10,67 per cada 1.000 treballadors; tot i que la incidència de sinistralitat en jornada va augmentar i s'observa també més accidentalitat per aquestes causes que el 2015, el patró d'accidentalitat és el mateix que en anys anteriors.

En línies generals, el risc d'accidentar-se per qualsevol causa va ser una mica major el 2016 que el 2015.

Contacte que causa la lesió: nombre d'accidents en jornada i taxes de sinistralitat per 1.000 treballadors. 2014-2016

Contacte que causa la lesió	Nombre d'accidents en jornada			Incidència x 1000 treballadors			2016 vs. 2015
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	
Sobre esforç físic, trauma psíquic, radiacions, soroll, pressió	3.102	3.632	3.790	13,06	14,75	14,73	-0,2
Aixafament sobre o contra un objecte immòbil (el treballador està en moviment)	2.113	2.515	2.745	8,89	10,21	10,67	4,4
Xoc o cop contra un objecte en moviment, col·lisió	1.060	1.182	1.516	4,46	4,80	5,89	22,7
Contacte amb agent material tallant, punxant, dur, rugós	725	819	929	3,05	3,33	3,61	8,5
Quedar atrapat, ser aixafat, sofrir una amputació	341	374	400	1,44	1,52	1,55	2,3
Contacte amb electricitat, foc, temperatura o substàncies	196	234	249	0,83	0,95	0,97	1,8
Mossegades, puntades, picades, etc. (d'animals o de persones)	71	47	95	0,30	0,19	0,37	93,4
Cap informació	22	29	29	0,09	0,12	0,11	-4,3
Ofegament, quedar soterrat, quedar embolicat	14	7	21	0,06	0,03	0,08	187,0
Infarts, vessaments cerebrals i altres patologies no traumàtiques	9	10	7	0,04	0,04	0,03	-33,0
Un altre contacte	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



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



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

Els moviments del cos fets amb esforç físic o sense van estar involucrats en el 53 % dels accidents; la pèrdua del control de màquines, eines o vehicles en el 18,2 % i les caigudes de persones en el 16,8 % del total d'accidents. Aquestes quatre “circumstàncies” agrupen, aproximadament, el 88 % del conjunt d'accidents en jornada laboral. El risc de patir un accident per una d'aquestes quatre causes va ser, respectivament: 14,22; 5,93; 6,94 i 6,38 per cada 1.000 treballadors. S'hi observa, per tant, un patró similar al de 2015, encara que gairebé totes aquestes “circumstàncies” van incrementar la seva incidència respecte d'aquest any i va passar a segon lloc la pèrdua del control de màquines, eines o vehicles.

El risc de sofrir un accident de treball en jornada amb baixa laboral va augmentar un 5,7% respecte de l'any 2015, independentment de la circumstància en què es va produir.

Desviació que desencadena la lesió: nombre d'accidents en jornada i taxes de sinistralitat per 1.000 treballadors. 2014-2016

Desviació	Nombre d'accidents en jornada			Nombre d'accidents en jornada			2016 vs. 2015
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	
Moviment del cos amb esforç físic	2.893	3.392	3.659	12,18	13,78	14,22	3,2
Pèrdua de control de màquines, mitjans de transport, equip de càrrega, eines, etc.	1.226	1.441	1.786	5,16	5,85	6,94	18,6
Relliscada o ensopegada amb caiguda - Caiguda de persones (al mateix o a diferent nivell)	1.241	1.529	1.643	5,22	6,21	6,38	2,8
Moviment del cos sense esforç físic	1.456	1.484	1.525	6,13	6,03	5,93	-1,7
Trencament, fractura, esclat, relliscada, caiguda, esfondrament d'agent material	455	513	608	1,92	2,08	2,36	13,4
Desbordament, bolcada, fuga, vessament, vaporització, emanació	208	250	269	0,88	1,02	1,05	3,0
Sorpresa, por, violència, agressió, amenaça, presència	87	76	112	0,37	0,31	0,44	41,0
Sense informació	36	76	84	0,15	0,31	0,33	5,8
Una altra desviació	34	68	71	0,14	0,28	0,28	-0,1
Problema elèctric, explosió, foc	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

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

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

Parts del cos lesionades i tipus de lesió

Les parts del cos que van sofrir més lesions van ser: les mans (i els dits), que van acumular el 24,6 % dels accidents; l'esquena va resultar afectada en un 17,3 % dels casos; i els peus (15,2 %) i les extremitats inferiors (14,4 %) van agrupar una mica més del 29 %. Els segueixen en importància, ja que representen una part de pes en el conjunt dels accidents, els que van afectar membres superiors (excepte mans), 11,8 % dels accidents; els que van involucrar el coll, que van acumular el 4,2 %, i els que van afectar el tòrax, 3,6 % i els ulls 3,1%. Globalment, l'esquena i el coll van acumular gairebé el 21,5% dels accidents de treball amb baixa laboral del 2016.

A partir d'aquestes dades es pot estimar que, el 2016, 9,37 de cada 1.000 treballadors afiliats van sofrir un accident que va afectar les mans; gairebé 8 treballadors de cada 1.000 van resultar lesionats en l'esquena i el coll; els peus es van lesionar en gairebé 6 treballadors de cada 1.000, i els ulls en 1,18 treballadors de cada 1.000 afiliats.

El patró d'accidentalitat registrat el 2016 és el patró que s'ha observat any rere any, si bé aquest últim any va veure incrementada la incidència en gairebé cadascuna de les parts del cos afectades (vegeu la taula següent).

Part del cos lesionada: nombre d'accidents en jornada i taxes de sinistralitat per 1.000 treballadors. 2014-2016

Part del cos lesionada	Nombre d'accidents en jornada			Incidència x 1.000 treballadors			2016 vs. 2015
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	
Mà	1.778	2.066	2.410	7,48	8,39	9,37	11,6
Esquena	1.444	1.709	1.693	6,08	6,94	6,58	-5,2
Peu	1.144	1.290	1.483	4,82	5,24	5,76	10,0
Extremitats inferiors (excepte peu)	1.078	1.280	1.411	4,54	5,20	5,48	5,5
Extremitats superiors (excepte mà)	932	1.074	1.156	3,92	4,36	4,49	3,0
Coll	320	357	414	1,35	1,45	1,61	11,0
Tòrax	240	319	355	1,01	1,30	1,38	6,5
Ulls	266	281	304	1,12	1,14	1,18	3,5
Múltiples parts afectades	276	238	247	1,16	0,97	0,96	-0,7
Cap	59	87	114	0,25	0,35	0,44	25,4
Cara	62	68	73	0,26	0,28	0,28	2,7
Pelvis i abdomen	35	35	47	0,15	0,14	0,18	28,5
Tronc	17	38	38	0,07	0,15	0,15	-4,3
Altres parts del cos	5	11	27	0,02	0,04	0,10	134,9
Sense 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



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



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

Les lesions més freqüents després d'un accident van ser: les dislocacions, els esquinços i les torcedures, que van representar el 52,8 % dels accidents, de manera que més de 20 de cada 1.000 treballadors afiliats va sofrir, el 2016, una lesió d'aquest tipus; les ferides i lesions superficials, que van acumular el 28,3 % del total (van suposar que 10,78 de cada 1.000 treballadors estiguessin de baixa per aquest tipus de lesió); i les fractures d'ossos, que van suposar el 9,2 % dels accidents. Aquests 3 tipus de lesions agrupen el 90,4 % dels accidents. Igual que en anys passats, es repeteixen els mateixos tipus de lesió tant en freqüència com en ordre. Cal destacar que gairebé tots els tipus de lesió van incrementar la incidència respecte de les observacions de 2016.

Tipus de lesió: nombre d'accidents en jornada i taxes de sinistralitat per 1.000 treballadors. 2014-2016

Nombre d'accidents en jornada				Incidència x 1.000 treballadors			
Tipus de lesió	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2016 vs. 2015
Dislocacions, esquinços i torcedures	4.230	4.808	5.172	17,80	19,53	20,10	2,9
Ferides i lesions superficials	1.957	2.358	2.774	8,24	9,58	10,78	12,6
Fractures d'ossos	757	850	898	3,19	3,45	3,49	1,1
Commocions i lesions internes	397	437	484	1,67	1,77	1,88	6,0
Cremades, escaldadures i congelació	112	135	153	0,47	0,55	0,59	8,4
Altres lesions no incloses en altres apartats	25	72	99	0,11	0,29	0,38	31,6
Amputacions traumàtiques	38	46	47	0,16	0,19	0,18	-2,2
Lesions múltiples	116	62	44	0,49	0,25	0,17	-32,1
Xoc traumàtic, trauma psíquic	6	35	43	0,03	0,14	0,17	17,6
Lesió desconeguda o sense especificar	7	30	39	0,03	0,12	0,15	24,4
Ofegaments i asfíxies	2	5	12	0,01	0,02	0,05	129,6
Enverinaments i infeccions	1	5	10	0,00	0,02	0,04	91,4
Infarts, vessaments cerebrals i patologies no traumàtiques	11	10	9	0,05	0,04	0,03	-13,9
Efectes de les temperatures, la llum i la radiació	1	4	3	0,00	0,02	0,01	-28,2
Efectes del soroll, la vibració i la pressió	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



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



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

Accidents de treball de trànsit

El 2016 hi va haver 1.076 accidents de treball catalogats com a accidents de trànsit, la qual cosa suposa el 9,7 % dels accidents de treball del període. Gairebé el 78 % dels accidents de treball considerats accidents de trànsit van tenir lloc mentre el treballador es desplaçava del treball a casa o viceversa, és a dir, que aproximadament una mica més que 1 de cada 5 accidents de trànsit va tenir lloc durant la jornada de treball (en missió).

El risc que un treballador sofrís un accident de trànsit el 2016 es va situar en 4,18 accidents per cada 1.000 treballadors afiliats, una mica més d'un punt per sobre del que es va observar l'any 2015 (2,48). Això suposa un increment d'un 68,5 %, gairebé totalment a costa dels accidents in itinere.

Mortalitat per contingències professionals

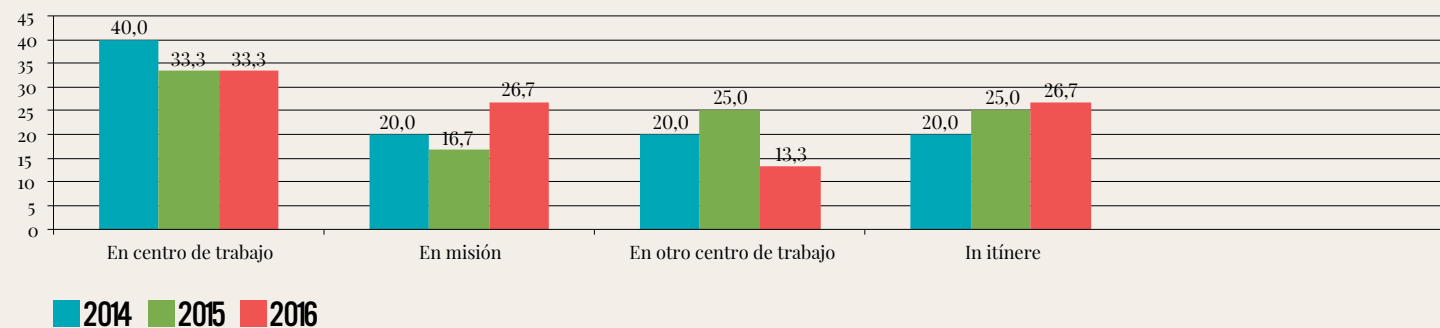
Durant el 2016, 15 treballadors d'empreses associades a Unió de Mútues van perdre la vida com a conseqüència d'un accident de treball, la qual cosa suposa un increment important de la mortalitat per accident en termes absoluts del 25 %. La majoria dels tipus d'accidents mortals segons la circumstància o lloc van incrementar la incidència, especialment els accidents en missió i els in itinere.

En els últims anys, cap treballador no va morir a conseqüència d'una malaltia professional.

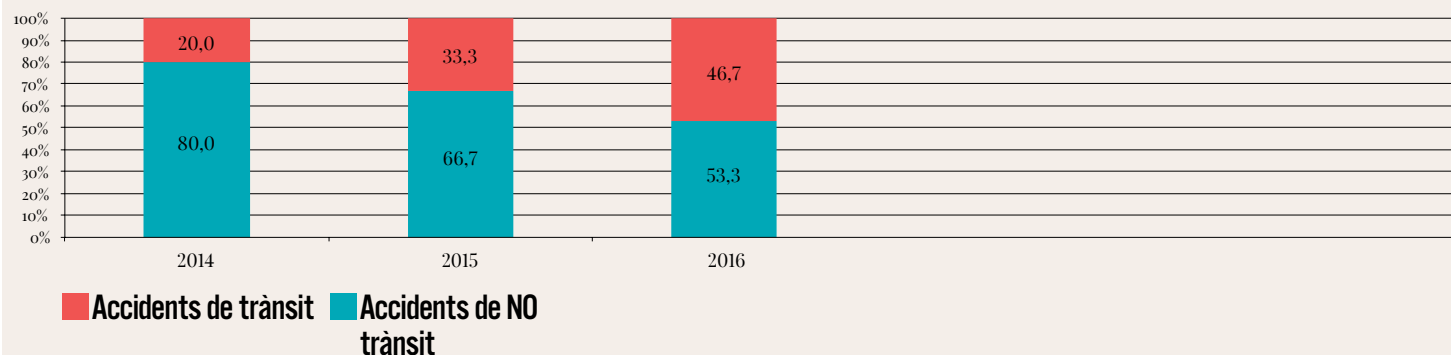
Accidents de treball segons tipus i trànsit o no trànsit



Percentatge de morts segons el lloc de l'accident. 2014-2016



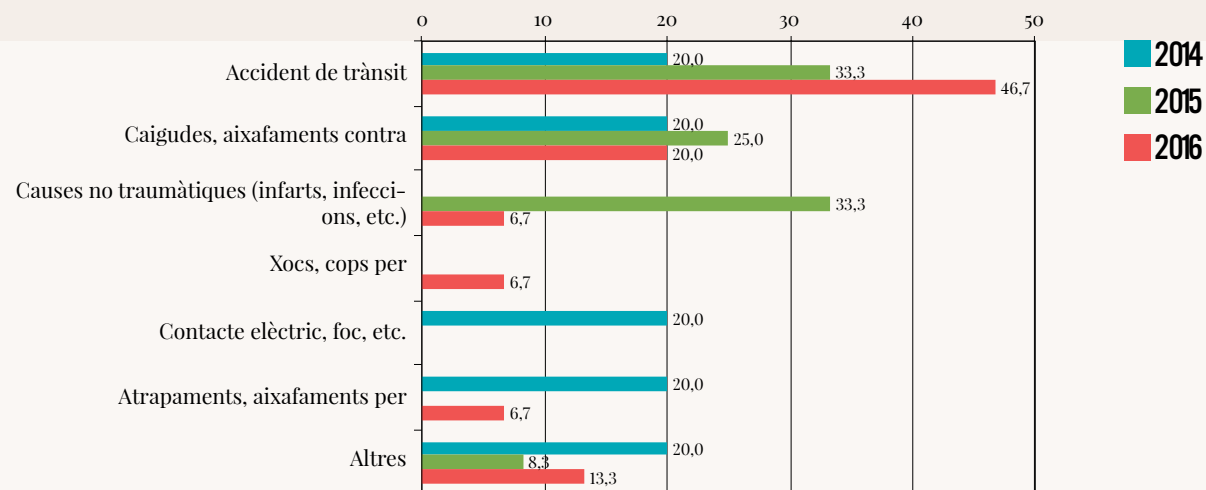
Percentatge de morts per accident de treball segons el tipus de causa. 2014-2016



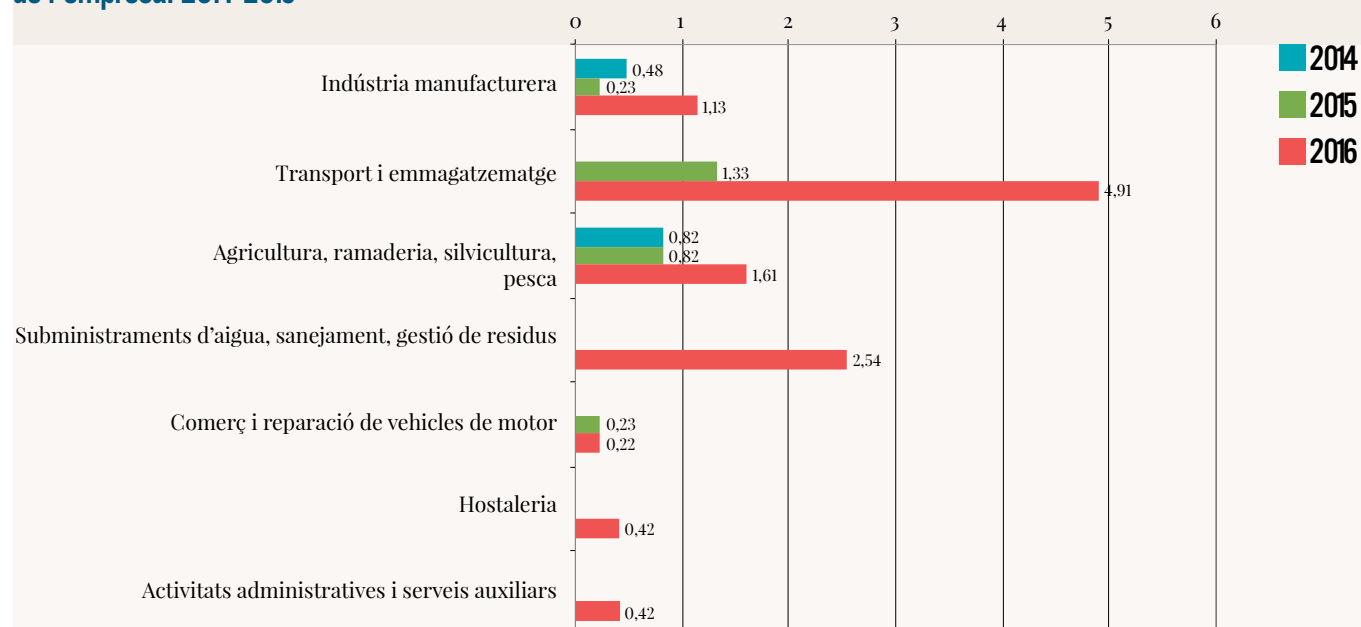
A partir de les dades registrades, s'estima que el 2016 el risc de morir per accident de treball en les empreses associades a Unió de Mútues va ser de 0,58 morts per cada 10.000 treballadors protegits, la qual cosa representa un increment del 19,6 % en termes relatius (taxa d'incidència). Tot i que el 2014 hi va haver 4 morts per accident de treball no traumàtic (infarts, vessaments cerebrals, etc.), el 2016 només 1 treballador va morir com a conseqüència d'aquest tipus de malalties mentre estava treballant. Cal destacar que 7 treballadors van morir com a conseqüència d'un accident de trànsit (46,7 %), i que les caigudes i els aixafaments van causar 3 morts, per la qual cosa van suposar el segon tipus de causes de mortalitat per accident de treball en treballadors afiliats a Unió de Mútues en el 2016.

El sector econòmic que més accidents mortals va registrar va ser la indústria manufacturera (5 morts), seguida pel transport i emmagatzematge, amb 4 accidents mortals, i l'agricultura ramaderia, silvicultura, etc., amb 2 morts. Els altres 4 morts treballaven en 4 sectors econòmics diferents (subministraments d'aigua, sanejament i gestió de residus; comerç i reparació de vehicles de motor; hostaleria i activitats administratives, i serveis auxiliars).

Percentatge de morts per accident de treball segons la causa de l'accident. 2014-2016



Taxes d'incidència de morts per accident de treball per 10.000 treballadors segons el sector d'activitat econòmica de l'empresa. 2014-2016

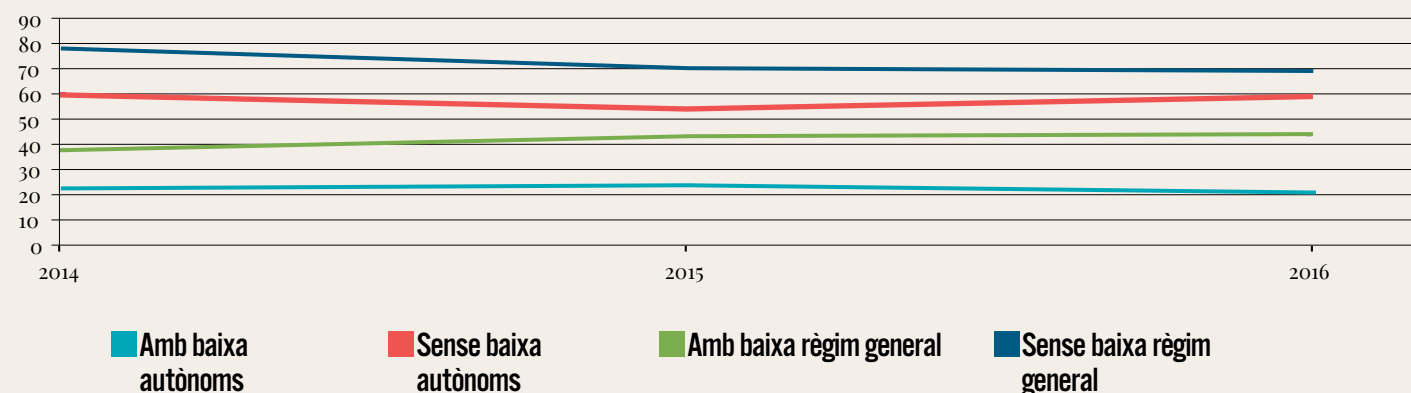


Accidents de treball amb baixa laboral segons el règim de la Seguretat Social

El nombre d'accidents de treball que van requerir baixa laboral entre els treballadors per compte propi (autònoms) va suposar el 2,3 % del total d'accidents registrats, de manera que s'hi va observar un descens, en termes absoluts, del 12,6% respecte del 2015, la qual cosa suposa un descens del 10 % en la taxa d'incidència. Entre els treballadors afiliats al règim general va augmentar la sinistralitat dels accidents amb baixa laboral: en nombres absoluts, l'increment va ser del 12,4 % i del 7,2 % en termes d'incidència.

El risc de sofrir un accident de treball amb baixa en el col·lectiu dels treballadors autònoms es va situar en 20,74 accidents per cada 1.000 treballadors protegits, aproximadament 20 punts per sota del risc que presenten els treballadors per compte alié, 44,09 accidents per cada 1.000 treballadors protegits.

Accidents de treball segons règim de la Seguretat Social 2014-2016. Taxes de sinistralitat per 1.000 treballadors



Accidents de treball sense baixa laboral segons el règim de la Seguretat Social

El nombre d'accidents de treball que no van necessitar de baixa laboral per al correcte tractament entre els treballadors per compte propi (autònoms) va representar el 2016 el 4,1% del total d'accidents de treball registrats. El nombre d'accidents en termes absoluts va presentar un augment del 5,7 % respecte dels registrats el 2015. Entre els treballadors adscrits al Règim General de la Seguretat Social, l'augment va ser del 3,4 % en termes absoluts, tot i que la incidència per 1.000 treballadors va descendir un 1,4 %.

El risc de patir un accident de treball sense baixa en el col·lectiu dels treballadors autònoms va ser de 58,82 accidents per cada 1.000 treballadors protegits, significativament menor que el risc dels treballadors per compte d'altri (69,83 accidents per cada 1.000 treballa-

dors protegits). La incidència dels processos que cursen sense baixa laboral va augmentar entre els treballadors per compte propi, però va disminuir entre els treballadors per compte d'alié.

C. MALALTIES PROFESSIONALS

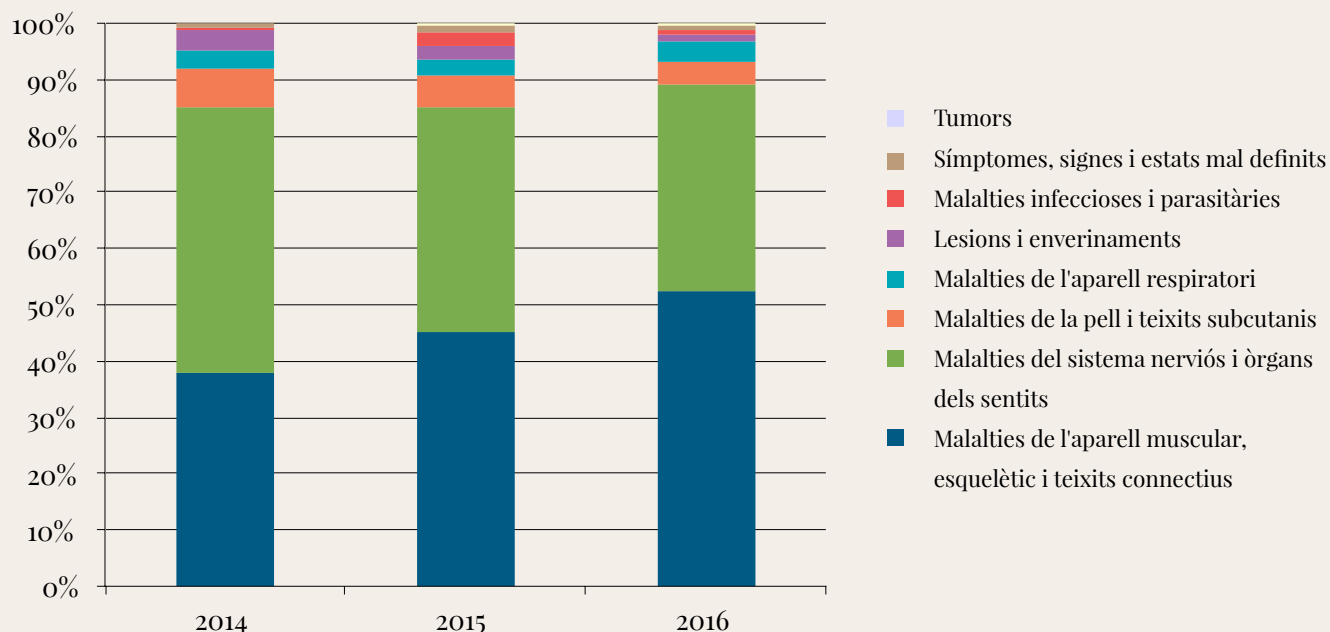
El 2016 es van registrar un total de 468 processos per malaltia professional, la qual cosa suposa un increment notable, del 11,2 % respecte dels registrats el 2015, i es va passar de 421 cassos el 2015 a 468 el 2016. En els últims anys, el nombre de treballadors afectats per una malaltia professional va anar augmentant anualment, tant a costa dels processos que van cursar amb baixa com dels que no la van requerir.

El 66,0 % (309) de les malalties professionals registrades, diagnosticades i confirmades no van requerir baixa laboral. S'observa, doncs, bastant estabilitat en l'evolució del pes percentual dels processos sense baixa en el total de casos de malaltia professional.

El grup de malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius, amb 246 processos, va ser el grup amb més casos diagnosticats, més del 52 % del total, seguit per les malalties del sistema nerviós i òrgans dels sentits, amb 171 casos, 36,5 %, i les malalties de la pell i teixits subcutanis que, amb 20 processos, representen el 4,3 % del total. Aquests tres grups de malalties suposen més del 93 % del total de casos de malaltia professional el 2016.

El risc de sofrir una malaltia professional en les empreses afiliades a Unió de Mútues va ser el 2016 de 18,19 casos per cada 10.000 treballadors, la qual cosa suposa un augment, respecte del 2015, del 6,4 %. L'increment registrat és degut tant a les malalties professionals que van cursar sense baixa laboral com les que ho van fer amb baixa.

Malalties professionals. 2014-2016 segons patologia



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

Grup diagnòstic	MALALTIES PROFESSIONALS AMB BAIXA			MALALTIES PROFESSIONALS SENSE BAIXA			MALALTIES PROFESSIONALS TOTALS			2016 vs 2015
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	
Malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius	1,30	2,03	2,80	3,49	5,65	6,76	4,80	7,68	9,56	24,5
Malalties del sistema nerviós i òrgans dels sentits	2,06	2,56	2,72	3,96	4,22	3,92	6,02	6,78	6,65	-2,0
Malalties de la pell i teixits subcutanis	0,21	0,32	0,19	0,67	0,65	0,58	0,88	0,97	0,78	-20,3
Malalties de l'aparell respiratori	0,08	0,04	0,16	0,29	0,45	0,51	0,38	0,49	0,66	35,5
Lesions i enverinaments	0,34	0,00	0,12	0,13	0,41	0,08	0,46	0,41	0,19	-52,2
Malalties infeccioses i parasitàries	0,08	0,37	0,16	0,00	0,04	0,00	0,08	0,41	0,16	-61,7
Síntomes, signes i estats mal definits	0,00	0,12	0,04	0,08	0,12	0,12	0,08	0,24	0,16	-36,2
Tumors	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,04	0,00	0,04	0,04	-4,3
Persones amb risc per contacte amb malalties infeccioses	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	-100,0
No hi consta diagnòstic	0,04	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,04	0,04	0,00	-100,0
Total malalties professionals	4,13	5,48	6,18	8,63	11,62	12,01	12,75	17,10	18,19	6,4



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



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

En general, la majoria dels grups diagnòstics de malaltia professional van disminuir la seva incidència respecte de 2015, a excepció de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius, amb un important creixement en la seva incidència.

Per sectors d'activitat econòmica, hi destaca la indústria, que va presentar la taxa d'incidència més elevada, 34,33 processos per cada 10.000 treballadors. A excepció dels serveis, tots els sectors van incrementar la seva incidència respecte de 2015, molt especialment els sectors d'agricultura i indústria, que ho van fer en un 32,3 % i 24 % respectivament.

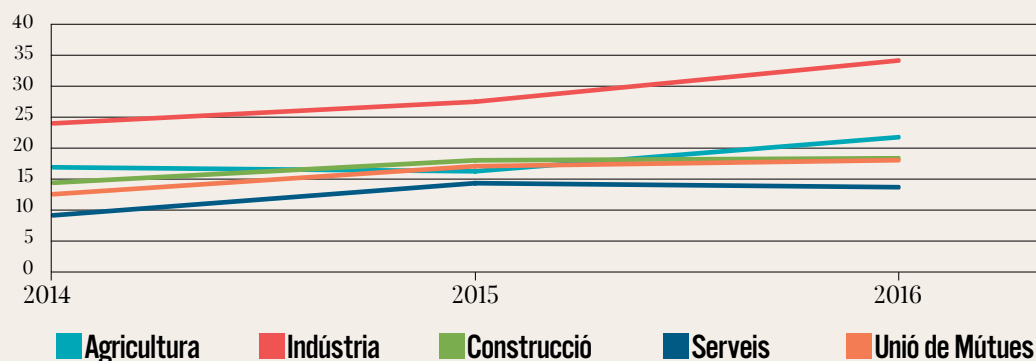
Malalties professionals segons el règim de la Seguretat Social

Durant el 2016 es van registrar 23 casos de malaltia professional entre els treballadors per compte propi que tenien concertada la prestació (4,9% del total de les declarades). Això va suposar un augment, en termes absoluts, del 64,3 %, i del 69,3 % en termes d'incidència. D'aquestes malalties, el 34,8 % (8) van cursar amb baixa laboral i les altres (15) sense baixa.

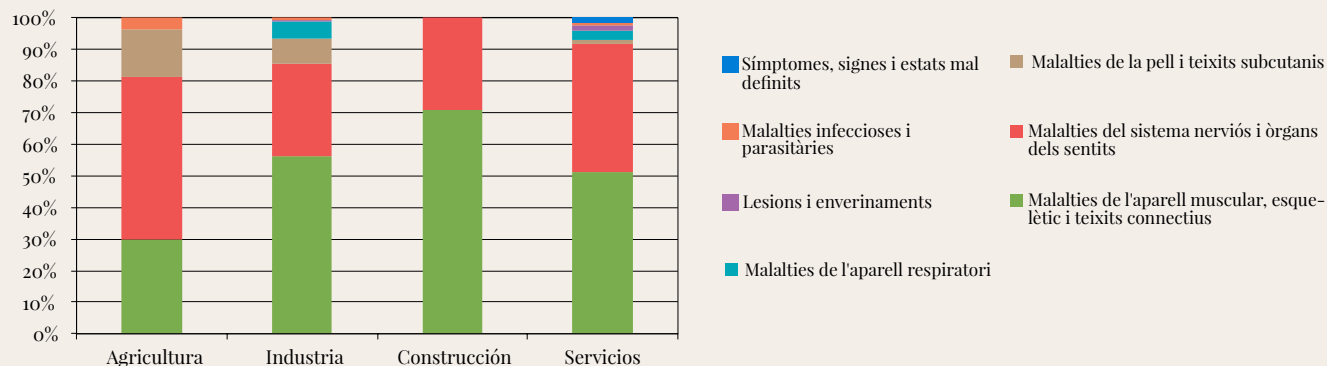
En termes relatius, la incidència de processos de malaltia professional va augmentar més d'un 69 % entre els treballadors autònoms, mentre que entre els treballadors adscrits al règim general es va observar un augment del 4,2 %.

La incidència en el 2016 va ser 1,02 vegades més gran entre els treballadors per compte propi que entre els treballadors del règim general, és a dir, pràcticament iguals.

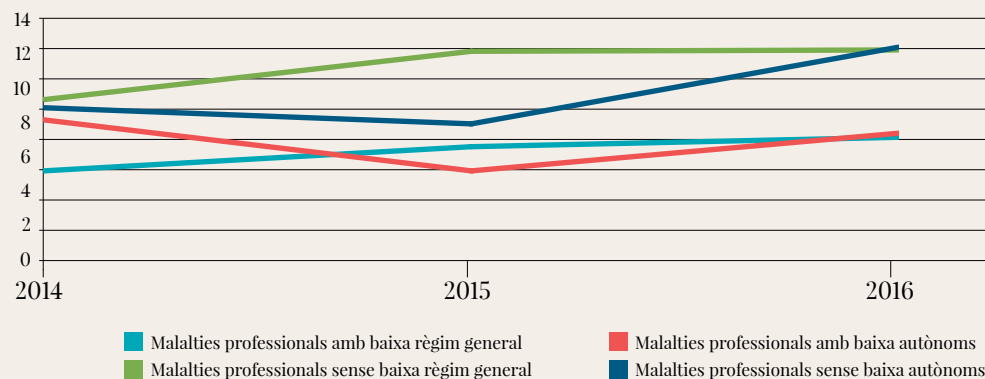
Malalties professionals per sectors. Taxes d'incidència per 10.000 treballadors. 2014-2016



Malalties professionals per sectors econòmics i grup diagnòstic 2016



Malalties professionals per règim de la Seguretat Social. Taxes per 10.000 treballadors



D. CONTINGÈNCIES COMUNES

El 2016, entre els treballadors de les empreses mutualistes que tenen concertada la prestació per contingències comunes es van registrar 50.389 baixes per malaltia comuna, la qual cosa representa un augment del 16,2% en termes absoluts i un augment del 9,8% en termes relatius (incidència) respecte del 2015.

Nombre de baixes i taxes d'incidència per 1000 treballadors per malaltia comuna ocorregudes per any

Grup diagnòstic	Nombre de baixes per contingències comunes			Incidència x 1000 treballadors			2016 vs. 2015
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	
Malalties infeccioses i parasitàries	2.623	2.299	2.945	10,79	8,98	10,88	21,2
Neoplàsies	977	1.012	1.129	4,02	3,95	4,17	5,5
Malalties endocrines, metabòliques, de la immunitat, etc.	233	284	327	0,96	1,11	1,21	8,9
Malalties de la sang i òrgans hematopoètics	78	94	87	0,32	0,37	0,32	-12,4
Trastorns mentals i del comportament	2.706	2.957	3.290	11,13	11,55	12,16	5,3
Malalties del sistema nerviós i òrgans dels sentits	1.690	1.864	2.321	6,95	7,28	8,58	17,8
Malalties de l'aparell circulatori	996	1.048	1.227	4,10	4,09	4,53	10,8
Malalties de l'aparell respiratori	5.329	6.464	7.872	21,93	25,25	29,08	15,2
Malalties de l'aparell digestiu	2.566	2.635	2.893	10,56	10,29	10,69	3,9
Malalties de l'aparell genitourinari	1.162	1.276	1.396	4,78	4,98	5,16	3,5
Complicacions de la gestació, part i puerperi	1.146	1.102	1.067	4,71	4,30	3,94	-8,4
Malalties de la pell i teixits subcutanis	667	667	809	2,74	2,60	2,99	14,7
Malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius	9.145	9.751	11.381	37,63	38,08	42,05	10,4
Anomalies congènites	131	133	128	0,54	0,52	0,47	-9,0
Determinades condicions d'origen perinatal	48	40	43	0,20	0,16	0,16	1,7
Síntomes, signes i estats mal definits	2.377	2.507	3.217	9,78	9,79	11,89	21,4
Lesions i enverinaments	4.705	5.024	5.569	19,36	19,62	20,58	4,9
Persones amb risc per contacte amb malalties infeccioses	2	1	75	0,01	0,00	0,28	6.995,1
Causes externes	27	14	8	0,11	0,05	0,03	-45,9
Tumors	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,0
Procediments	61	62	1.461	0,25	0,24	5,40	2.129,2
Accident	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,0
No hi consta diagnòstic	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



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



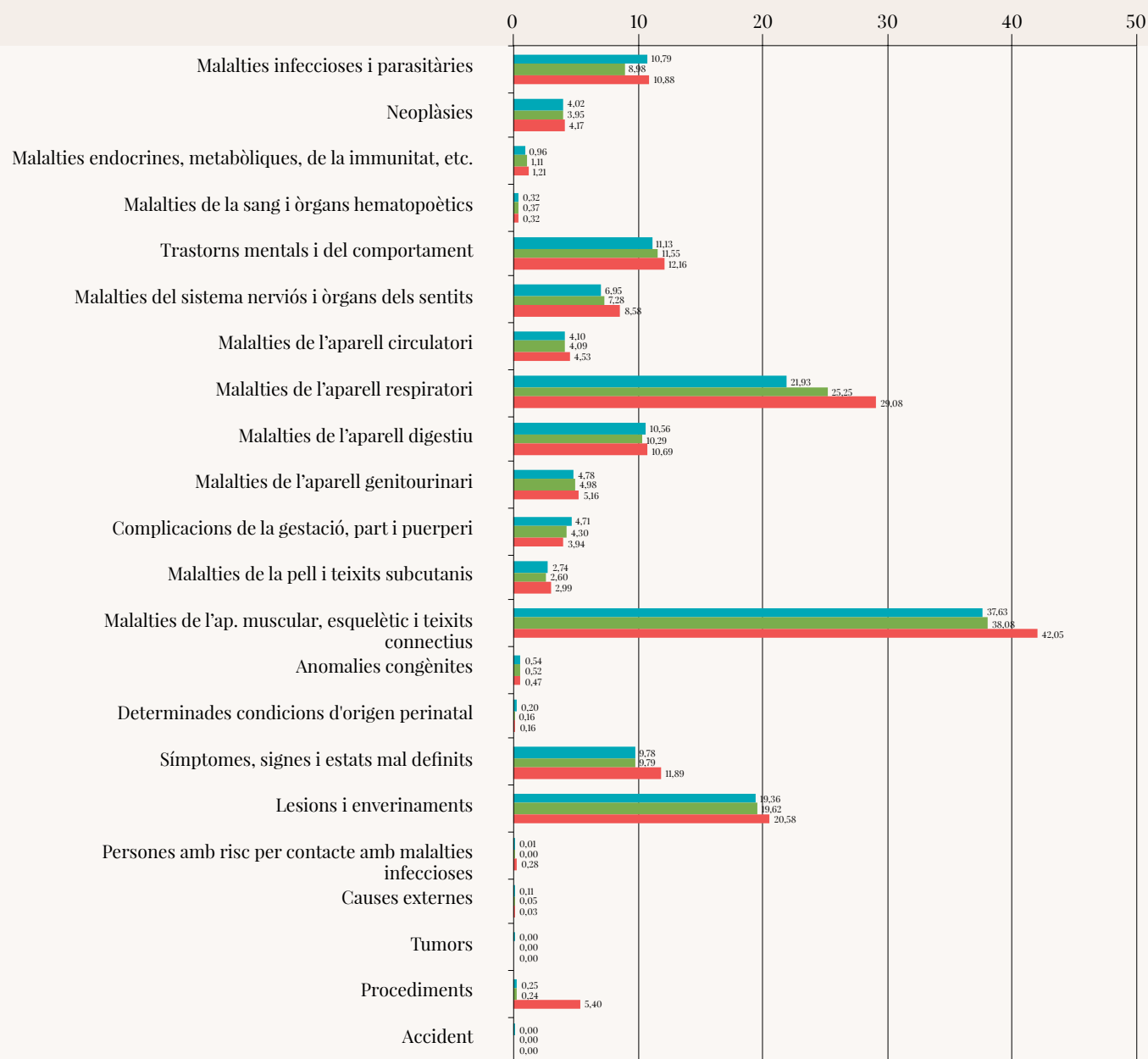
Taxa MAJOR (5 %) que la taxa de l'any anterior

Els cinc grups diagnòstics que més processos de baixa van originar l'any 2016 van ser les malalties de l'aparell muscular, esquelètic i de teixits connectius, les de l'aparell respiratori, les lesions i enverinaments i trastorns mentals i del comportament, seguits per les malalties infeccioses i parasitàries. Aquests cinc grups de malalties van acumular gairebé el 62 % del total de baixes per malaltia comuna. L'ordre, pel que fa a la magnitud d'incidència, és pràcticament el mateix que el de 2015.

El 2016, el risc de sofrir una baixa per malaltia comuna entre els treballadors d'empreses associades a Unió de Mútues es va situar en 186,17 per cada 1.000 treballadors afiliats. Podem doncs inferir que més d'1,8 de cada 10 treballadors va sofrir una baixa laboral per malaltia comuna.

Entre els diagnòstics que més incidència van presentar, cal assenyalar que només les malalties infeccioses i les de l'aparell respiratori van incrementar significativament la seva incidència i van passar de 8,98 en 2015 a 10,88 baixes en el 2016 per cada 1.000 treballadors en el cas de les infeccioses, i de 25,25 a 29,08 baixes per cada 1.000 treballadors en el cas de les de l'aparell respiratori. Això suposa un augment en termes relatius del 21,2 % i del 15,2 %, respectivament.

Baixes per malaltia comuna. Taxes d'incidència per 1.000 treballadors. 2014-2016 (diagnòstics més freqüents)



Els quatre grups de malalties que més dies d'absentisme de causa mèdica van originar van ser el de les malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius (31,5 % dels dies de baixa), el grup dels trastorns mentals i del comportament (13,4 %), el grup de les lesions i enverinaments (11,6 %) i les neoplàsies (5,6 %); aquests quatre grups diagnòstics van agrupar el 62 % del total de dies de baixa dels processos que van presentar algun dia de baixa el 2016.

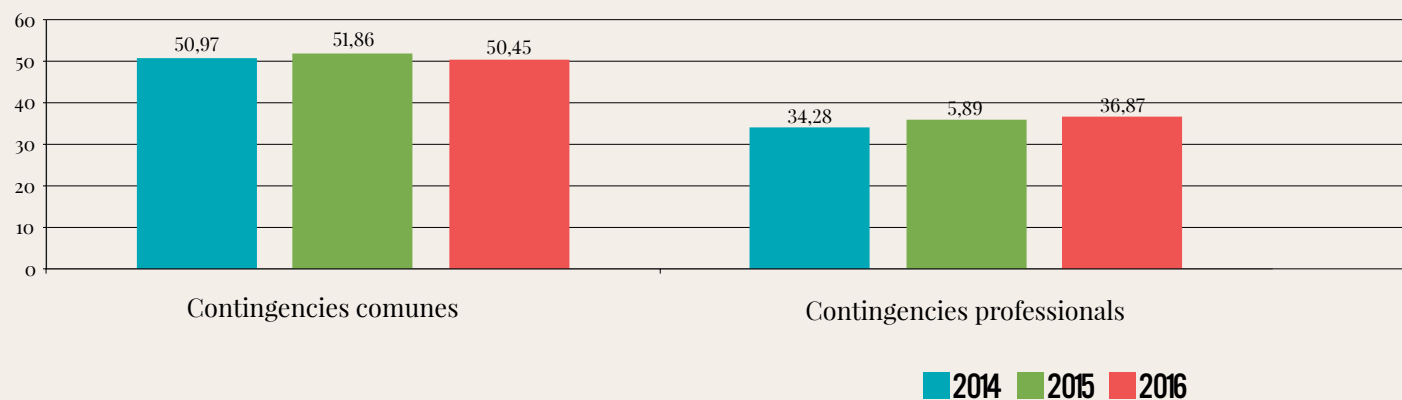
El total de dies de baixa per processos derivats de contingències comunes va augmentar el 2016 en un 13,3%.

D'entre els processos amb més incidència, els que van presentar durades mitjanes superiors el 2016 van ser, per aquest ordre, els tumors i neoplàsies, els trastorns mentals i les malalties de la sang i òrgans hematopoètics.

Els grups de malalties mitjana de menor durada van ser, en general, els grups diagnòstics amb incidències més altes: les malalties infeccioses i parasitàries, les malalties de l'aparell respiratori, el grup de malalties de la pell i teixits subcutanis i les malalties de l'aparell digestiu.

La durada mitjana de les baixes per contingències comunes va disminuir lleugerament els anys 2015 i 2016, mentre que la durada mitjana dels processos derivats de contingències professionals, tot i que va augmentar lleugerament, es va mantenir bastant estable durant aquests anys.

Durada mitjana dels processos segons tipus de contingència



Taxes d'incidència de baixes per malaltia comuna per sectors. 2016

Grup diagnòstic	Agricultura	Indústria	Construcció	Serveis	Total Unió de Mútues
Malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius	48,64	41,57	41,65	41,85	42,05
Malalties de l'aparell respiratori	13,43	28,25	18,39	31,19	29,08
Lesions i enverinaments	18,87	21,58	26,62	19,83	20,58
Trastorns mentals i del comportament	5,35	9,81	5,86	13,75	12,16
Síntomes, signes i estats mal definits	7,14	12,03	7,73	12,50	11,89
Malalties infeccioses i parasitàries	2,63	8,83	6,79	12,26	10,88
Malalties de l'aparell digestiu	8,73	11,22	9,50	10,77	10,69
Malalties del sistema nerviós i òrgans dels sentits	7,51	8,77	5,86	8,84	8,58
Procediments	4,23	6,91	4,64	5,14	5,40
Malalties de l'aparell genitourinari	2,54	4,63	2,54	5,69	5,16
Malalties de l'aparell circulatori	4,32	5,06	3,20	4,53	4,53
Neoplàsies	4,13	3,91	3,31	4,32	4,17
Complicacions de la gestació, part i puerperi	1,41	2,08	0,94	4,86	3,94
Malalties de la pell i teixits subcutanis	3,66	3,53	2,76	2,83	2,99
Malalties endocrines, metabòliques, de la immunitat, etc.	0,85	1,15	0,77	1,28	1,21
Anomalies congènites	0,28	0,50	0,50	0,48	0,47
Malalties de la sang i òrgans hematopoètics	0,56	0,24	0,50	0,31	0,32
Persones amb risc per contacte amb malalties infeccioses	0,19	0,20	0,06	0,32	0,28
Determinades condicions d'origen perinatal	0,09	0,18	0,00	0,17	0,16
Causes externes	0,00	0,00	0,06	0,04	0,03
No hi consta diagnòstic	12,77	10,18	8,01	12,27	11,62
Hospitalització	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Accident	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	147,33	180,62	149,69	193,24	186,17

■ Taxa MENOR (5 %) que la taxa d'Unió de Mútues

■ Taxa MAJOR (5 %) que la taxa d'Unió de Mútues

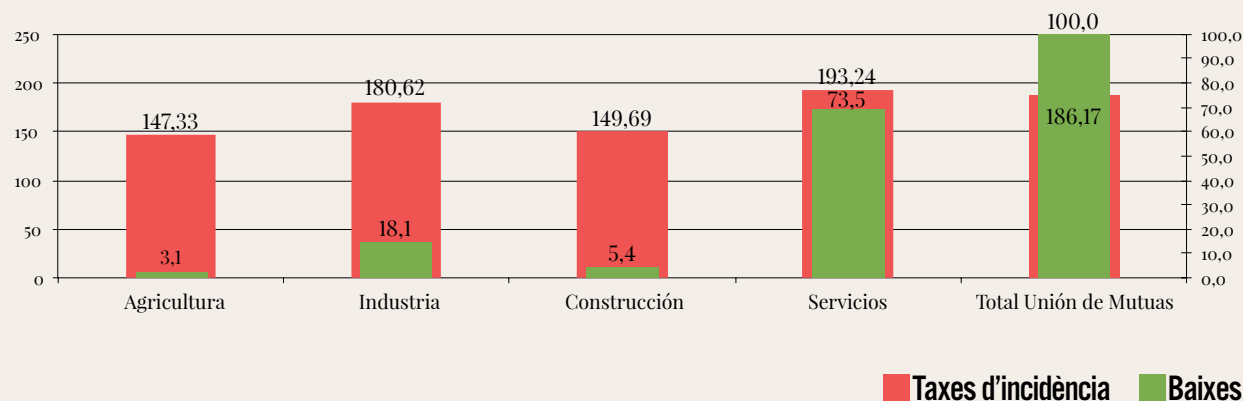
El 2016 les baixes laborals per malaltia comuna del sector serveis van agrupar el 73,5 % del total de les baixes registrades; el sector indústria va acumular el 18,1% de les baixes. Aquests són els sectors amb més baixes laborals per malaltia comuna aquest any.

El 2016, seguint amb el patró epidemiològic dels últims anys, el sector serveis va ser el d'incidència més alta de baixes per malaltia comuna, 193,24 baixes per cada 1.000 treballadors, i va superar la incidència registrada per al conjunt d'Unió de Mútues; si bé les diferències són menys del 5 %. El sector agrícola és el de menys incidència de baixes, 147,33 baixes per cada 1.000 treballadors, seguit del de construcció. El sector de la indústria va registrar incidències inferiors a les que va observar el conjunt de la mútua.

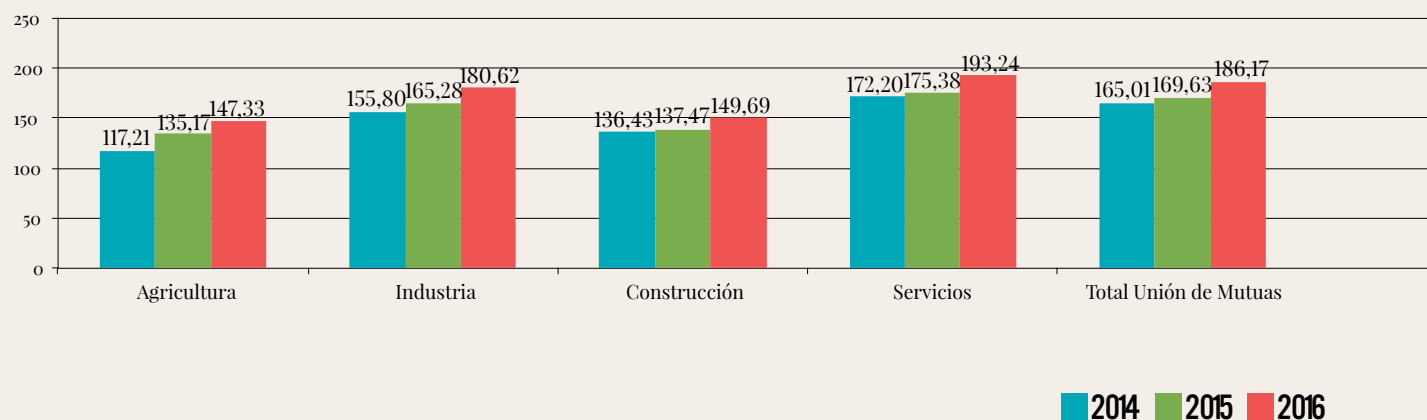
El grup de les malalties de l'aparell muscular, esquelètic i teixits connectius ocupa el primer lloc quant a incidència (molt per davant dels altres grups diagnòstics), independentment del sector d'activitat, si bé no tots els sectors d'activitat presenten el mateix patró epidemiològic.

Els quatre grans sectors d'activitat econòmica van augmentar la incidència de baixes per malaltia comuna el 2016 respecte del 2015. L'increment més gran correspon al sector serveis, 10,18 %, seguit de la indústria, que va registrar un augment de la incidència del 9,8 %.

Contingències comunes. Percentatge de processos i taxes d'incidència per 1.000 treballadors. 2016



Contingències comunes. Taxes d'incidència per 1.000 treballadors per sectors econòmics.



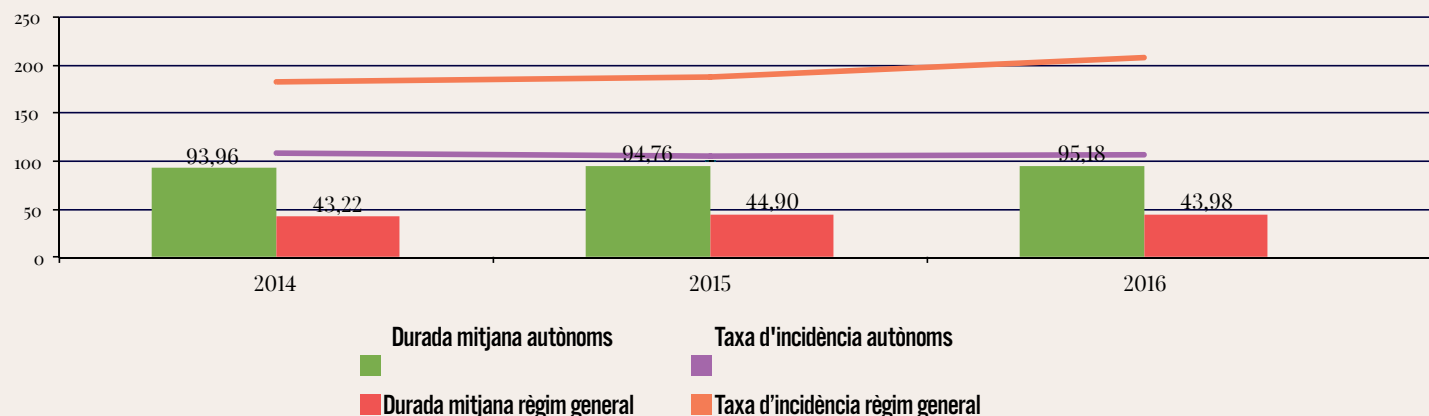
Contingències comunes segons el règim de la Seguretat Social

El 2016, la incidència de baixes per malaltia comuna va augmentar lleugerament entre els treballadors autònoms, un 1,27 %, mentre que la incidència entre els treballadors afiliats al règim general es va incrementar un 10,56 % i es va situar en 106,87 i 208,04 baixes per cada 1.000 treballadors protegits respectivament.

La incidència d'aquest tipus de baixes és sempre major entre els afiliats al règim general que entre els del règim d'autònoms, mentre que la durada es comporta de manera inversa i és sempre molt major entre aquests últims. Independentment d'això, el 2016 la durada mitjana dels processos de baixa per contingència comuna entre els treballadors autònoms es va incrementar un 0,44% i va passar de 94,76 a 95,18 dies, mentre que en el grup dels afiliats al règim general va passar de 44,9 a 43,98 dies, la qual cosa va suposar un descens del 2,05 %.

Els processos de baixa entre els treballadors autònoms van durar 2,15 vegades més que els processos que van afectar els treballadors per compte d'altri, fet que obeeix, gairebé amb total seguretat, a la relativa baixa incidència dels treballadors autònoms (un 51,4% de la incidència els treballadors per compte d'altri), que tendeixen a no acollir-se a la prestació de la baixa si esperen que els processos vagin a ser de curta durada.

Contingències comunes segons règim de la Seguretat Social. Taxes d'incidència per 1.000 treballadors i durades mitjanes



PRESTACIONS ECONÒMIQUES

La gestió de prestacions econòmiques és, juntament amb l'assistència sanitària, una de les principals activitats d'Unió de Mútues.

El seguiment d'aquestes prestacions es du a terme a través dels indicadors inclosos en el quadre de comandament, que es gestionen amb una eina anomenada Cosmos.

El 2016 van augmentar els imports de totes les prestacions, excepte les d'incapacitat, mort i supervivència que, com l'any anterior, van baixar.

Es van gestionar 1.376 expedients per risc durant l'embaràs nous i 26 per risc durant la lactància natural, dels quals se'n van acceptar 1.262 i 2, respectivament. El nombre d'expedients nous tramitats per risc durant l'embaràs va augmentar un 7,4 % respecte del 2015, i els costos de la prestació també, un 16,5 %. Per contra, en disminuir el nombre d'expedients tramitats i acceptats per risc durant la lactància, van disminuir també els costos de la prestació, en un 57 %.

El 2016 es van tramitar 100 expedients per cessament d'activitat de treballadors autònoms, un 14,53% menys que el 2015. 53 expedients van resultar favorables en primera instància, 4 van resultar favorables després de reclamació prèvia i 43 desfavorables per diferents motius (no tenir cobert el període mínim de cotització, no acreditar correctament el cessament, no estar al corrent de pagament de les quotes de la Seguretat Social i altres causes).

Indicadors de prestacions econòmiques respecte de quotes cobrades (percentatges)	2014	2015	2016
Prestacions per incapacitat temporal per contingències professionals / quotes cobrades	10,99	13,17	13,93
Prestacions per incapacitat temporal per contingències comunes / quotes cobrades	78,76	85,01	88,71
Prestacions per incapacitat, mort i supervivència / quotes cobrades	15,11	16,67	12,66
Prestacions per risc durant l'embaràs i lactància natural / quotes cobrades	3,3	3,99	4,21
Prestacions per cura de menors amb càncer o malaltia greu / quotes cobrades	0,26	0,26	0,33
Prestació per cessament d'activitat de treballadors autònoms / quotes cobrades	6,34	9,52	17,72
% casos reconeguts de cessament d'activitat de treballadors autònoms / autònoms accidents de treball	0,57	0,45	0,43

Import de les prestacions en euros	2014	2015	2016
Incapacitat temporal per contingències professionals	11.695.449	14.549.378	16.915.615
Incapacitat temporal per contingències comunes	54.500.198	61.455.734	70.037.680
Risc durant l'embaràs i la lactància natural	3.428.482	4.405.070	5.452.169
Incapacitat, mort i supervivència	15.807.966	15.472.482	15.165.528
Cessament d'activitat de treballadors autònoms	230.849	324.481	409.898
Cura de menors amb càncer o una altra malaltia greu	262.439	287.509	400.188

Els nous expedients registrats de la prestació per cura de menors amb càncer o una altra malaltia greu el 2016 van ser 34; se'n van acceptar 27, se'n van denegar 6 i en va quedar 1 arxivat per defunció. Dels expedients tramitats, 11 es van sol·licitar per càncer i 23 per altres patologies. Els expedients nous van augmentar un 88,88 % en relació amb els de l'any anterior i el cost econòmic de la prestació abonada es va incrementar en un 40 %

ASSISTÈNCIA SANITÀRIA

Contingències professionals

L'assistència sanitària per contingències professionals es presta a tres nivells diferents:

Nivell assistencial 1. S'ocupa de la primera assistència i, si s'escau, de les successives visites, de donar baixes laborals i del seguiment de malalts fins a l'alta o fins que passin a un altre nivell. És l'assistència que presten els metges dels ambulatoris, amb el suport, si escau, dels especialistes.

Nivell assistencial 2. Està format pels traumatòlegs que, entre altres funcions, donen suport als metges dels ambulatoris; s'encarreguen dels pacients que aquests els remeten i de les intervencions quirúrgiques.

Nivell assistencial 3. Està integrat per metges rehabilitadors, fisioterapeutes i, si escau, auxiliars. S'ocupa de la rehabilitació dels pacients que els remet el personal dels nivells anteriors.

L'Institut de Traumatologia és el centre d'Unió de Mútues on es duen a terme més d'activitats del nivell assistencial 2, ja que aquest disposa de consultes externes, unitats mèdiques especialitzades, laboratori, àrea quirúrgica, àrea d'hospitalització i serveis d'urgències i 24 h.

Primeres visites i successives		2014	2015	2016
Nivell assistencial 1 Ambulatori	Primeres visites	27.005	28.145	30.043
	Visites successives	44.863	45.367	47.526
	Total	71.868	73.512	77.569
Nivell assistencial 2 Traumatologia	Primeres visites	4.018	4.227	4.239
	Visites successives	12.966	13.356	13.911
	Total	16.984	17.583	18.150
Nivell assistencial 3 Rehabilitació	Primeres visites	3.554	3.810	3.801
	Visites successives	13.124	13.966	14.272
	Total	16.678	17.776	18.073
Total	Primeres visites	34.577	36.182	38.083
	Visites successives	70.953	72.689	75.709
	Total	105.530	108.871	113.792

SERVEIS DE L'ITUM

Consultes externes

Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia

Unitat de Raquis
Unitat d'Artroscòpia
Unitat de Genoll
Unitat d'Espatlla
Unitat de Mà
Unitat de Fractures d'Ossos Llargs

Cirurgia General

Medicina Interna

Unitat Cardiorrespiratòria

Anestesiologia

Unitat del Dolor

Neurosiologia

Unitat d'Apnea del Somni
Unitat d'Electromiografia

Rehabilitació

Unitat 24 h

Medicina Interna

Medicina General

Traumatologia

Anestèsia

Psicologia

Infermeria

INSTITUT DE TRAUMATOLOGIA UNIÓN DE MÚTUES



També es realitza un bon nombre d'intervencions quirúrgiques a l'Hospital Intermutual de Llevant (HIL). En el 2016 es van practicar 956 intervencions quirúrgiques, de les quals 768 traumatològiques: artroscòpies de canell, d'espatlla, de colze, de genoll, de turmell, reducció de fractures, cirurgies de columna, etc. El nombre d'intervencions va augmentar respecte de 2015, any en què es van practicar 889 intervencions, 777 d'elles traumatològiques, cosa que confirma la tendència a l'alça dels darrers anys (el 2014 s'hi van realitzar 844 intervencions).

A la Clínica MC-Copérnico, amb la qual col·labora des de 2011, les intervencions, que s'havien mantingut en nivells similars en els últims anys (88 intervencions el 2015, 90 el 2014), van augmentar: el 2016 es van practicar un total de 111 intervencions traumatològiques: osteosíntesi, artroscòpies de genoll, reparacions de lesions tendinoses i de lesions toves, sobretot.

Entre les unitats mèdiques especialitzades d'Unió de Mútues, hi ha la MedX, que valora l'estat funcional de la columna per prevenir i curar lumbàlgies, cervicàlgies i patologies discals. En el 2016 va haver-hi 11.481 visites a aquesta unitat.

De l'activitat de les unitats especialitzades destaca també la de la Unitat d'Ones de Xoc, útil en processos subaguts o crònics, quan han fracassat els tractaments conservadors habituals i sempre com a alternativa a la cirurgia, per tractar tendinitis cròniques. L'any 2016 va atendre 197 pacients, dels quals es va aplicar tractament a un total de 176, i se'n va fer un seguiment amb controls successius durant sis mesos.

Activitat quirúrgica a l'ITUM

	2014	2015	2016
INGRESSOS	698	862	984
Programats	661	810	928
Amb intervenció	517	744	874
Sense intervenció	144	66	54
Urgents	37	52	56
Amb intervenció	20	29	23
Sense intervenció	17	23	33
INTERVENCIONS	882	1.064	1.207
Programades	872	1.051	1.188
UCA*	212	236	235
UH**	660	815	953
Urgents	10	13	19
UCA	2	1	3
UH	8	11	16

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

** UH: Unitat d'Hospitalització (amb ingrés).

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

La Unitat de Valoració, d'una altra de les unitats especialitzades, fa les proves funcionals necessàries per conèixer la repercussió que una malaltia o un accident tenen en una persona o en les seves funcions o activitats, i aporta una informació objectiva i complementària a la d'altres proves clíniques per tal de facilitar la presa de decisions. El 2016 va fer un total de 480 proves funcionals: anàlisi de la marxa, dinamometries, valoracions cervicals, lumbar, de l'espatlla i estudis de l'equilibri. Aquest any, a més, s'hi van introduir millores tecnològiques i es va substituir un sistema analògic per a la captació, el registre i l'anàlisi cinemàtica de moviments per un altre de digital, amb processat automàtic i en temps real, que comporta diverses millores.

CONTINGÈNCIES COMUNES

En matèria d'incapacitat temporal per contingències comunes, Unió de Mútues gestiona les prestacions econòmiques corresponents i duu a terme un seguiment dels processos de baixa per optimitzar els temps de recuperació dels pacients.

Per al seguiment d'aquests processos es fan revisions mèdiques, derivacions a diferents especialistes, proves i intervencions. D'aquesta manera es poden reduir els temps de baixa, i facilitar el restabliment dels treballadors i la seva ràpida reincorporació al lloc de treball. Com a resultat, disminueix l'absentisme laboral, amb el conseqüent benefici per a empreses mutualistes i treballadors.

PROVES MÈDIQUES I ESPECIALISTES 2016

PERCENTATGE DEL TOTAL

Rehabilitació	32,04
Psicologia	22,85
Traumatologia	15,81
Diagnòstic per la Imatge	13,57
Neurofisiologia	2,72
Laboratori	2,47
Anestèsia	2,14
Unitat Cardiorrespiratòria	2,11
Ones de Xoc	1,87
Quiròfan	1,87
Unitat de Valoració	1,16
Cirurgia	0,59
Ambulatori	0,39
Medicina Interna	0,32
TOTAL	100

Visites	2014	2015	2016
Primeres	12.865	12.996	14.795
Successives	18.634	21.257	23.922
Total	31.499	34.253	38.717

ASSISTÈNCIA SOCIAL

L'assistència social a Unió de Mútues pivota sobre els factors socials que influeixen i sorgeixen de la pèrdua de salut de les persones arran d'un accident laboral. Per a aquesta tasca social, els principis dels drets humans i la justícia social són essencials.

L'assistència social dins de l'àmbit sanitari implica un exercici professional, de manera continuada, de suport i d'ajuda a persones i famílies immerses en processos de salut i dirigeix les seves intervencions a la recuperació, normalització i adaptació social. La pràctica assistencial cerca l'increment de l'autonomia i la recuperació de la salut, per garantir la presa de decisions responsable i respectuosa amb l'autodeterminació, la individualitat i el ritme que cada persona necessita.

El 2016 es van dur a terme funcions preventives, d'atenció directa, planificació, gestió, mediació i coordinació, mitjançant instruments com l'informe social i tècniques com l'entrevista, el qüestionari, etc. Entre les funcions que es duen a terme amb l'accidentat i les seves famílies es troba la gestió i tramitació de sol·licituds a la Comissió de Prestacions Especials, que concedeix ajudes econòmiques a les famílies i/o proporciona, segons el cas, material ortopèdic o ajudes tècniques, tant per a la persona que ha sofert l'accident com per permetre l'adaptació del seu entorn, i això dóna lloc a l'eliminació de les barreres arquitectòniques.

A través d'aquesta comissió, en el 2016 Unió de Mútues va concedir ajudes per un import de 117.723,43 euros, amb un increment del 41 % respecte de l'any anterior.

Concepte de les ajudes	Total (en euros)	Nombre de sol·licituds
Despeses d'òptica	14.213,28	50
Dietes-desplaçaments	17.025,38	58
Ajudes familiars	35.586,99	15
Condicionament de domicili o de vehicle	14.638,75	4
Ortopèdia-pròtesi	30.421,89	15
Despeses de sepeli	5.837,14	2
Total	117.723,43	144

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Prevenió amb càrrec a quotes

L'ORDRE TAS/3623/2006, de 28 de novembre, regula les activitats preventives en l'àmbit de la Seguretat Social i el finançament de la Fundació per a la Prevenció de Riscos Laborals. En desenvolupament d'aquesta ordre es va publicar una resolució de la Secretaria d'Estat de la Seguretat Social, de 4 de maig de 2015, que fixa els criteris i les prioritats que cal que les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social apliquin en les activitats preventives que desenvoluparan aquest any, norma que el 2016 també es va aplicar. El límit per a la despesa en aquestes activitats va ser el 0,7 % de les quotes recaptades.

PLA D'ACTIVITATS PREVENTIVES 2016

Programa d'assessorament tècnic a PIME i empreses de sectors preferents

L'objectiu d'aquest programa és dispensar assessorament tècnic a les empreses incloses en el programa en els aspectes necessaris per a la consecució efectiva i eficaç de la gestió de la prevenció, així com per corregir les deficiències que s'hi puguin detectar.

El programa es va dur a terme mitjançant visites a centres de treball. El 2016, la mútua va dur a terme actuacions preventives en un total de 118 empreses i va desenvolupar les activitats següents: revisió del sistema de gestió preventiva implantat, col·laboració en la recerca d'accidents i elaboració d'un estudi de sinistralitat. A més, va facilitar a les empreses visitades manuals d'integració preventiva, *check lists* de verificació ergonòmica de màquines, infor-

mació amb bones pràctiques per a la prevenció de trastorns musculoesquelètics, l'aplicació e-SinAcc per a la investigació d'accidents, etc. i va assessorar sobre l'ús de totes aquestes eines.

La Mútua va col·laborar també amb l'Administració per informar, notificar i registrar malalties professionals mitjançant l'emplenament del part de malaltia professional amb l'aplicació informàtica CEPROSS.

Programes d'assessorament a empreses o activitats concurrents

Segons la Resolució de 4 de maig de 2015, "als centres de treball en què concorrin treballadors de dos o més empreses, incloses contractistes o subcontractistes, o treballadors autònoms, alguna de les empreses de la qual o algun dels treballadors de la qual es trobi associada o adherit a la mútua, respectivament, aquesta haurà d'informar i assessorar les empreses i els treballadors autònoms implicats sobre l'aplicació dels mitjans de coordinació existents per a la prevenció dels riscos laborals".

D'acord amb això, Unió de Mútues va informar i va assessorar 342 empreses associades i treballadors autònoms adherits sobre l'aplicació dels mitjans de coordinació existents per a la prevenció de riscos laborals en situació d'activitats concurrents.

Programa de difusió del servei "Prevención10.es"

Es duu a terme fent jornades entre les empreses associades de fins a deu treballadors i autònoms adherits per tal

d'informar sobre les funcionalitats que ofereix el servei «Prevención10.es», que proporciona l'acció protectora de la Seguretat Social i mostrar-los la seva utilització.

Malgrat que Unió de Mútues no va fer cap jornada de difusió del programa l'any 2016, es va difondre l'eina a les empreses que complien amb els requisits per assumir la prevenció, se'ls va assessorar sobre la possibilitat d'utilitzar Preven25, i se'ls va oferir la possibilitat d'una demostració a la pàgina web per veure'n totes les funcionalitats.

Programa per al control de la despesa en prestacions econòmiques de la Seguretat Social per contingències professionals

En relació amb cadascuna de les empreses objecte de les activitats del programa d'assessorament tècnic a les empreses, abans de l'execució d'aquest es va elaborar una estadística amb el nombre de prestacions i els beneficiaris. Una vegada finalitzades les actuacions del pla, es va recollir la informació de les empreses a què realment s'havia cursat visita.

Documents i publicacions

L'any 2016 es van editar diverses publicacions per afavorir la integració de la prevenció a l'empresa i per facilitar l'anàlisi de les causes que provoquen la sinistralitat a les empreses o per disminuir-les, i es van difondre entre aquelles empreses mutualistes que pertanyien als programes d'actuació.

Coordinació amb les Comunitats Autònomes

Per complir amb les especificacions del programa d'activitats preventives que cal desenvolupar a les empreses, a Unió de Mútues es van dur a terme actuacions d'assessorament en les empreses incloses en els plans de les Comunitats Autònomes que també complien els criteris establerts en el Pla General d'Activitats Preventives, en concret, en les comunitats valenciana i catalana.

incentius a la disminució i prevenció de la sinistralitat laboral: *Bonus*

El *Bonus* és un sistema introduït pel Reial decret 404/2010, de 31 de març, per incentivar la disminució i prevenció de la sinistralitat a les empreses, i premiar les que destaquen per la seva baixa sinistralitat i el seu compromís amb la prevenció mitjançant una reducció en les cotitzacions per contingències professionals.

El 2016 es van remetre a la Direcció General de la Seguretat Social 61 sol·licituds, amb un cost previst de 431.512,08 €. D'aquestes:

- Amb informe proposta favorable: 53, per un import estimat de 405.833,86 euros.
- Amb informe proposta desistits, 4.
- Amb informe proposta desfavorable: 3, per sobrepassar els índexs establerts pel Ministeri segons l'agrupació del CNAE de l'empresa.

- Sense informe-proposta: 1 sol·licitud, considerada favorable, que suposaria un cost de 25.678,22 euros.

Sol·licituds tramitades i remeses a la Direcció general de la Seguretat Social

Amb informe proposta favorable		Sense informe proposta		Desistits / desfavorables	Total expedients	
Nombre	Euros	Nombre	Euros	Nombre	Nombre	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

QUALITAT EN ELS SERVEIS

Des de la primera edició del *Codi Ètic*, la qualitat ha estat sempre present en la manera d'entendre la responsabilitat social a Unió de Mútues, és inherent al model de gestió EFQM que segueix i les normes dels sistemes en els quals està certificada i essencial per a la satisfacció dels seus grups d'interès.

La qualitat, tal com es gestiona a la mútua, té múltiples aspectes, entre els quals destaquen els relacionats amb la seguretat dels pacients i la innovació.

En l'àmbit sanitari, la gestió assistencial d'Unió de Mútues es du a terme conforme a la Norma UNE 179003:2013 de gestió de riscos en la seguretat del pacient. Amb aquest sistema, la mútua tracta de millorar la seva prestació sanitària, promoure la consecució del major grau possible d'efectivitat, qualitat, seguretat, equitat i satisfacció i treballar en pro de la sostenibilitat del sistema sanitari.

Malgrat el temps que porta el sistema en marxa, Unió de Mútues considera que encara queda camí per recórrer perquè en matèria de seguretat de pacients només cal una gestió excel·lent. La implicació de la Direcció, la tasca de la Comissió de Seguretat del Pacient i l'experiència en sistemes de gestió faciliten l'aplicació del sistema de seguretat de pacients, però sempre hi ha dificultats que cal vèncer, com, per exemple, la dispersió geogràfica de centres.

Per això es va dur a terme en el 2016 un esforç en formació per integrar la cultura de la seguretat de pacients en totes les seves activitats assistencials i promoure-la, interna i externament, a través de diversos canals de comunicació:

xerrades, sessions clíniques (obertes a tot el personal sanitari i d'assistència obligada per a especialistes i rehabilitadors), la intranet, la revista interna, el *Butlletí de Millora i Innovació Sanitària* que realitza l'Equip de Vigilància Tecnològica, informació sobre el sistema a estudiants en pràctiques, etc. Al mateix temps, es va treballar en la revisió de documents com la guia de l'espatlla i es van incorporar noves guies (de profilaxi antibiòtica, tromboprofilaxi, etc.), que es van sumar a les normes i guies d'actuació sanitària existents, l'aplicació de les quals garanteix un tracte igualitari en tot el procés assistencial.

El sistema de seguretat de pacients es suporta també en la innovació i la tecnologia d'avantguarda, puntals importants per a la qualitat. Per a l'ensenyament i la formació contínues representa una fita el quiròfan digital de l'Institut de Traumatologia; la història clínica del pacient, informatitzada a la mútua, el que facilita, en cas necessari, una segona opinió mèdica, d'una manera immediata i segura; la digitalització d'imatges, que afavoreix l'intercanvi d'opinions entre professionals (de diversos centres fins i tot), i, sobretot, permet dur a terme estudis de gran precisió, a més de contribuir a preservar el medi ambient, etc.

En relació amb l'anterior, en el 2016 va concloure la implantació del sistema de digitalització radiològica en els sis centres d'Unió de Mútues que encara no disposaven d'aquest sistema i es va avançar en un important projecte estratègic: una aplicació nova per a la gestió sanitària que incorpora millores notables. També s'hi va millorar el sistema d'auditories d'històries clíniques, es va ampliar el nombre d'avaluadors, es va modificar el qüestionari d'ava-

luació i es va elaborar una instrucció per unificar criteris, i es va millorar el mapa de riscos per tal de preparar un pla de tractament per als tres que es van considerar greus.

Un altre projecte innovador, el sistema de rehabilitació virtual posat en marxa el 2013, va ser també objecte de millores en el 2016, com l'elaboració d'una guia-protocol per a la rehabilitació virtual de l'espatlla, l'objecte de la qual era unificar el tractament en patologies d'espatlla intervinguts quirúrgicament. També es va preparar un qüestionari de satisfacció, amb la finalitat de disposar d'una primera valoració per part dels pacients als quals es va aplicar aquest tractament.

Per a la millora dels serveis, Unió de Mútues disposa d'un sistema de queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments, QRSA, que ofereix als pacients i usuaris de la mútua la possibilitat de manifestar les seves opinions sobre l'assistència rebuda, el tracte del personal, les instal·lacions, etc., independent dels fulls de reclamació a disposició de qui vulgui utilitzar-los.

No obstant això, la principal font d'informació per conèixer el grau de satisfacció i l'opinió dels diferents grups d'interès d'Unió de Mútues són les enquestes de satisfacció.

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

En l'apartat dedicat als grups d'interès s'ha esmentat que una de les eines utilitzades per conèixer el grau de satisfacció d'aquests amb Unió de Mútues són les enquestes. Aquestes es programen amb periodicitats diferents i en el 2016 tan sols es van realitzar enquestes a treballadors accidentats i hospitalitzats.

Aquestes enquestes es van completar amb altres que es van posar en marxa per primera vegada a finals d'any, unes enquestes realitzades amb una sistemàtica nova que persegueixen la immediatesa a través d'SMS. Aquestes enquestes contenen un qüestionari breu de tres preguntes que valoren tres punts clau per als pacients en la seva interacció amb Unió de Mútues. Per a la resposta es fan servir imatges de cares més o menys contentes, segons el resultat, i amb els colors d'un semàfor: verd per a una satisfacció igual o superior al 85 %; groc si està entre el 50 i el 85 %, i vermell per a una satisfacció inferior al 50 %.

Pel que fa a altres enquestes, en les de 2015 la satisfacció de les empreses es va situar en el 92,59 %; en les enquestes a treballadors autònoms, el resultat va ser un 76,81 % de satisfacció; i en les enquestes a perceptors de prestacions, la satisfacció general va arribar al 92,41 %.

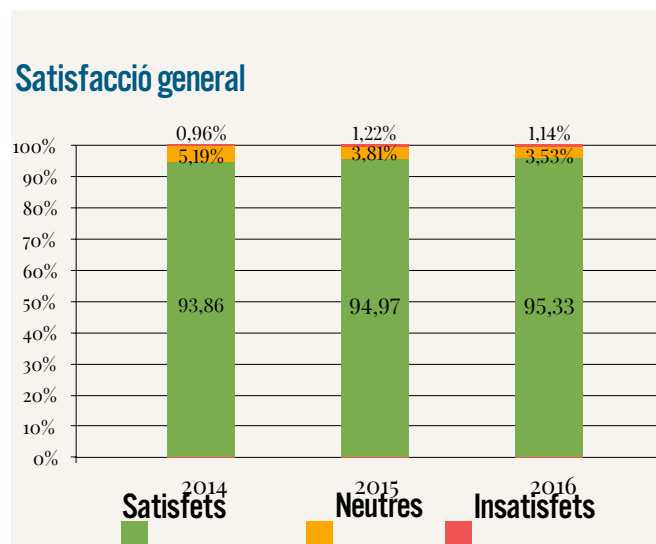


Enquestes a treballadors accidentats

La satisfacció general dels treballadors accidentats va augmentar un 0,36 % respecte del resultat obtingut en 2015. En el 2016, a més, es va assolir el segon valor més alt des de l'any 2004 (el més alt es va obtenir en el 2011), un 95,33%.

Les instal·lacions van obtenir la puntuació més alta en l'enquesta, i la satisfacció general en tots els aspectes més ben valorada va ser la del Servei de Rehabilitació. Un cop més, la zona territorial més ben valorada va ser la de Castelló. El que més va agradar va ser "tot", seguit de l'"atenció del personal" (sense especificar).

Un 47,85 % de les persones enquestades no milloraria res.

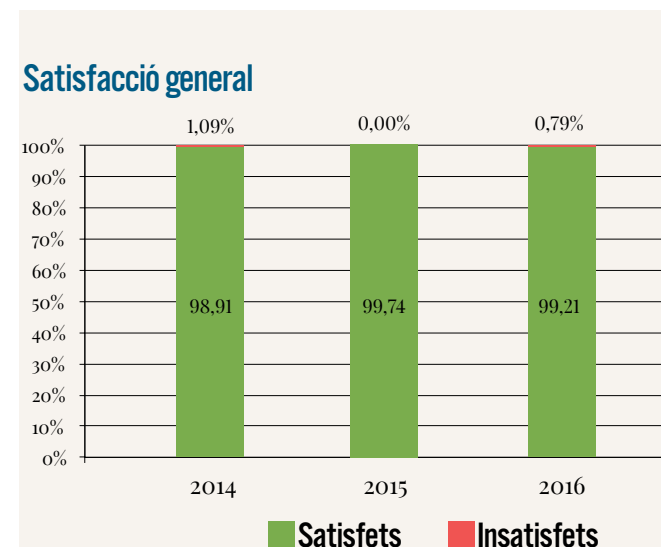


Enquestes a treballadors hospitalitzats

En el 2016 el nivell de satisfacció general que llancen les enquestes va ser lleugerament inferior (99,21%) a l'obtingut el 2015: 99,21 % enfront de 99,74 %.

Hi va haver una disminució lleugera en gairebé tots els aspectes, excepte en "comoditat". L'aspecte millor valorat va ser el de "personal d'infermeria". En els comentaris es destaquen positivament el servei global rebut i el tracte rebut per part dels professionals.

La satisfacció amb els menús, que havia estat un dels aspectes pitjor valorats en anys anteriors, va ser superior al 92,98 %.



R+D+i

Com s'ha esmentat anteriorment, la innovació és important per a la mútua. La innovació ha estat sempre present entre els valors d'Unió de Mútues, que entén que és el millor camí per poder identificar i anticipar oportunitats de millora, i per això també és una línia estratègica que s'ha anat incorporant a plans estratègics successius. L'Àrea d'R+D+I, que depèn del Procés d'Innovació i Millora, gestiona l'R+D+I d'acord amb la norma UNE 166002:2014.

Entre les accions i els projectes impulsats per l'Àrea d'R+D+I en el 2016 figuren uns tallers teoricopràctics en què la cadena de lideratge va rebre formació i va experimentar amb tècniques grupals per fomentar la innovació i la creativitat en l'organització.

L'equip que forma aquesta àrea també va començar el desenvolupament d'un projecte de gestió del coneixement que parteix de la consideració del coneixement, explícit i tàcit, com un actiu clau per aportar valor. El projecte es va iniciar amb un autodiagnòstic de l'organització en matèria de gestió del coneixement, fruit de les reflexions de tres equips que van treballar el capital humà, l'estructural i el relacional. Després de l'autodiagnòstic, es va elaborar una proposta d'actuació centrada en tres eixos prioritaris: la generació d'un model de gestió del coneixement propi d'Unió de Mútues, la implementació i la posada en funcionament de comunitats de pràctica de coneixement per als processos clau i l'ordenament d'activitats per garantir la identificació i preservació del coneixement crític de la mútua.

Un altre projecte iniciat el 2016 és el portal del proveïdor

sanitari, aplicació per a la gestió de centres concertats. El projecte tracta el disseny i desenvolupament d'una aplicació informàtica per facilitar la gestió *en línia* dels centres concertats externs i les activitats realitzades que aquests duen a terme per a Unió de Mútues, amb l'objectiu d'optimitzar el control i la gestió de tots els elements que componen el procés assistencial a través d'aquests centres: des de la pròpia la gestió clínica i econòmica de processos, el seguiment i control dels serveis prestats a través de contractació i la facturació fins al mapa sanitari. Tot això amb l'objectiu de garantir un servei de qualitat i eficiència concordes amb els estàndards d'excel·lència de la mútua. La plataforma es va integrar més endavant com a Mútua Online Empreses Proveïdores Sanitàries.

D'altra banda, ja s'ha fet esment de la nova Mútua Online-Pacients, una plataforma informàtica accessible a través d'Internet que permet als pacients amb processos sanitaris oberts a Unió de Mútues visualitzar informació pertinent de la seva història clínica, accedir a les seves cites mèdiques, les seves proves radiològiques i les prestacions econòmiques obtingudes, així com comunicar-se a través d'ella. En el 2016 es va posar en marxa un pla de llançament que va incloure formació, disseny de materials i manuals d'ús.

A més, a la Mútua En Línia es van integrar aplicacions que automatitzen diversos informes d'absentisme, sinistralitat i costos derivats de processos de salut-malaltia de treballadors d'empreses mutualistes. Entre aquests processos s'inclouen l'accident de treball, la malaltia professional, la malaltia comuna i el risc per embaràs i lactància.

També es va ampliar i va millorar l'aplicació web FizioMútua+, destinada al foment i reforç de la rehabilitació domiciliària de pacients tractats en el Servei de Rehabilitació mitjançant la prescripció de taules d'exercicis personalitzades (en format vídeo) per a la rehabilitació de l'esquena, espatlla, colze, canell, mà, genoll i turmell. A l'aplicació s'accedeix des d'Internet mitjançant un sistema d'usuari i contrasenya. En el 2016 es van incorporar més de 150 exercicis nous i es van millorar les funcionalitats de l'aplicació, en particular per a la identificació d'exercicis, generació de plantilles i usabilitat.

L'Àrea d'R+D+I va gestionar també l'accés personalitzat a TMEPrev, portal web, dirigit als treballadors d'empreses mutualistes, amb caràcter formatiu-informatiu en la prevenció dels trastorns musculoesquelètics. L'eina es focalitza en els sectors i/o activitats amb més risc ergonòmic de les empreses associades a Unió de Mútues. En el 2016 es van completar els materials sectorials accessibles amb vídeos de potenciació i de bones pràctiques preventives, utilitzats després per a formació interna de personal de la mútua.

GESTIÓ DE RISCOS PENALS

Pel que fa a la gestió de riscos penals i el compliment normatiu, a més d'estar assegurat per les auditories a què Unió de Mútues és sotmesa, en particular les relacionades amb la seva gestió econòmica, té un suport important en la certificació d'acord amb el model de gestió de riscos per a la prevenció de delictes, que va obtenir el 2015. D'aquesta manera, la mútua assegura, així mateix, el seu bon govern.

En el 2016 va seguir avançant en aquest camí i va revisar i actualitzar les fitxes de riscos penals identificats en els diversos processos, subprocessos i activitats d'Unió de Mútues, així com les barreres i els controls establerts per prevenir-los. Com a resultat d'aquesta revisió, es va modificar el mapa de riscos penals de la mútua, es va revisar el *Manual de prevenció de riscos penals* i es va dissenyar una eina informàtica per a la gestió de riscos, la posada en marxa de la qual es va programar per a 2017. I tot això amb el suport de la Comissió de Prevenció de Delictes esmentada anteriorment.

SEGURETAT DE LES DADES

Entre les normes amb una rellevància especial a Unió de Mútues, la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, té un pes important, ja que garanteix el respecte a la dignitat de les persones i la confidencialitat. Per això, en el 2016 la mútua va acabar els treballs empresos el 2015 per a la implantació d'un sistema de gestió de la seguretat de la informació i va obtenir la certificació d'acord amb la norma ISO 27001, un dels èxits importants de l'any.

La implantació d'aquest sistema implica mesures per assegurar la confidencialitat de la informació, garantir que només els que estan autoritzats puguin accedir-hi; la integritat, per tal d'assegurar que la informació i els seus mètodes de procés siguin exactes i complets; i la disponibilitat, perquè els usuaris autoritzats tinguin accés a la informació i als seus actius associats quan ho requereixin.

Com ja s'ha esmentat, la implantació d'aquest sistema va implicar l'establiment d'una metodologia de gestió de seguretat de la informació que redueix el risc de pèrdua, robatori o corrupció de la informació, amb controls continuament revisats i auditories que ajuden a identificar les debilitats del sistema i les seves àrees de millora.

COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ

En altres apartats d'aquesta memòria (grups d'interès i societat, sobre tot) s'aporta més informació sobre la comunicació i el diàleg d'Unió de Mútues amb els seus grups d'interès, entre ells, amb les seves empreses mutualistes i treballadors protegits i adherits.

Recordem que, entre els canals de comunicació externa esmentats, figuren la pròpia memòria de responsabilitat social, la pàgina web, la línia 900-24 h i el sistema QRSA (per presentar queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments), així com les jornades, reunions i visites.

En relació amb la pàgina web, en el 2016 s'hi van introduir millores notables amb el llançament, d'una banda, d'una Mútua Online renovada, per a empreses mutualistes i assessories, i de Mútua Online Pacients, una plataforma de serveis nova que permet als treballadors consultar els seus processos, proves mèdiques i pagaments, amb garantia plena de seguretat i confidencialitat.

En el cas dels mutualistes, a més, s'hi van dur a terme enviaments d'informació per correu electrònic, tant per convidar-los a partir en actes i jornades com per donar-los a conèixer novetats, canvis legislatius que poguessin ser del seu interès, productes o serveis innovadors, novetats en matèria preventiva a través del *Butlletí d'Informació Preventiva* (BIP), etc.

Pel que fa a les jornades informatives, en el 2016 es van celebrar 62 jornades externes amb formats molt diversos i temes també variats: novetats en matèria de prestacions de la Seguretat Social, en la gestió de la incapacitat temporal, funcionament de la nova Mútua Online, qüestions relatives al Règim Especial de Treballadors Autònoms, productes desenvolupats per l'Àrea d'R+D+i, responsabilitat penal de les persones jurídiques, alimentació saludable, etc. A més, es van organitzar 91 trobades *forUM* a Castelló i Paterna, trobades que serveixen de fòrum d'intercanvi d'idees i debat sobre assumptes d'interès per a les empreses assistents.

D'aquestes jornades es van fer enquestes de satisfacció, de les quals va resultar un nivell de satisfacció general del 87,38% i un resultat excel·lent quant als temes tractats, considerats molt interessants o interessants pel 98,86% dels qui hi van respondre.

Pel que fa a la informació difosa a les empreses mutualistes, també a disposició de tota la societat a través de la pàgina web, destaquen publicacions com les guies de prestacions elaborades en el 2016 i els fullets publicats en el marc del model d'Empresa Saludable, per a la promoció d'hàbits de vida saludables.

Les assessories serveixen d'enllaç entre Unió de Mútues i les seves empreses mutualistes i treballadors per compte propi adherits. Per aquesta raó es consideren part dels seus grups d'interès.

Unió de Mútues dispensa un tracte directe i proper als qui treballen a les assessories i els facilita informació que pot ser d'utilitat perquè facin el seu treball de manera àgil i eficient: informació sobre les seves empreses clients (accidents, contingències comunes, estudis de sinistralitat...) i novetats d'interès, especialment novetats legislatives, així com el *Butlletí d'Informació Preventiva* BIP. A aquesta informació s'afegeix la que resulta accessible a través de l'àrea específica per als assessors de Mútua En Línia, renovada el 2016, com s'ha indicat anteriorment.

També organitza jornades informatives perquè les assessories tinguin informació actualitzada en matèries del seu interès, en particular sobre qüestions relacionades amb la Seguretat Social. En el 2016 es van celebrar jornades i tallers, en diversos centres de la mútua, sobre novetats en matèria laboral, en les baixes per contingències, en el Règim Especial

de Treballadors Autònoms, càlcul i anàlisi de prestacions d'incapacitat temporal, etc., així com *Esmorzars Unió de Mútues* per al foment d'una alimentació saludable, la formació en la nova Mútua En Línia 2.0, sobre e-SinAcc, eina per a la investigació d'accidents de treball.

En bona part d'aquestes jornades, Unió de Mútues compta amb la col·laboració de diversos representants de l'administració. En 2017, van participar en actes de la mútua: el director provincial de la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS) i de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) de Castelló; el subdirector de la Direcció Provincial de València de l'INSS; la directora general de Treball i Benestar Laboral de la Generalitat Valenciana i directora general de l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT); el director provincial de Jubilació de l'INSS de València, el director de Programes Especials de l'INSS de València, etc.

Mútua en Línia, servei allotjat a la pàgina web d'Unió de Mútues, té un espai propi per a les assessories. Disposa d'un servei d'avís i alertes que facilita informació sobre actes i jornades, processos d'incapacitat temporal de treballadors en situació de pagament delegat i deduccions que els corresponen, etc. que va ser millorat en 2015 i es va llançar en el 2016.

Les assessories es troben entre els grups d'interès als quals Unió de Mútues fa enquestes biennals. El 2014 l'enquesta a aquest col·lectiu va ser objecte de revisió, per la qual cosa se'n va ajornar la realització a 2015. Llavors es va obtenir un índex de satisfacció del 96,96 %. Aquest resultat va confirmar la tendència ascendent dels últims anys, ja que en les dues enquestes anteriors (de 2010 i 2012) s'havia arribat al 90,40 % i 96,47%.

L'aspecte millor valorat en l'enquesta de 2015 va ser la capacitat de resolució d'incidències. Com a data d'interès, la percepció de les assessories sobre la valoració que les empreses que gestionen tenien d'Unió de Mútues era molt similar a la que aquestes van manifestar a través de l'enquesta de satisfacció.

En matèria contractual, Unió de Mútues està subjecta al Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic, l'article 3.1 (g) de la qual es refereix a les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social.

Per tant, la mútua està obligada a establir un marc de relacions amb els seus proveïdors que respecti el principi d'igualtat, amb observança estricta dels principis informadors de la contractació pública: llibertat d'accés a les licitacions, publicitat, transparència dels procediments, no discriminació i igualtat de tracte entre els candidats, i estabilitat pressupostària i control de la despesa, per a la qual cosa ha de salvar la lliure competència i la selecció de l'oferta econòmicament més avantatjosa.

En el respecte a aquest marc legal però anant un pas més enllà, Unió de Mútues procura fomentar la responsabilitat social entre els seus proveïdors i donar-los a conèixer el seu compromís ètic i social, valors ètics i normes del *Codi de Conducta*.

I tot això d'acord amb el que estableix el seu sistema de gestió, en particular amb el procediment

P003 *Avaluació i selecció de proveïdors*. En aquest document hi ha el procediment per catalogar i avaluar els proveïdors i contractistes i subcontractistes d'Unió de Mútues, amb l'objectiu a determinar-ne l'aptitud per complir amb els requisits especificats. L'objectiu últim és que les compres i contractes es facin amb aquells proveïdors que, tenint present, en tot cas, el que s'estableix en la Llei de Contractes del Sector Públic, garanteixin la qualitat dels productes i/o serveis subministrats. Per a això se'n valora també la manera de gestionar el medi ambient, la seguretat i salut dels treballadors i la responsabilitat social, i la garantia de la confidencialitat de les dades que poguessin arribar a conèixer durant la prestació d'un servei.

Els principals proveïdors d'Unió de Mútues són els que faciliten material d'assistència sanitària, els proveïdors d'assistència sanitària (via concerts), els de manteniment i gestió d'instal·lacions i els de serveis auxiliars relacionats amb l'activitat de la mútua.

Unió de Mútues du a terme una avaluació contínua dels seus proveïdors tenint en compte les incidències que es puguin produir relacionades amb el producte, els seus terminis de lliurament, el seu estat o qualsevol altra incidència. Cada dos anys, a més, avalua en funció de la seva facturació a la mútua els proveïdors més significatius, els

que representen el 80 % de la despesa total, i aborda característiques de gestió, estabilitat pressupostària, disposició o no de sistemes de gestió de qualitat, responsabilitat social, mediambiental, seguretat i salut en el treball, etc.

Les licitacions derivades de necessitats plantejades en l'organització es publica al *Portal de Transparència* de la web corporativa, allotjat també en la plataforma de contractació de l'Estat, per tal de garantir terminis i la igualtat de tracte per als interessats fins a l'adjudicació del contracte.

Unió de Mútues compleix anualment amb el deure d'informar i fa la rendició de contractes al Tribunal de Comptes, amb una observança estricta del principi de legalitat.

En el 2016 es van subscriure mitjançant adjudicació directa un total de 175 contractes. D'aquests, es van adjudicar a persones físiques o jurídiques de la Comunitat Valenciana un total de 61 contractes, la qual cosa suposa un 34,85 % de les adjudicacions directes efectuades. D'aquests, un 52,45% corresponen a proveïdors de la província de Castelló, un 11,47% a proveïdors de la província de València i un 36,08% a proveïdors de la província d'Alacant.

Pel que fa als expedients de contractació la tramitació i adjudicació dels quals es va dur a terme d'acord amb els procediments establerts en el Reial decret 3/2011, així com en les normes de contractació de l'organització, es van tramitar un total de 96 expedients. D'aquests, van esdevenir deserts o anul·lats un total de 12 expedients. Un 53,57 % del total dels expedients adjudicats, 45, es van formalitzar el 2016 amb persones físiques o jurídiques de la Comunitat Valenciana: un 46,67 % amb proveïdors de la província de Castelló, un 53,33 % de la província de València i cap de la província d'Alacant.

Les dades de contractació corresponents a 2016 són les següents:

Contractes formalitzats amb entitats de l'àmbit de la Comunitat Valenciana

	Nombre total de contractes adjudicació directa - 175			Nombre total de contractes expedient de licitació – 96		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Empreses de Castelló i província	25	35	32	25	27	21
Empreses de València i província	22	31	7	23	29	24
Empreses d'Alacant i província	2	9	22	4	3	-
Total	49	75	61	52	59	45

ALIANCES, SOCIS I COL-LABORADORS

Unió de Mútues considera les aliances una eina per a la consecució dels seus objectius. Amb l'establiment d'aquestes aliances, Unió de Mútues persegueix no només la millora dels seus serveis, sinó també la contribució a més benestar social i a la sostenibilitat del sistema de la Seguretat Social.

Amb la vista posada en aquests objectius, Unió de Mútues treballa estretament amb universitats del seu entorn, instituts tecnològics sectorials, etc. Entre les seves aliances destaquen les establertes amb altres mútues del sector, mitjançant les quals facilita als seus mutualistes l'accés a serveis en llocs en els quals la mútua no disposa de centres. El 2016, tenia convenis de col·laboració (per a la prestació de serveis d'assistència sanitària per contingència professional i control i seguiment de processos de contingències comunes) amb les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social següents: 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 i Umivale, així com amb AMAT (Associació de Mútues d'Accidents de Treball).

A més, la Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social, amb data de 13 de gener de 2016, va publicar una resolució que autoritzava la formalització d'un acord d'aliança estratègica (Corporación Rama) entre les mútues que formaven Corporación Mutua (a excepció de Solimat), que recull el desig inequívoc de totes elles de continuar amb les línies de treball de la mancomunitat dissolta. Formen part d'aquesta aliança Cesma Mutua de Ceuta-Smat, Ibermutuamur, MAC Mutua de Accidentes de Canarias, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutualia i Unió de Mútues.

En el 2016, va signar un conveni de col·laboració amb la Fundació per a l'Eficiència Energètica, el principal objectiu del qual és la promoció de la cura mediambiental.

A més, Unió de Mútues és copropietària i participa en la

gestió de l'Hospital Intermutual de Llevant (HIL). Contribueix al sosteniment de l'HIL d'acord amb la seva quota de participació, que és d'un 11,10 %, i conforme a les disposicions del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social. Entre els vocals de la Junta de Govern de l'HIL figura un representant de la Direcció Gerència d'Unió de Mútues.

HOSPITAL INTERMUTUAL DE LLEVANT

L'Hospital Intermutual de Llevant és un centre mancomanat de mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, creat per prestar assistència sanitària als accidentats de treball en l'àmbit de la Comunitat Valenciana. Està situat a San Antonio de Benagéber, una localitat pròxima a València. Ofereix una àmplia cartera de serveis mèdics i quirúrgics, particularment en Cirurgia Plàstica, Ortopèdica, Traumatològica i Rehabilitació, especialitats bàsiques en l'assistència dels accidents laborals del col·lectiu de treballadors protegits per les mútues que participen en la propietat i gestió del centre.

De la gestió realitzada en el 2016 per l'HIL destaquem les dades següents:

Dades econòmiques

	2015	2016	Diferència	Percentatge
Total ingressos	27.608.254	28.429.550	821.296	2,97%
Total despeses	26.241.177	26.111.129	-130.048	-0,50%
Resultat	1.367.077	2.318.421	951.344	

EXECUCIÓ DEL PRESSUPOST DE DESPESES HOSPITAL INTERMUTUAL DE LLEVANT. Mes: desembre

CAPÍTOLS I ARTICLES		Total crèdit pressupostari	Obligacions reconegudes	Pressupost al 31/12/2016	Desviació milers euros	Desviació %
1	DESPESES DE PERSONAL	12.132	11.935	12.132	-197,22	-1,63%
13	Laborals	9.370	9.294	9.370	-76,73	-0,82%
16	Quotes, prestac. i desp. soc. càrrec de l'empleador.	2.762	2.641	2.762	-120,49	-4,36%
19	Obligacions exercicis anteriors	0	0	0	0	-
2	DESPESES CORRENTS EN BÉNS I SERVEIS	13.320	12.925	13.320	-394,84	-2,96%
20	Arrendaments i cànons	54	66	54	11,75	21,57%
21	Reparacions, manteniment i conservació	574	870	574	296,08	51,57%
22	Material, subministraments i altres	9.847	9.442	9.847	-404,50	-4,11%
23	Indemnitzacions per raó del servei	47	26	47	-20,26	-43,36%
25	Assistència sanitària amb mitjans aliens	2.798	2.520	2.798	-277,92	-9,93%
6	INVERSIONS REALS	752	739	752	-12,98	-1,73%
62	Invers. nova assoc. al funcionam. operativ. serv.	752	739	752	-12,98	-1,73%
TOTAL DESPESES		26.204	25.599	26.204	-605,05	-2,31%

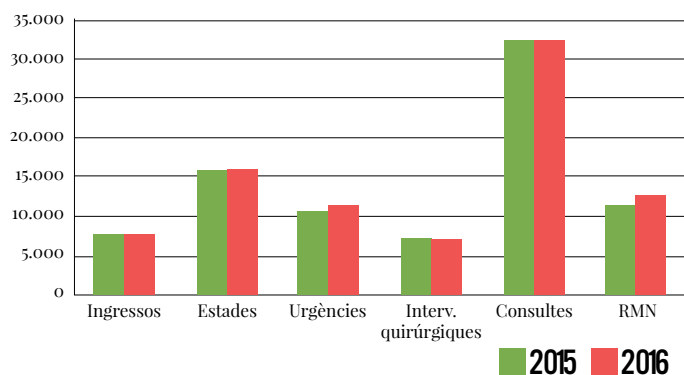
Recursos humans

Personal*

	2014	2015	2016
Fixos	230	224	227
Contractats	38	46	58
Total	268	270	285

* Dades a 31 de desembre de 2016

Dades assistencials



ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

COMPARATIVA RESULTATS ENQUESTES 2015-2016

Pregunta	Valoració 2014	Valoració 2015	Diferencia 15 vs 14
Atenció rebuda per personal auxiliar	4,68	4,71	0,03
Atenció rebuda per personal d'admissió	4,58	4,65	0,07
Atenció rebuda per personal d'infermeria	4,67	4,73	0,06
Atenció rebuda per personal mèdic	4,81	4,78	-0,03
Com valora l'accessibilitat de l'hospital	4,22	4,36	0,14
Com valora els mitjans tecnològics	4,41	4,57	0,16
Ha rebut instruccions clares a l'alta	4,63	4,63	0
Ha estat correctament informat	4,59	4,61	0,02
Els temps d'espera han estat adequats	4,13	4,22	0,09
Valoració global de l'hospital	4,57	4,59	0,02
Valori el mobiliari i confort	4,14	4,33	0,19
Valori el règim alimentós	4,17	4,29	0,12
Valori la neteja	4,48	4,55	0,07
Valori el servei telefònic	4,42	4,55	0,13
Total	4,47	4,54	0,07

EQUIP HUMÀ

ENFOÇAMENT DE GESTIÓ

Unió de Mútues sempre ha considerat que el seu equip humà és el seu principal actiu i, per tant, se n'ocupa, l'escolta, té cura de la seva seguretat i salut, i en procura el creixement professional i personal.

Per això, entre els objectius de la *Política d'Unió de Mútues*, tal com s'ha indicat, hi ha “fomentar la participació activa del seu equip humà en la millora contínua de l'organització, tenint en compte els seus coneixements i la seva qualificació com un valor estratègic de competitivitat”; una de les línies del *Pla Estratègic 2014/2016*, com en plans anteriors, és el compromís amb i de les persones per millorar el grau d'implicació i satisfacció dels qui treballen a Unió de Mútues; i una de les línies del *Pla d'RSC d'Unió de Mútues 2014/2016* és el compromís amb l'equip humà.

DADES DE 2016*

OCUPACIÓ

Unió de Mútues és conscient que l'estabilitat en l'ocupació és beneficiosa tant per al seu personal com per a la pròpia empresa, que pot aprofitar el coneixement i l'experiència d'aquest, i busca, per tant, l'estabilitat en l'ocupació del seu equip de professionals, sense oblidar la importància que té també la rotació.

A més, Unió de Mútues manté la seva política d'acostament geogràfic amb la finalitat de facilitar l'accés al treball i la conciliació de la vida laboral i familiar a tot el personal. Aquesta política s'aplica des del procés de selecció ja que, amb igualtat de condicions, es fomenta la contractació de les persones amb domicili més proper.

Contractes, altes, baixes i absentisme

En els anys previs a 2014, la plantilla s'havia mantingut estable; a partir de llavors, va començar a augmentar el nombre de persones a Unió de Mútues. Aquest ascens va continuar en el 2016, amb un creixement del 2,56 %, per

sobre del 0,91 % del 2015. L'increment obeeix, sobre tot, a les substitucions de persones de baixa a finals d'any. Per aquest motiu, la plantilla estable es va situar en el 91,94 %, una mica per sota dels anys anteriors però sempre, en tot cas, per sobre del 90 %.

Nombre de persones en plantilla	2014	2015	2016
Homes	225	226	235
Dones	434	439	447
Total	659	665	682
% variació	+2,33%	+0,91%	+2,56%

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

*Les dades de personal són les que hi havia a 31 de desembre de 2016.

El desglossament per sexes de la plantilla estable i eventual el 2016 és el següent:

Plantilla	Sexe		Total general
	Homes	Dones	
Estable	214	413	627
Temporal	21	34	55
Total general	235	447	682

La proporció d'homes i dones es va mantenir com el 2015: els homes representaven un 34% de la plantilla i les dones, un 66%.

Unió de Mútues compleix la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids (LISMI), i el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general dels drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, que obliga les empreses amb més de 50 persones en plantilla a reservar el 2% dels llocs de treball per a persones amb discapacitat. En el 2016 aquest percentatge es va situar en el 2%, amb una mitjana de 13 persones contractades amb un percentatge de discapacitat igual o superior al 33%⁵. Tenint en compte una plantilla mitjana en el 2016 de 647 treballadors, per complir amb l'obligació legal establerta a la LISMI s'hauria necessitat un mínim de 12 treballadors amb discapacitat igual o major al 33%.

Pel que fa a altres col·lectius minoritaris, el personal estranger, que el 2015 s'havia situat en el 0,75%, va augmentar a l'1,47 %. Les deu persones de nacionalitats diferents a l'espanyola ocupaven diversos llocs: de personal metge, auxiliar de neteja, administratiu, etc.

Tipus de jornada i contracte

En la distribució de la plantilla per tipus de jornada, sexe i tipus de contracte, com en anys anteriors, es manté el predomini de persones amb contracte indefinit i jornada completa, sobretot dones.

Plantilla per sexe, jornada i contracte		Homes	Total homes	Dones	Total dones	Total general
Tipus contracte	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial		
Estable (indefinit)	204	10	214	380	33	413
Temporal (eventual)	14	7	21	31	3	34
Total general	218	17	235	411	36	447

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

⁵ El criteri en relació amb aquesta informació ha variat respecte de l'usat en l'anterior memòria: en la de 2015 s'inclouien totes les persones amb algun grau de discapacitat, que eren 18, mentre que en aquesta, de les 16 persones amb discapacitat només s'han considerat aquelles amb un percentatge de discapacitat igual o superior al 33%.

Personal desglossat per categoria, sexe i edat

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

Nombre i percentatge de personal per grup d'edat

Grup d'edat	Nombre persones	Percentatge
<30	46	6,74%
>50	243	35,63%
30-50	393	57,62%
Total general	682	100,00%

Cadena de lideratge

Pel que fa al percentatge de persones que pertanyen a la cadena de lideratge (persones que tenen un lloc de comandament), el 2016 representaven un 13% de la plantilla, totes per sobre dels 30 anys d'edat.

Dones en càrrecs de responsabilitat

El percentatge de dones en càrrecs de responsabilitat se situava en el 45 % al tancament de l'any 2016, un punt percentual per sobre del percentatge dels dos anys anteriors, quan es va arribar al 44 %. Des de 2009, aquest percentatge havia estat sempre per sobre del 40 %.

Lloc de treball i de residència

Unió de Mútues és una organització amb representació a nivell nacional, amb la major part dels seus recursos humans situats a la Comunitat Valenciana, on està situada la seva seu central i la majoria dels seus centres. El 2016, un 85 % de la plantilla, 581 persones, treballava a la Comunitat Valenciana; un 7 %, 50 persones, a Catalunya; un 5 %, 32 persones, a Madrid i un 3 % de la plantilla, 19 persones, en altres comunitats.

La mitjana de persones que viuen i treballen en la mateixa localitat es va situar, el 2016, en el 49%,.

En el cas de la cadena de lideratge, en el 2016 el 53 % residia a la mateixa població on treballava, un resultat similar al de l'any anterior.

En tot cas, els centres en què més del 50 % del personal resideix en una altra localitat solen ser poblacions petites, on part de la plantilla viu en pobles propers. S'ha de tenir en compte, a més, que a la Comunitat Valenciana les per-

Nombre i percentatge de persones de la cadena de lideratge sobre el total plantilla

Grup d'edat	Nombre Homes	% Home	Nombre Dones	% Dones	Nombre 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%

Distribució per regions en relació amb el tipus de contracte

	Catalunya			Comunitat Valenciana			Madrid			Altres			Total general
	Homes	Dones	Total Catalunya	Homes	Dones	Total CV	Homes	Dones	Total Madrid	Homes	Dones	Total Altres	
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 distribució geogràfica de la plantilla es va mantenir estable i sense gaire variacions, com en els darrers anys:

% Personal per zona	2014	2015	2016
Comunitat Valenciana	84%	85%	85%
Catalunya	7%	7%	7%
Madrid	5%	5%	5%
Altres comunitats	3%	3%	3%

sones que viuen i treballen en localitats diferents sovint inverteixen poc temps en el desplaçament al centre de treball, de 15-20 minuts.

Edat i antiguitat mitjana

L'edat mitjana de la plantilla va augmentar a 47 anys el 2016, un any més que els 46 de 2015, a causa de les restriccions en matèria de contractació i a la poca rotació de l'entitat, mentre que l'antiguitat mitjana de la plantilla es va mantenir, com en 2015, en 16 anys.

2016	Plantilla	Edat mitjana	Antiguitat mitjana
Homes	235	48	18
Dones	447	46	15
Total	682	47	16

	2014	2015	2016
Plantilla	659	665	682
Edat mitjana	46	46	47
Antiguitat mitjana	16	16	16

Contractes eventuais i indefinits

En el 2016, continuant la tendència d'anys anteriors, es va incrementar el nombre de contractes eventuais, a causa de l'augment en el pressupost per a aquest tipus de contractes.

	2014	2015	2016
Nre. de contractes eventuais	160	233	245

Els contractes eventuais inclouen els contractes de 3 mesos que, després d'una pròrroga d'altres 3 mesos, es poden convertir en indefinits, i també els contractes de substitució per a cobrir vacances del personal, les baixes laborals, etc.

Tipus de contracte	Homes	Dones	Total
3+3	17	20	37
Substitucions	61	147	208
Total	78	167	245

Dels 37 contractes "3+3" signats el 2016 susceptibles de convertir-se en indefinits, un 67,57 % (25) efectivament van acabar sent-ho.

Baixes i rotació

En el 2016 hi va haver un total de 240 baixes. D'elles, un 85% es van produir per finalització de contracte, amb un increment notable en els dos últims anys en relació amb 2014.

Nombre de baixes anuals	2014	2015	2016
Baixa	145	227	240

Per un canvi en la política de contractacions, la rotació va anar en augment en els últims anys. Per a l'any 2016, l'increment va ser d'un punt respecte de l'any anterior. En canvi, la rotació voluntària es va mantenir estable, de manera que la retenció del personal es manté en nivells òptims.

%	2014	2015	2016
Rotació	24,00%	35,00%	36,00%
Rotació voluntària	2,35%	2,26%	2,49%

Motius de baixa	Homes	Dones	Total
Baixa voluntària	4	6	10
Acomiadament	-	5	5
Fi de contracte	60	144	204
Excedència per a la cura d'un fill	-	5	5
Excedència voluntària amb reserva de lloc de treball	4	3	7
Jubilació.	4	3	7
Excedència forçosa amb reserva de lloc de treball	1	-	1
No supera període de prova	-	1	1
Total general	73	167	240

Noves contractacions

En el 2016 hi va haver 57 persones amb contractacions noves. La majoria de contractacions noves corresponen a dones de la Comunitat Valenciana (26).

D'aquestes noves contractacions, 36 van causar baixa, també en la seva majoria a la zona de la Comunitat Valenciana.

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

Baixes 2016

	Homes				Dones				
	<30	>50	30-50	Total homes	<30	>50	30-50	Total dones	Total general
Catalunya	1	2	1	4	1	2	2	5	9
Comunitat Valenciana	39	6	21	66	46	11	96	153	219
Madrid	1	1	1	3	3	1	4	8	11
Altres	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Total general	41	9	23	73	50	14	103	167	240

Noves contractacions

	Homes				Dones				
	<30	>50	30-50	Total homes	<30	>50	30-50	Total dones	Total general
Catalunya	1	-	-	1	5	1	1	7	8
Comunitat 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

Baixes entre les noves contractacions

	Homes			Dones			
	<30	30-50	Total homes	<30	30-50	Total dones	Total general
Catalunya	1	-	1	1	-	1	2
Comunitat Valenciana	7	4	11	12	9	21	32
Madrid	1	1	2	-	-	-	2
Total general	9	5	14	13	9	22	36

Altes

El nombre total d'altres a Unió de Mútues, incloses totes les contractacions i les altres que no són de nova incorporació, en el 2016 va ser de 257, superior a les 232 de l'any 2015.

Aquestes altres corresponen a 144 persones, de les quals 57 s'incorporaven per primera vegada en el 2016 i 87 eren persones que ja havien treballat a Unió de Mútues anteriorment.

Absentisme

A Unió de Mútues, la taxa d'absentisme en el 2016 va ser d'un 2,49 %, més baixa que la de 2015, quan va ser del 3,37%. La taxa d'absentisme en homes es va situar en el 2,61 %, mentre que en dones va ser del 2,47 %. La taxa més elevada es va produir en el primer semestre i a partir de llavors va disminuir.

Altes

	Homes				Dones				
	<30	>50	30-50	Total homes	<30	>50	30-50	Total dones	Total general
Catalunya	1	2	1	4	5	1	2	8	12
Comunitat Valenciana	47	2	27	76	50	7	102	159	235
Madrid	1	1	1	3	3	1	2	6	9
Altres	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Total general	49	5	29	83	58	9	107	174	257

En el càlcul de la taxa d'absentisme es consideren dies perduts aquells en què el personal s'ha absentat del lloc de treball per baixa mèdica (a partir del primer dia de la baixa), sigui per contingència comuna o per contingència professional i no es van comptabilitzar, per tant, els dies perduts per maternitat, paternitat, beneficis socials... Per al càlcul de la taxa d'absentisme de 2016 s'ha utilitzat, com a plantilla mitjana, la plantilla total, és a dir, el nombre persones d'alta a 31 de desembre de 2016, com el 2015.

Taxa d'absentisme per regions			
Comunitat Valenciana	Catalunya	Madrid	Altres comunitats
2,39	1,72	6,25	1,12

Pel que fa a la distribució per regions, en totes va baixar la taxa d'absentisme; a Catalunya, bastant més que a la resta, va passar d'un 6,97 % el 2015 a un 1,72 % el 2016; a Madrid, menys, va baixar del 8,74 % de 2015 al 6,25%. La taxa d'absentisme de Madrid té el seu origen en 5 baixes mèdiques de llarga durada (per contingència comuna), baixes que, per ser d'un centre de treball amb menys personal, afecten molt la taxa final.

El millor resultat a Catalunya es deu al fet que els processos de 2016 van durar pocs dies (microabsentisme) i només hi va haver un procés de més de 45 dies (macroabsentisme), mentre que l'any anterior hi va haver 6 processos de més de 45 dies.

A la Comunitat Valenciana la taxa d'absentisme va baixar al 2,39%, mentre que l'any 2015 va ser del 2,81%. El desglossament d'absentisme a les províncies amb més personal indica que Castelló va arribar al 2,25 % i València al 2,78%.

Taxa d'accidents (IR) =

Nombre total d'accidents del període / Nombre d'hores treballades en un any x plantilla mitjana) x 156.100*	Homes	Dones
0,88	1,70	0,45

Es comptabilitzen els accidents que generen baixa. No es comptabilitzen els accidents laborals lleus.

Taxa de malalties professionals (ODR) =

Nombre total de malalties professionals del període / (nre. d'hores treballades en un any x plantilla mitjana) x 156.100*	Homes	Dones
0,00	0,00	0,00

*156.100 és resultat del nre. d'hores estimades en un any per cada 100 empleats. En utilitzar aquest factor, la taxa resultant queda vinculada al nombre de treballadors, no al nombre d'hores.

Taxa de dies perduts (IDR) =

Nombre total de dies perduts*** (per absència) durant el període / (Nombre d'hores treballades en un any x plantilla) x 100	Homes	Dones
0,58	0,61	0,58

Taxa d'absentisme (AR) =

Nombre dies perduts** / [365 (dies naturals) * plantilla mitjana] x 100	Homes	Dones
2,49	2,61	2,47

** Dies perduts: els que el personal s'ha absentat del lloc de treball per baixa mèdica (a partir del primer dia de la baixa), ja sigui per contingència comuna o per contingència professional i sense comptar els dies perduts per maternitat, paternitat, beneficis socials...

Nombre absolut de víctimes mortals =

	Homes	Dones
Nombre de morts de treballadors durant el període objecte de l'informe a causa d'accident laboral o malaltia professional soferta o contreta.	0,00	0,00

RETRIBUCIONS, PERMISOS I BENEFICIS SOCIALS

Les retribucions són, òbviament, un aspecte important per a la satisfacció del personal. Com que no va ser possible millorar-les en els darrers anys, i per correspondre als qui havien mostrat la seva participació, implicació i col·laboració en la consecució dels objectius d'Unió de Mútues, apostem pel reconeixement a través dels permisos i beneficis socials.

Retribucions

El 2016 es van aplicar les taules salarials del 2010, amb la reducció des de juliol del 2013 del 0,2 % del sou base corresponent a l'IPC de l'any 2010, d'acord amb les disposicions aprovades pel Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social. Per això no es va poder aplicar la clàusula salarial del conveni col·lectiu, com en els anys precedents, i sí la reducció del 5 o 8 % prevista en el Reial decret llei 8/10 i Llei 39/10. No obstant això, amb efectes d'1 de gener de 2016, les retribucions del personal es van veure incrementades en un 1%, segons la llei de pressupostos per a aquest any 2016.

A més de la retribució fixa, en el 2016 més d'un 82,11 % de la plantilla fixa va percebre retribucions per sobre del fixat en el conveni.

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

Taula salarial de 2010, tret el 0,2 % d'IPC, segons conveni col·lectiu d'aplicació.

Mitjana de complements voluntaris

Grup professional	Fix		Total general
	Home	Dona	
Grup I - Nivell 1	2.950 €	2.414 €	2.749 €
Grup I - Nivell 2	1.514 €	798 €	1.236 €
Grup I - Nivell 3	795 €	625 €	705 €
Grup II - Nivell 4	413 €	240 €	306 €
Grup II - Nivell 5	543 €	353 €	403 €
Grup II - Nivell 6	434 €	195 €	249 €
Grup III - Nivell 7	149 €	-	149 €
Grup III - Nivell 8	13 €	110 €	97 €
Mitjana total	870 €	375 €	556 €

Els complements voluntaris s'estableixen per un pacte entre empresa i treballador, o com a conseqüència de l'acompliment del seu treball en els anys anteriors (ja que actualment no és possible augmentar les retribucions salarials).

Nombre de persones per sobre i per sota de la mitjana de complements

L'estructura salarial d'Unió de Mútues es compon dels complements derivats del conveni i que, per tant, afecten per igual totes les persones, i els complements voluntaris que vénen donats pel rendiment de cada persona. El 31 de desembre de 2016, la plantilla estava formada per 447 dones i 235 homes. Del personal indefinit amb un salari superior al conveni, 355 eren dones i 205 homes.

Des del 2009 fins al 2016, el sector de mútues va sofrir restriccions en matèria salarial, amb deduccions efectives en les retribucions, posteriors congelacions salarials i la no aplicació de les taules salarials del conveni col·lectiu sectorial. Aquesta situació, lògicament, va impedir l'aplicació de complements salarials per sobre del conveni col·lectiu, criteri que va afectar tota la plantilla sense distinció del sexe. A més, s'ha de tenir en compte que el nombre d'incorporacions de dones amb data del 31 de desembre de 2016, data en què continuaven les restriccions, és superior al dels homes: 96 dones i 48 homes.

El salari mínim local, 12.835,34 € anuals, correspon al del grup III-nivell 8; atès que el salari mínim interprofessional en el 2016 va ser de 9.172,80 € anuals, hi ha una diferència positiva de 3.662,54 € anuals i, per tant, el rang de relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim interprof-

fessional es va situar en 1,40.

La relació entre la retribució total anual de la persona més ben pagada de la mútua i la retribució total anual mitjana de tota la plantilla, a temps parcial i complet i contractats amb caràcter fix (excepte la persona més ben pagada) és: 4,39.

Unió de Mútues no té un pla de jubilació per a la seva plantilla, però aquesta té a la seva disposició un ampli ventall de beneficis socials.

Millors de les prestacions econòmiques

- Assegurances de vida: 113.374,27 €
- Assegurances de responsabilitat civil: 58.770,56 €
- Bestretes al personal: 104.800 €

Beneficis socials

- Jornada laboral mitjana inferior a les 1.700 hores anuals.
- Facilitat per al canvi o permuta de torns entre el personal.
- Flexibilitat horària.
- Vacances flexibles.
- Permís retribuït per a l'esmorzar.
- Teletreball.
- Política per a l'acostament geogràfic de manera que es millori la proximitat del lloc de treball al domicili personal.
- Comissió d'Igualtat, interlocutora entre l'empresa i la plantilla en matèria d'igualtat i amb correu electrònic obert a tota la plantilla.
- *Protocol d'actuació en supòsits d'assetjament en l'àmbit laboral d'Unió de Mútues* i correu electrònic de contacte amb la figura del mediador prevista en el protocol.
- Política per garantir que les ofertes de treball no contenen preferències sobre gènere i/o nacionalitat.
- Permís de 15 dies per unions de fet.
- Gratificació per nupcialitat.
- Permís per portar fills i filles a l'escola o guarderia el primer dia del curs escolar.
- Permís de sortides per emergència per a l'atenció de familiars.
- Permís no remunerat per acompanyar persones dependents al metge.
- Permisos no retribuïts per a la cura de persones malaltes, majors o dependents o per assumptes personals sense suspensió de contracte de treball.
- Possibilitat de gaudir del permís per familiar hospitalitzat, per conveni, dins dels 15 dies naturals següents al dia en què s'hagi produït l'ingrés hospitalari.

- Permís remunerat perquè els treballadors i/o treballadores puguin acompanyar les seves parelles a 3 ecografies de control d'embaràs.
- Excedència voluntària amb reserva de lloc de treball per motius personals, per un màxim de tres mesos, amb suspensió de contracte.
- Ampliació dels permisos de maternitat en 2 dies laborables com a norma general, en 7 en cas de part múltiple, i en 3 dies laborables per naixement de segon fill o filla, i 5 dies a partir del tercer o tercera.
- Ampliació del permís de paternitat a 4 setmanes.
- Facilitat per acumular les vacances de l'any en curs després de la baixa maternal, encara que no coincideixi amb una baixa derivada de l'embaràs, el part, la lactància natural, o l'adopció/acolliment, fins i tot si ha acabat l'any natural.
- Realització de contractes de substitució en el cas de baixes i excedències per maternitat/paternitat, en els casos que ho requereixin.
- Bestretes segons les necessitats específiques de cada treballador i treballadora (préstecs socials) amb un mínim de permanència en l'empresa d'un any.
- Programes de formació per al desenvolupament professional.
- Pla de formació amb independència del gènere.
- Formació dins de l'horari laboral.
- Cursos de gestió del temps.
- Videoconferències (formació, reunions...).
- Permís retribuït i pagament dels costos de formació tècnica específica per al lloc de treball.
- Formació sobre correcció postural, primers auxilis i autoestima.
- Programa d'ajuda per deixar de fumar.
- Servei mèdic en les instal·lacions de l'empresa.
- Política tendent a l'estabilitat al lloc de treball.

- Servei de suport personal psicològic.
- Assegurança de responsabilitat civil, sol·licitada pel personal sanitari d'Unió de Mútues i del qual és beneficiari el 100 % d'aquest, per respondre davant eventuais reclamacions per no seguir correctament la "lex artis".

Permisos

Unió de Mútues compleix la normativa que regula les baixes per maternitat o paternitat, i el Procés de Gestió de Recursos Humans facilita la informació personalitzada necessària a les persones que la sol·liciten.

Les dones de baixa maternal gaudeixen del permís de lactància, de manera acumulada o per hores, a la seva elecció, després de les 16 setmanes legals, i poden gaudir de les vacances pendents després de la baixa maternal, encara que hagi acabat l'any i el motiu pel qual no s'hagin gaudit no derivi d'una incapacitat temporal a conseqüència de l'embaràs. D'altra banda, els homes disposen dels dos dies establerts per conveni per naixement de fill o filla, i dels 13 dies a càrrec de la Seguretat Social.

Per facilitar la conciliació familiar i laboral, ja en el 2011 es van ampliar els permisos per maternitat i paternitat en 2 i 7 dies laborables per part únic o múltiple, respectivament; en el 2012, en 3 dies laborables per naixement del segon fill i 5 dies a partir del tercer. En el 2012, a més, es va establir el permís remunerat perquè treballadors o treballadores acompanyin les seves parelles a 3 ecografies de control d'embaràs. Posteriorment, amb el *III Pla d'Igualtat 2014-2016 d'Unió de Mútues*, es va aprovar ampliar el permís de paternitat a 4 setmanes, permís que van sol·licitar i van gaudir tots els treballadors que van ser pares a partir d'aquest moment, 8 en el 2016.

Nombre d'empleats amb dret a una baixa per maternitat o paternitat

	2014	2015	2016
Maternitat	17	19	14
Paternitat	8	4	8
Total	25	23	22

En el 2016, els qui van gaudir de permisos per maternitat i paternitat es van reincorporar a la feina un cop finalitzats fi, excepte els qui van sol·licitar una excedència per cura de fill o filla i s'han incorporat després d'aquest període o estaven pendents de fer-ho el 31 de desembre. Als 12 mesos de la seva reincorporació, totes les dones que van sol·licitar baixa maternal i es van reincorporar al treball continuaven en la seva ocupació, igual que els homes que van sol·licitar el permís de paternitat.

Al llarg de l'any 2016, es van concedir 706 sol·licituds de permisos que no recull el conveni aplicable al sector, 1.790 hores en total. D'aquestes hores, 1.007 hores no es van recuperar, com a reconeixement a moltes persones per la seva implicació i col·laboració en el treball diari, d'acord amb programa de reconeixement de la mútua.

Una altra forma de reconeixement és la flexibilitat horària. El nombre de persones que el van gaudir al llarg de 2016 ascendia a 102, és a dir, va disminuir en 8 persones respecte de l'any anterior. Com en aquest any, les 83 dones que el

van gaudir superen amb escreix el nombre d'homes que el van demanar, 19, sempre tenint en compte que les dones representen un 66 % de la plantilla.

Per facilitar la conciliació de la vida personal, familiar i laboral i la corresponsabilitat, el 98 % de la plantilla fa jornada intensiva, un 61 % en horari de 8 a 15 hores, i el 37 % en jornada intensiva de tarda. Tot i que no tots els llocs de treball poden acoblar-se a una jornada intensiva per motius organitzatius, només un 2 % de la plantilla treballa a jornada partida.

Igualtat

En el 2016 va concloure el període de vigència del *III Pla d'Igualtat d'Unió de Mútues* 2014-2016. Al llarg de l'any, la Comissió d'Igualtat va ser la responsable principal de vetllar per la igualtat en l'organització i de fer el seguiment de les accions del pla d'igualtat, tal com ho feia des del primer pla.

D'altra banda, atès que finalitzava la vigència del pla el 2016, i com en ocasions anteriors, la mútua en va encomanar a una entitat externa, experta en igualtat, l'avaluació, en aquest cas al Gabinet Tècnic en Gènere, Diversitat i Polítiques d'igualtat de la UGT-PV (Gabinet Tècnic UGT-PV). L'avaluació conclouia destacant el grau d'eficàcia i eficiència del pla, d'un 100%; la incorporació de l'àrea de violència de gènere; la inclusió d'accions positives, transversals i permanents; el fet que els objectius i accions eren realistes, ajustats a la realitat i realitzables; i l'especialització i experiència de la Comissió d'Igualtat.

Entre les accions relacionades amb l'àrea de prevenció de la violència de gènere, cal esmentar la participació a la

jornada "Els plans d'igualtat contra la violència de gènere", organitzada per UGT-PV a la seva seu de València, que va comptar amb les intervencions de l'exministra de Cultura i professora de Dret Constitucional, Carmen Calvo, la secretària d'Ocupació, Formació i Igualtat de Gènere de la UGT-PV, Pilar Mora, i la directora general de l'Institut Valencià de les Dones i de la Igualtat de Gènere, Maria Such.

Com a part de la tasca sensibilitzadora de la mútua sobre la xacra que representa la violència contra la dona, els correus electrònics que es van enviar el dia 25 de novembre incorporaven al final, juntament amb la signatura, el llaç que representa la voluntat de sumar-se als qui reproveu la violència de gènere. I aquesta setmana, a més, a les recepcions dels centres de la mútua es van col·locar llaços, perquè qui volgués se sumés a la campanya.

La tasca sensibilitzadora en matèria d'igualtat, un any més, es va dur a terme en l'àmbit intern i extern, per part dels membres de la Comissió d'Igualtat especialment, incloent la representant de la Direcció Gerència, la directora adjunta Teresa Blasco, a través d'actes com la *III Leaders Summit*, trobada de dones empresàries que pertanyen a la Federació d'empresàries i Professionals BPW Spain, l'objectiu de la qual és promoure la igualtat de gènere en l'àmbit econòmic.

En el 2016, també organitzacions externes es van fer ressò del compromís d'Unió de Mútues amb la igualtat i la diversitat. Així, per exemple, la Red Acoge, federació d'ONG compromeses amb la promoció i la defensa de la igualtat d'oportunitats i la diversitat, i l'establiment i desenvolupament de polítiques que integren la gestió de la diversitat

com un principi estratègic de la seva activitat, va incloure en el seu butlletí de maig una notícia sobre *Guia per al tracte a persones amb discapacitat a Unió de Mútues*.

Però, d'entre els reconeixements de 2016, a més del segell "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats" que la Generalitat Valenciana havia atorgat anualment a Unió de Mútues pels seus plans d'igualtat des que va ser creat, destaca un important èxit: l'obtenció del distintiu "Igualtat a l'Empresa". Aquest distintiu, del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, reconeix la tasca de les empreses compromeses amb la igualtat que destaquen per l'aplicació de polítiques d'igualtat entre dones i homes en les condicions de treball, en els models d'organització i en altres àmbits, com els serveis.

Salut i seguretat en el treball

La salut i la seguretat del seu equip humà han estat sempre entre les prioritats de la mútua en relació amb els seus treballadors i treballadores, la qual cosa és lògica tenint en compte que, en els seus orígens, com les altres mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, actuava com a servei de prevenció per a altres empreses.

Amb el pas del temps, i separats dels serveis de prevenció de les mútues d'aquestes per llei, l'interès per la cura del seu personal no només no va disminuir, sinó que va portar a Unió de Mútues a fer un pas més i sumar a la tasca de prevenció que realitzava l'adopció del model d'Empresa Saludable d'AENOR.

Pel que fa a la prevenció, Unió de Mútues va mantenir durant el 2016 la modalitat preventiva de Servei de Prevenció

Propi (SPP), amb les quatre especialitats preventives. La part tècnica de l'SPP va assumir tot el territori nacional i es va contractar amb un Servei de Prevenció Aliè (SPA) els reconeixements mèdics i proves complementàries fora de la Comunitat Valenciana. La prevenció, com és habitual, es va dur a terme aplicant els procediments establerts, incorporats al sistema de gestió i accessibles a través de la intranet corporativa.

D'acord amb la llei ⁶ Unió de Mútues ha de disposar d'un pla de prevenció però, ampliant aquest pla en la línia del model d'Empresa Saludable, la mútua havia aprovat en 2014 un *Pla de Prevenció, Promoció i Protecció de la Salut en el treball*, en el qual va incorporar el concepte de salut de l'OMS, entès com "l'estat de complet benestar físic, psicològic i social, i no només l'absència de malaltia". El pla va quedar integrat en el sistema de gestió.

En el marc d'Empresa Saludable, es va posar en marxa, el 2014, el *Pla de Salut Cardiovascular*, al qual s'havia incorporat, a finals de 2016, gairebé una quarta part del personal. A les persones que es van apuntar al pla es va fer un seguiment especial, amb vistes a millorar la seva salut i prevenir problemes cardiovasculars. Però, a més, per a la sensibilització de totes les persones d'Unió de Mútues, pensant en elles i en les seves famílies, en el 2016 va prosseguir la publicació d'articles a la revista interna i fullets sobre els factors de risc cardiovasculars, les malalties cardiovasculars i hàbits saludables que poden evitar-les. Els fullets, a més, estan a disposició de qualsevol persona interessada en la pàgina web d'Unió de Mútues.

La tasca de sensibilització es va completar amb accions formatives, la creació d'un grup per a la promoció d'acti-

vitats esportives i la posada en marxa dels projectes *Mobilitat segura i responsable* i *Prevenció de trastorns musculoesquelètics*.

Vigilància de la salut

Pel que fa a les accions del Servei de Vigilància de la Salut en el 2016, aquest:

- Va revisar i actualitzar les avaluacions dels riscos a què estan sotmesos els treballadors d'Unió de Mútues, que en cap cas estan destinats a ocupacions amb alt índex o risc de contreure malalties específiques.
- Va adaptar nou llocs de treball (a embarassades i persones sensibles).
- Va realitzar els exàmens de salut de la taula següent.
- Va aplicar els protocols mèdics de la segona taula.
- Va aplicar 97 vacunes i va fer 514 analítiques.

Tipus de reconeixement	Homes	Dones	Total
Inicial	21	32	53
Periòdic	117	230	347
Després d'incapacitat temporal	1	6	7
Promogut pel servei mèdic	29	66	95
Total	168	334	502

Tipus de protocol	Homes	Dones	Total
Agents biològics	108	188	296
Pantalles de visualització de dades	48	157	205
Radiacions ionitzants	74	97	171
Postures forçades	119	180	299
Manipulació de manual de càrregues	24	60	88
Moviments repetitius	-	26	26
Vibracions	28	20	48
Fums, gasos i vapors	87	148	235
Agents anestèsics	16	-	16

⁶ Llei 54/2003, de 12 de desembre, de reforma del marc normatiu de la prevenció de riscos laborals.

Sinistralitat

El 2015 hi va haver a Unió de Mútues 46 accidents de treball, dels quals 5 van causar baixa (2 dones i 3 homes) i 41 no, i una recaiguda sense baixa. Dels 5 accidents amb baixa, 4 es van produir durant la jornada laboral i 1 in itinere, que va ser un accident a peu.

Tots els accidents laborals amb baixa es van investigar i també aquells sense baixa que els tècnics del Servei de Prevenció Propi van considerar d'interès preventiu, d'acord amb la informació facilitada a través de visites i/o la informació dels responsables de centre i els accidentats mateixos.

Aquestes dades reflecteixen una millora en els accidents amb baixa i un augment dràstic en els accidents sense baixa (7 i 20 el 2015, respectivament). L'índex d'incidència va disminuir i va quedar per sota de l'objectiu establert en el pla de gestió.

Any	2014	2015	2016
Objectiu	<8	<7	<7
Índex d'incidència	4,67	6,13	6,05

No s'hi va produir cap mort i tan sols una malaltia professional.

Formació i avaluació

A Unió de Mútues es considera imprescindible la formació tant per al desenvolupament professional i personal de la plantilla de la Mútua com per complir els objectius estratègics de l'organització. D'aquesta manera hi ha persones més satisfetes, més preparades per prestar un millor servei i més útils per a l'empresa.

La capacitat del personal i els resultats de la millora d'aquesta a través de la formació són analitzats posteriorment pels corresponents responsables jeràrquics i funcionals. Aquests, a través de l'avaluació de l'acompliment i el diàleg amb cadascuna de les persones avaluades, detecten eventuais necessitats o mancances formatives que es poden esmenar amb més formació.

La formació parteix dels plans de formació interna, biennals, que tenen en compte les necessitats formatives de tota la plantilla, i de les peticions individuals de formació externa que per la seva especificitat o caràcter no es poden cobrir des del pla de formació.

Sempre que és possible, i des de 2012, es procura potenciar la teleformació, que facilita l'accessibilitat a la formació, trenca les barreres geogràfiques i horàries i disminueix els costos de formació sense afectar-ne la quantitat ni qualitat.

En relació amb els costos, hi van augmentar les despeses en formació però no les bonificacions.

PERSONES FORMADES

En el 2016, davant del 88,27 % de l'any anterior, va rebre formació interna un 96,77 % de la plantilla: 660 persones, 441 dones i 219 homes. Van rebre formació externa 117 persones: 69 dones i 48 homes.

La mitjana d'hores de formació per persona pel que fa a la plantilla total va ser de 25,14 hores/persona, la qual cosa significa que va disminuir en relació amb la del 2015 en 8,66 hores/persona. En qualsevol cas, pel caràcter biennal dels plans de formació i les particularitats de la formació externa, el nombre d'hores de formació resulta fluctuant.

Hores de formació

Categoria professional	Homes	Dones	Total
Grup I - Nivell 1	624	569	1.193
Grup I - Nivell 2	1.964	1.066	3.030
Grup I - Nivell 3	1.715	3.643	5.357
Grup II - Nivell 4	1.894	2.587	4.481
Grup II - Nivell 5	137	837	974
Grup II - Nivell 6	303	1.578	1.881
Grup III - Nivell 8	28	154	182
Grup 0	27	-	27
Total	6.707	10.436	17.142

Mitjana d'hores*

Categoria professional	Homes	Dones	Total
Grup I - Nivell 1	42	63	50
Grup I - Nivell 2	58	51	55
Grup I - Nivell 3	34	60	48
Grup II - Nivell 4	27	24	25
Grup II - Nivell 5	11	21	19
Grup II - Nivell 6	7	9	9
Grup III - Nivell 7	7	0	9
Grup III - Nivell 8	5	4	4
Grup 0	27	-	27
Total	29	23	25

* En aquesta taula s'ha considerat la mitjana total d'hores de formació de 2016, però en les columnes d'homes i dones s'ha tingut en compte els que eren a la mútua el 31 de desembre, quan al llarg de l'any hi va haver persones que van rebre formació i no estaven a l'empresa al final de l'exercici. Això explica el resultat de la mitjana d'hores.

Formació interna

En el 2016 hi va haver 84 grups que van rebre formació interna de 47 activitats formatives de diversos àmbits i caràcters: Gestió de residus a Unió de Mútues; igualtat: implantació de la perspectiva de gènere en tots els processos; la família davant els reptes de les noves tecnologies; empresa saludable: conseqüències dels factors de risc cardiovascular; taller d'escola d'esquena; xerrada d'eficiència energètica a l'oficina i l'habitatge; ergonomia en llocs amb pantalles de visualització (PVD), etc. Diverses de les activitats estaven integrades en el *Projecte Lídera*, encaminades a capacitar la cadena de lideratge per liderar segons el perfil establert, per dirigir un equip de persones i generar entusiasme, motivació, compromís i implicació i aconseguir treure'n el millor.

Formació externa

En el 2016 es van aprovar el 97,92 % de les sol·licituds de formació externa (i es va superar amb escreix l'objectiu fixat, situat en el 75 %). Es van denegar, sobretot, les peticions no relacionades directament amb el lloc de treball. Aquestes sol·licituds es realitzen, fonamentalment, per a formació sanitària específica.

Avaluació de l'acompliment

En el 2016 es va dur a terme l'avaluació de l'acompliment corresponent al treball de l'exercici anterior. La metodologia emprada en aquesta última avaluació havia estat objecte de millora com a conseqüència, d'una banda, del resultat de l'enquesta d'opinió de 2014 i, de l'altra, de l'experiència adquirida des de la primera avaluació, realitzada en 2013.

Els canvis introduïts van facilitar la consecució de l'objectiu de l'avaluació de l'acompliment: potenciar el desenvolupa-

ment de totes les persones de la mútua, augmentar-ne la productivitat i optimitzar els recursos. En l'avaluació s'anàlitzen àrees de millora que els qui avaluen aborden i discuteixen amb cadascuna de les persones avaluades.

RELACIONS EMPRESA / TREBALLADORS

En les relacions empresa – treballadors es va aplicar el que es disposa en l'*Estatut dels Treballadors*, el conveni col·lectiu del sector de mútues i les altres normes d'obligat compliment.

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

El 2016 no es van celebrar eleccions sindicals en cap centre.

Els dos centres de Castelló i el de Paterna tenen un Comitè de Seguretat i Salut exclusiu per centre. Hi ha també un comitè intercentres de caràcter provincial a València i un altre a Castelló, i un delegat de prevenció a la zona de Catalunya (a Barcelona) i un altre a la zona centre (Madrid).

Els membres de cada comitè s'actualitzen després de la constitució dels Comitès d'empresa; els delegats de prevenció es trien d'entre els representants dels treballadors i es nomena el mateix nombre de representants per part de l'empresa (designats).

Aquests comitès celebren reunions trimestrals i de manera conjunta, per videoconferència entre la central de Castelló (on acudeixen els membres dels co-

Composició del Comitè d'empresa amb data del 31 de desembre 2016

Nombre de representants:

Alcoi	1
Barcelona	3
Castelló-central	9
Castelló-ITUM	5
Castelló interprovincial	9
València interprovincial	5
Paterna	5
Madrid	3
Total	40

Per sexe:

Homes:	20
Dones:	20
Total	40

Per grups d'edat:

Fins a 30 anys	1
Entre 31 i 40	8
Entre 41 i 50	10
Més de 50	21
Total	40

mitès del propi centre, de l'ITUM i de la província de Castelló), Paterna (on acudeixen els membres de

COMITÈS DE SEGURETAT I SALUT

COMITÈ	Delegats	Delegades	Designats	Designades
Castelló-central	2	1	1	2
Castelló-ITUM	1	1	1	1
Paterna	1	1	-	2
Província de Castelló*	1	1	1	1
Província de València**	2	-	2	-

* Província de Castelló: L'Alcora, Benicarló, Borriana, Nules, Onda, Sogorb, La Vall d'Uixó, Vila-real i Vinaròs.

** Província de València: Beniparrell, Xest, Gandia, Lliria, Manises, Massamagrell, Sagunt, Torrent, València i Xàtiva.

els comitès de Paterna i la província de València) i els delegats de Madrid i Barcelona.

A Unió de Mútues no s'identifiquen ni produeixen activitats en què el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius corri riscos, atès que la llibertat d'associació és un dret constitucional; tampoc activitats amb un risc potencial d'incidents d'explosió infantil, ja que no hi ha contractació infantil; ni, finalment, operacions amb risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o obligatori, ja que en el marc normatiu espanyol (format per la Constitució Espanyola de 1978, el RDL 1/1995, de 24 de març, la L.O. 4/2000, d'11 de gener; el RDL 5/2000, de 4 d'agost, i la L.O. 10/1995, de 23 de novembre), i en virtut dels principis de direcció i tutela, l'activitat de les mútues està totalment reglada i supeditada a les disposicions del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social. En relació amb aquestes qüestions, l'activitat de la Mútua no difereix de la de les altres empreses del seu sector.

COMUNICACIÓ, INFORMACIÓ I PARTICIPACIÓ

Si per a Unió de Mútues la comunicació i el diàleg amb els grups d'interès són importants, amb el seu equip humà cobren una rellevància especial. La mútua és conscient que el veritable motor de l'organització és el seu equip humà i, per tant, ha de retenir el talent. Per a això, ha de mantenir satisfet el seu personal i posar mitjans perquè pugui expressar les seves inquietuds i opinions, per facilitar el seu treball i per propiciar un diàleg que promogui la participació activa de totes les persones i eviti conflictes.

Les eines principals per a la consecució dels objectius anteriors són les que s'expliquen a continuació.

Enquestes d'opinió

Les enquestes a la plantilla es duen a terme cada dos anys, de manera anònima i voluntària, i shi valora el nivell de satisfacció i implicació dels qui treballen a Unió de Mútues. S'hi sol·licita opinió sobre diferents qüestions relacionades amb l'empresa, el treball, la Direcció, la qualitat i la innovació, els salaris, la formació i les possibilitats de desen-

volupament professional. El Procés de Gestió de Recursos Humans analitza els resultats i proposa accions de millora, que s'incorporen al pla estratègic següent.

L'any 2016 es va fer una nova enquesta que, com les anteriors, pretenia recollir les opinions dels treballadors i treballadores de l'empresa per poder augmentar-ne la satisfacció i implicació en el treball, així com la qualitat de la seva gestió.

La metodologia utilitzada en l'enquesta va incorporar canvis, conseqüència de les accions de millora que es van detectar després de l'anterior, de 2014. En l'enquesta va participar un 89 % de la plantilla i es va mantenir el mateix percentatge de l'enquesta anterior, mentre que l'índex de satisfacció i implicació es va situar en el 70%, un punt percentual per sota de l'obtingut en 2014. Aquest últim índex és la mitjana de sis preguntes, entre les quals s'inclouen els salaris (que, en els últims anys, s'havien vist retallats, com s'ha esmentat, i és un aspecte en què Unió de Mútues no pot actuar); exclosos els salaris, la mitjana arribaria al 81%.

QRSA

Unió de Mútues disposa d'una aplicació, QRSA, dissenyada per al registre i la gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments, tant interns com externs. Aquesta aplicació constitueix un important canal de comunicació i participació per a la plantilla.

Per promoure la participació mitjançant aquesta eina, l'any 2011 es van instaurar dos reconeixements: al millor suggeriment de campanya i al millor suggeriment de l'any,

referits tots dos a les campanyes d'idees que la Mútua posa en marxa perquè el personal aportí propostes de millora.

Vigilància tecnològica i generació d'idees

Les idees comunicades a través de l'aplicació QRSA o per altres vies són estudiades per l'Àrea d'R+D+i i, si es consideren adequades i són viables, passen al Banc d'idees com a projectes per al seu desenvolupament. En el 2016 van passar a avantprojecte 12 idees, com en 2015.

Dins de l'Àrea d'R+D+i, hi ha un Equip de Vigilància que capta, analitza, difon i recupera informació sobre fets que poden ser rellevants per a l'organització per implicar una oportunitat o una amenaça per a aquesta. Aquest equip elabora i difon butlletins sobre assumptes d'interès en l'àmbit sanitari, informació sobre seguretat i salut laboral, qüestions relacionades amb els serveis a clients i notícies de l'entorn sectorial. En el 2016 van publicar 47 butlletins, difosos entre el personal a través d'una mica més de 9.000 correus electrònics.

Equips de millora

Els equips de millora es creen per identificar punts forts i àrees de millora de la Mútua, i si s'escau, tractar), nous projectes. Amb l'objecte de comptar amb una visió àmplia i interdisciplinària, s'hi integren persones de diversos processos.

Els equips de millora poden ser de procés, de subprocés i "ad hoc" (específics). Aquests últims són grups de treball creats per desenvolupar un projecte o una tasca concreta, i estan formats per persones seleccionades pels seus coneixements en relació amb el contingut de cada projecte. Tots aquests equips fomenten la participació i la implicació a

Unió de Mútues, potencien l'eficiència i el compromís, i propicien el desenvolupament d'accions de millora per a l'avanç dels objectius d'Unió de Mútues.

L'any 2016 van estar actius 59 equips de millora (12 de processos, 2 de subprocés i 45 *ad hoc*). Hi van participar 159 persones, un 23,31 % de la plantilla, una mica més que el 2015, en què el percentatge va ser del 22,86 %.

Comunicació interna

La comunicació interna a Unió de Mútues es basa en quatre pilars fonamentals: les circulars internes, el butlletí intern (*UM Digital*), la intranet corporativa (*Àgora*) i les conegudes com a reunions de segon nivell. Aquestes eines serveixen per desplegar a la plantilla informació de la Direcció de l'organització o dels diversos processos i promoure la cultura corporativa, el respecte a la diversitat, a la sostenibilitat mediambiental, l'adopció d'hàbits saludables, etc.

Canals de comunicació interna

Comunicació horitzontal

- Comitè del Sistema de Gestió
- Reunions de seguiment de processos

Comunicació ascendent i descendent

- Reunions d'equips de procés, subprocés i equips *ad hoc*
- Reunions de segon nivell
- Reunions amb la línia jeràrquica
- Entrevistes individuals
- QRSA
- Reunions amb responsables de centre (RR. H)
- Correus electrònics (Comissió d'Igualtat, mediador, Grup de Suport Psicosocial, Comunicació Interna, Innovació i Millora...)

Comunicació ascendent

- Enquestes d'opinió

Comunicació descendent

- Revista interna *UM Digital*
- *Àgora* (intranet corporativa)
- Circulars internes
- Reunions informatives
- Fullets informatius
- Comunicats de la Direcció a la plantilla
- Jornades especíques sobre temes d'interès
- Taulers d'anuncis

La comunicació a la Mútua es produeix de manera horitzontal i vertical, de manera descendent i ascendent.

Tot el personal, sense excepcions, pot accedir a la informació que es transmet a través d'Àgora, *UM Digital* i de les circulars, ja que aquells qui que per raó del seu lloc de treball no necessiten fer servir ordinador, com el personal de suport dedicat a tasques de manteniment o neteja, en tenen un, anomenat *punt d'informació Mútua* (PIM), en cada centre.

La informació institucional i la situació d'Unió de Mútues, a més, es traslladen d'una manera més directa i personal en les anomenades *reunions de segon nivell*.

El Comitè de Direcció aporta la informació més rellevant de la gestió realitzada per cada procés en reunions periòdiques. Hi assisteixen tots els líders de procés i els responsables territorials de gestió. Aquests últims difonen la informació rebuda als responsables de centre del seu territori, els quals, per la seva banda, informaran al personal del seu centre; a la seu central, són els líders de procés els qui transmeten la informació al personal al seu càrrec. Aquestes són les anomenades *reunions de segon nivell*.

Grup de Suport Psicosocial

El Grup de Suport Psicosocial va néixer el 2011 per orientar i donar suport a persones que poguessin estar en situacions difícils o que habitualment hagin de superar dificultats especials. Aquest grup disposa d'un compte de correu electrònic obert a tota la plantilla que rep una psicòloga i té, per tant, garantia plena de confidencialitat.

En el 2016 va centrar la seva atenció en els riscos derivats de les noves tecnologies i va organitzar dues jornades, de caràcter voluntari, en què van intervenir com a ponents responsables de la mútua de seguretat informàtica i conductes addictives, i un representant de la Policia Nacional. Les jornades tenien per objecte formar i informar en la matèria als qui poguessin estar interessats, pensant, molt especialment, a ajudar els pares i mares de la mútua a prevenir problemes eventuais derivats de l'ús de mòbils, Internet, etc.

DRETS HUMANS

ENFOÇAMENT DE GESTIÓ

Com a Mútua col·laboradora amb la Seguretat Social, l'activitat principal d'Unió de Mútues és la cura de la salut de les persones, un servei important que es presta buscant la qualitat i l'excel·lència; fent una gestió econòmica d'una manera eficient i transparent que contribueixi a la sostenibilitat de la Seguretat Social; i amb el màxim respecte dels drets de les persones que atén Unió de Mútues i a la seva plantilla. Tot això, d'acord amb la manera d'entendre i practicar la responsabilitat social corporativa a la Mútua, i amb els pactes i principis a què s'ha compromès, entre els quals figuren els principis del Pacte Mundial.

L'adhesió al Pacte Mundial formava part dels compromisos del *II Pla Estratègic de Responsabilitat Corporativa 2007-2010*. Es va formalitzar el 2007 i des de llavors es renova anualment. Posteriorment, s'hi sumarien altres iniciatives internacionals i europees que reforcen la protecció d'algun dels drets inclosos en el Pacte Mundial, en particular de primer principi.

DADES DE 2016

	Principis del Pacte Mundial	Indicadors GRI
Drets humans	Principi núm. 1. Donar suport a la protecció dels drets humans reconeguts internacionalment i respectar-los.	G4-15, G4-56 a G4-58
	Principi núm. 2. No ser còmplice en la vulneració de drets humans.	G4-15, G4-56 a G4-58, G4-HR3, G4-HR12
Normes laborals	Principi núm. 3. Donar suport a la llibertat d'associació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	G4-11, G4-LA4, G4-LA5, G4-HR4
	Principi núm. 4. Eliminar el treball forçós o fet sota coacció.	G4-HR6
	Principi núm. 5. Donar suport a l'eradicació del treball infantil.	G4-HR5
	Principi núm. 6. Donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.	G4-EC5, G4-LA2, G4-LA12, G4-LA13
Medi ambient	Principi núm. 7. Donar suport a l'enfocament preventiu per afavorir el medi ambient.	G4-EN1, G4-EN3 a G4-EN5, G4-EN8, G4-EN22, G4-EN23, G4-EN27
	Principi núm. 8. Promoure més responsabilitat mediambiental.	G4-EN1, G4-EN27
	Principi núm. 9. Afavorir el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	G4-EN6
Lluita contra la corrupció	Principi núm. 10. Les empreses hauran de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.	G4-56 a G4-58, G4-SO3, G4-SO4

Els principis 1 i 2, donar suport a la protecció dels drets humans proclamats internacionalment i respectar-los, i no ser còmplices en la vulneració de drets humans, estan lligats íntimament als valors i a les normes del *Codi de Conducta* d'Unió de Mútues. Per vetllar per la correcta aplicació d'aquests valors i normes, la Mútua compta amb un Comitè d'Ètica que, pel mateix, garanteix el respecte als principis 1 i 2 del Pacte Mundial.

S'hi ha d'afegir la política de contractació d'Unió de Mútues, recollida en el procediment de contractació i en el d'avaluació de proveïdors, que preveu la sol·licitud d'informació als proveïdors en qüestions de responsabilitat social i l'obligació per part d'aquests de complir el *Codi de Conducta* de la Mútua quan sigui aplicable.

Pel que fa als drets laborals (principis 3-6), a més de les garanties del seu compliment derivades de la Constitució, i seguint amb la línia dels últims anys, va seguir promocionant especialment la igualtat i garantint l'absència de pràctiques discriminatòries en l'ocupació. El seu compromís en aquesta matèria va donar lloc el 2016 a una altra nova adhesió, al Charter de la Diversitat. A més, i com en els últims anys, va parar una atenció especial a la cura de la salut del seu personal, en el marc del model Empresa Saludable.

Pel que fa als clients, el 2016 van prosseguir les millores en l'aplicació de les normes UNE 179003:2013 de gestió de riscos per a la seguretat del pacient i ISO 27001 de sistemes de seguretat de la informació i dels procediments establerts per a la seguretat dels pacients i per a la seguretat i confidencialitat de les seves dades i el respecte a la seva intimitat.

El respecte als principis 7-9 va quedar assegurat amb el compliment de la norma ISO 14001 Sistemes de Gestió Ambiental i la implementació del pla de gestió mediambiental corresponent a 2016 i es va procurar el màxim respecte mediambiental i la minimització dels impactes negatius de l'activitat de la mútua.

Com a mitjà per aprofundir en la promoció de la cura mediambiental, al maig de 2016 Unió de Mútues va signar un conveni de col·laboració amb la Fundació per a l'Eficiència Energètica (Fundació f2e), que té com a patrons BP, l'Ajuntament de Castelló i la Universitat Jaume I d'aquesta ciutat. Aquesta fundació té per missió promoure un ús més eficient de l'energia a través de l'assessorament, la conscienciació social, la divulgació i formació a ciutadans, organitzacions i empreses, i, en virtut del conveni signat, la Fundació f2e i la mútua es van comprometre al desenvolupament d'accions conjuntes. La primera va ser la xerrada "Eficiència energètica a l'oficina i l'habitatge", que va tenir lloc a la seu central de la mútua, a càrrec d'experts de la fundació.

Els controls de qualitat, el respecte de la legalitat vigent en la rendició de comptes i estats financers, com també el respecte a l'acord sobre el codi de bones pràctiques per al sector de mútues col·laboradores amb la Seguretat Social, subscrit el 2006 amb el Ministeri de Treball i Assumptes Socials, van facilitar la lluita contra la corrupció (principi 10). A més, i especialment en aquesta matèria, cal recordar que la gestió d'acord amb el model per a la prevenció de delictes d'AENOR és una eina essencial per a la lluita contra la corrupció.

UNIÓ DE MÚTUES I LA SOCIETAT

ENFOÇAMENT DE GESTIÓ

Unió de Mútues estableix amb la societat una relació que es fonamenta en el seu ésser com a empresa socialment responsable.

En el plànol econòmic això suposa contribuir a la sostenibilitat de la Seguretat Social, amb la major eficiència i transparència, en benefici últim de la ciutadania.

En l'aspecte mediambiental, es tradueix en objectius que Unió de Mútues estableix per minimitzar el seu impacte mediambiental i sensibilitzar el seu personal en les qüestions relacionades amb el medi ambient i promoure'n així la cura.

Pel que fa a la societat, Unió de Mútues dóna a totes les persones amb què es relaciona un tracte igualitari i proper, basat en els valors ètics i les normes del seu *Codi de Conducta*, el qual, partint del respecte a la dignitat, l'excel·lència en els seus serveis i la transparència, busca la confiança a través del diàleg i la participació dels seus grups d'interès. Per aquest motiu interactua amb la societat de manera sostinguda i sostenible en el temps.

DADES DE 2016

Una de les maneres d'interactuar amb la societat és conèixer-ne l'opinió a través de les enquestes de satisfacció. En el 2011, Unió de Mútues va començar a fer enquestes a la societat i en va establir una periodicitat biennal. Per tant, l'última enquesta realitzada és la corresponent a 2015, en què es va detectar, per primera vegada, insatisfacció en algun ítem de l'enquesta, en particular amb la generació d'ocupació (un resultat lògic, tenint en compte que la mútua està sotmesa a limitacions en la contractació de personal, com s'ha indicat anteriorment). Tot i això, un sol aspecte va obtenir una valoració inferior al 80 %: la contribució al desenvolupament. Per contra, van aconseguir el 100 % de satisfacció les preguntes relatives al comportament i la implicació del personal d'Unió de Mútues i a les solucions a queixes i reclamacions. Aquesta enquesta va llançar un valor mitjà de satisfacció del 90,13 % i un 4,35 (sobre 5) de puntuació mitjana, amb una disminució respecte a 2013 de 2,40 punts percentuals, en el cas del nivell de satisfacció, i 1,69 %, en el cas de la puntuació mitjana.

A més de les enquestes, hi ha molt canals de comunicació diferents per traslladar als grups d'interès el compromís

de la mútua amb la responsabilitat social.

Entre aquests canals ocupa un lloc preeminent, per la seva capacitat de difusió a la societat, la pàgina web www.uniodemutues.net. Les dades de visites disponibles arrenquen el 2010 i indiquen un augment gradual de les visites rebudes, que es va veure frenat el 2016. Així, el 2014 hi va haver 335.009 visites, el 2015, 448.424, i el 2016, 403.810 (en l'anterior memòria s'havia donat 822.846 com a número de visites en 2015 a la pàgina web però, posteriorment, es va comprovar que aquesta havia estat objecte d'un atac informàtic que va donar com a resultat un augment considerable en el nombre de visites, el qual, finalment, va ser 448.424). En el 2016, com s'ha indicat abans, es va posar en marxa la nova Mútua En Línia per tal de millorar la informació destinada a empreses i assessories, i Mútua En Línia Pacients, destinada específicament al col·lectiu de pacients.

També destaquen, per la seva importància per a la responsabilitat social, les memòries de responsabili-

tat social, elaborades des de l'any 2007 en el marc de les memòries GRI. En els últims anys es van publicar juntament amb un qüestionari per conèixer l'opinió dels seus lectors, tal com s'apunta en l'apartat dedicat a la seva elaboració, tot i que la resposta no ha estat l'esperada per part dels grups d'interès externs.

Com en anys anteriors, Unió de Mútues va participar en diverses iniciatives i fòrums relacionats amb qüestions de responsabilitat social. Van estar especialment actives les taules de responsabilitat social RSC de Castelló, RSC en Acció de València i la Comissió de Responsabilitat Social de la Cierval (Confederació d'Organitzacions Empresariales de la Comunitat Valenciana), de les quals Unió de Mútues forma part. A través d'aquestes mesos, i en les reunions que celebren periòdicament, les empreses i organitzacions membres intercanvien experiències i bones pràctiques i desenvolupen activitats orientades a la promoció de la responsabilitat social en la societat.

2016 va estar marcat per les reunions celebrades amb el director general de Responsabilitat Social i Foment de l'Autogovern de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació de la Generalitat Valenciana, Josep Ochoa Monzó, en un intercanvi d'opinions amb el qual l'Administració Valenciana perseguia conèixer l'opinió d'empreses i entitats amb caràcter previ a la publicació de la llei de responsabilitat social de la Comunitat Valenciana.

En el 2016 va destacar el segon *Networking* de la Taula d'RSCs, dirigit a potenciar l'ocupabilitat de persones amb dificultats d'incorporació laboral i prestar assessorament per a la realització d'entrevistes de treball. Hi van acudir

seixanta persones desocupades i cinc d'elles van ser contractades per una empresa de la Taula d'RSC.

Per la seva banda, la Comissió de Responsabilitat Social de la Cierval va organitzar al març, a la seu de València, la jornada "La responsabilitat social empresarial com a eina de competitivitat de les pimes", per tal d'apropar a les empreses de la Comunitat Valenciana la manera d'incorporar-hi la responsabilitat social en la gestió amb els seus grups d'interès, amb la societat i amb el medi ambient. S'hi va presentar el fullet "Responsabilitat social empresarial per a pimes", elaborat per la Comissió, en el qual la mútua havia participat.

En l'àmbit de la Comunitat Autònoma de Catalunya, Unió de Mútues va participar, per quart any consecutiu, en la Setmana de la Responsabilitat Social organitzada per Ingeniería Social S.A.L. i l'Associació +Responsables. En aquesta setena edició, la mútua va participar en la jornada de portes obertes, l'objectiu de la qual és fomentar la transparència i el diàleg amb els grups d'interès. En ella, Toni Orozco, director territorial de Catalunya, va donar a conèixer els principals compromisos i resultats aconseguits en matèria d'RSC i va fer una èmfasi especial en la implantació del model d'Empresa Saludable. A Catalunya, a més, la mútua està present al portal RSCat de la Generalitat.

Un altre mitjà per arribar a la societat és la premsa, digital o en paper. Els impactes en premsa s'havien mantingut en nivells similars en anys anteriors i van augmentar considerablement el 2016: 279 impactes, enfront dels 104 de 2015 i els 108 de 2014.

A més, Unió de Mútues manté una col·laboració permanent i diàleg amb diverses universitats, instituts tecnològics, col·legis professionals i associacions professionals: la Universitat Jaume I de Castelló, la Universitat de València, la Universitat Miguel Hernández d'Alacant, l'Associació de Mútues d'Accidents de Treball (AMAT), Col·legis de Graduats Socials, l'Associació d'Esclerosi Múltiple de Castelló (AEMC), la Societat Valenciana d'Hipertensió Arterial i Risc Vascular, la Universitat Internacional de Catalunya, la Confederació Coordinadora Estatal de Minusvàlids Físics d'Espanya-Castelló (COCEMFE-Castelló)... A aquestes organitzacions es va sumar el 2016 la Fundació per a l'Eficiència Energètica (Fundació f2e), amb la qual, com hem apuntat anteriorment, la mútua va signar un conveni i es va comprometre al desenvolupament d'accions conjuntes encaminades a la promoció d'un ús més eficient de l'energia.

En el marc d'aquestes col·laboracions, el 2016 la mútua va organitzar diversos actes de caràcter formatiu i informatiu i va participar en jornades organitzades per altres empreses i institucions, en estudis i en trobades i congressos. Per exemple, va ser convidada per AENOR a la celebració del seu 30 aniversari al Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme, en un acte que va comptar amb la presència de personalitats destacades i en què el director adjunt de la mútua, Juan Monferrer, va intercanviar opinions en una taula rodona sobre el bon govern de les organitzacions o la gestió de l'energia, entre altres qüestions.

Entre les col·laboracions de 2016, esmentem a títol d'exemple la publicació d'un treball en què havia participat l'any anterior: l'*Estudi multisectorial sobre l'estat de la Responsabilitat Corporativa de la Gran Empresa a Espanya 2015*, del

Club d'Excel·lència en Sostenibilitat, elaborat a partir de les respostes a una enquesta exhaustiva en què van participar altres 124 empreses; o la publicació, al butlletí de maig d'aquest mateix any de la Red Acoge, d'una bona pràctica de la mútua, la *Guia per al tracte a persones amb discapacitat a Unió de Mútues*. La Red Acoge va publicar aquesta informació per estar compromesa amb la promoció i defensa de la igualtat d'oportunitats i la diversitat i l'establiment i el desenvolupament de polítiques que integrin la gestió de la diversitat com un principi estratègic de la seva activitat.

En l'àmbit mèdic i assistencial, en el 2016, diversos professionals mèdics de la mútua van participar en actes com la jornada sobre fractures osteoporòtiques i d'alta energia en membres inferiors organitzada per la Unitat de Traumatologia de l'Hospital la Fe de València; la Jornada Intercongresos de la Societat Espanyola de Medicina i Seguretat del Treball, en què va estar guardonat amb la medalla d'or un metge del Servei de Prevenció Propi de Paterna; les XI Jornades de Valoració Funcional organitzades per IBV; les 8es Jornades Cardiovasculars organitzades per la Societat Espanyola de Metges d'Atenció Primària, etc.

La relació amb la societat té un altre aspecte destacat: el de la solidaritat, un aspecte que la mútua procura fomentar tant a través de campanyes dutes a terme conjuntament en diferents centres d'Unió de Mútues com, de vegades, a través d'iniciatives que posen en marxa centres concrets.

Així, per exemple, com en els darrers anys, l'Agència Valenciana de Salut va acudir a l'ITUM per a la nova campanya de donació de sang, que va tenir dues cites el 2016 i va superar els resultats d'anys anteriors; per Nadal es va organitzar una nova campanya de recollida d'aliments, a

la qual es van sumar tretze centres que van reunir prop de 240 kg de productes no peribles i aliments envasats, així com productes d'higiene personal i joguines destinades a menjadors socials, bancs d'aliments i diverses ONG; a Barcelona es va dur a terme una campanya de recollida de material escolar, etc.

DE 2016 A 2017: PERSPECTIVES DE FUTUR

G4-2, GR-DMA

Els resultats de l'any 2016, lligats al *Pla Estratègic 2014-2016*, des de les perspectives financera, de clients, de processos i d'aprenentatge i creixement, són els que apareixen al quadre següent.

Pla Estratègic 2014-2016

Perspectives	Objectius	Resultats
Perspectiva financera	Obtenir resultats econòmics positius	El compte de resultats de l'exercici és positiu.
	Augmentar ingressos	Ingressos augmentats en 5,4% (respecte de 2015).
	Reduir despeses de gestió ordinària	Despeses augmentades en un 0,9 % (pel que fa al 2015).
	Optimitzar despeses de prestacions	Augment de la despesa de prestacions.
	Dotar les reserves al màxim legal	Les reserves estan dotades al màxim legal.
Perspectiva de clients	Tenir clients satisfets	Enquestes a accidentats: nivell de satisfacció, 95,33 %, lleugerament superior al resultat de 2015: 94,97% Enquestes a hospitalitzats: nivell de satisfacció, 99,21%, una mica inferior a l'obtingut en 2015: 99,74% Llançament d'una nova sistemàtica d'enquestes a treballadors accidentats: el "mapa de calor".
	Potenciar la imatge de la Mútua i les relacions	Objectiu dut a terme a través del pla d'actes i jornades, portal de transparència, campanya d'estiu, etc.
	Mantenir la ràtio de satisfacció.	Mitjançant el coneixement de les necessitats i expectatives legítimes dels clients a través d'enquestes, el QRSA, enviaments d'informació, línia 900...
	Contribuir a reduir l'absentisme laboral	Plans d'actuació personalitzats, amb mesurament dels seus resultats i anàlisi en cada empresa dels motius i circumstàncies relacionats amb l'absentisme.
		Pla de prevenció amb càrrec a quotes.

Perspectives	Objectius	Resultats
Perspectiva de processos	Millorar la qualitat assistencial	Renovació del certificat UNE179003 Gestió de riscos per a la seguretat de pacients i revisió de guies mèdiques.
	Millorar l'eficiència en la gestió de contingències comunes	Millores en l'avaluació de processos, reestructuració dels recursos orientats al client, col·laboració amb les entitats gestores.
	Millorar l'eficiència en la gestió de contingències professionals	Projectes per adequar/disminuir les prestacions quant a la durada mitjana dels processos i a la prestació per incapacitat, mort i supervivència. Control de processos amb durada superior al temps òptim.
	Millorar la gestió de la xarxa assistencial	Millora de la línia 900.
	Millorar l'atenció a l'usuari	Implantació de l'interlocutor únic. 6 guies de prestacions publicades.
Perspectiva d'aprenentatge i creixement	Potenciar productes / serveis innovadors	Mútua En Línia empreses i assessories. Desenvolupament Mútua En línia Pacients. Ampliació FisioMutua+. Gestió documental.
	Potenciar la implicació i satisfacció de les persones	Enquesta d'opinió 2016. Renovació del Model d'Empresa Saludable: - <i>Pla de Salut cardiovascular</i> - <i>Projecte Trastorns Musculoesquelètics</i> - <i>Projecte de Mobilitat Segura i Responsable.</i> <i>III Pla d'Igualtat 2014-2016.</i>
	Potenciar el desenvolupament professional	S'han dut a terme 83 accions formatives del <i>Pla de formació 2015-2016</i> . A més s'han concedit 337 peticions individuals. Avaluació de l'acompliment.
	Enfortir les aliances i potenciar relacions institucionals	Trobades <i>forUM</i> i tallers. Convenis de col·laboració amb altres mútues col·laboradores amb la Seguretat Social.
	Potenciar la implantació de TICS	Desenvolupament de noves eines a Gesmutua.
	Potenciar l'aprenentatge i la millora contínua	Certificació en gestió de riscos de la seguretat de la informació.

Perspectives	Objectius	Resultats
Perspectiva d'aprenentatge i creixement	Mantenir el reconeixement extern al nostre sistema de gestió	Renovació de certificats de tots els sistemes de gestió. ▪ EFQM +500 ▪ Gestió de la qualitat. ▪ Gestió mediambiental ▪ Gestió de l'R+D+i. ▪ Gestió de l'RSC. ▪ Gestió de riscos per a la seguretat del pacient. ▪ Empresa Saludable. ▪ Gestió de Riscos per a la prevenció de delictes. ▪ Seguretat de la informació. Distintiu del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat "Igualtat a l'Empresa".
	Mantenir el compromís amb la societat	Adhesions: ▪ Pacte Mundial de Nacions Unides. ▪ Charter de la Diversitat. ▪ Carta Europea de Seguretat Viària. ▪ Declaració de Luxemburg. Distintiu Indicador Grau d'Accessibilitat (DIGA) per a tots els centres. <i>Guia per al tracte de persones amb discapacitat en Unió de Mútues.</i>
	Optimitzar l'ús dels recursos	Compliment d'objectius dels indicadors de consum d'energia i aigua. Càlcul de la petjada de carboni de l'ITUM i inscripció en el Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni del Ministeri d'Agricultura i Pesca, Alimentació i Medi Ambient.

La major part dels objectius marcats per al 2016 en el *Pla Estratègic 2014-2016* es van aconseguir gràcies a la gestió adequada de la mútua. Són claus per a la consecució d'aquests resultats, d'una banda, la manera en què es van dur a la pràctica el model EFQM d'excel·lència implementat i els diversos sistemes de gestió en què està certificada Unió de Mútues i, de l'altra, la implicació, eficiència i professionalitat del seu equip humà.

Atès que en el 2016 conclouia el termini de vigència del pla, la primera tasca que s'hauria de dur a terme en 2017 seria l'abordatge d'un exercici de reflexió estratègica amb vista a l'elaboració d'un nou pla estratègic. Aquest nou pla tindria en compte la revisió dels principis i valors del *Codi de Conducta*, començada ja el 2016, per tal de la seva simplificació, i les noves normes incloses en el codi, tendents, en bona mesura, a reforçar el bon govern de la mútua. Aquest concepte, a més, també s'incorporaria a la missió i visió de l'organització.

Per a 2017, entre els projectes derivats dels que es perfilaven el 2016 com a nous objectius del mapa estratègic, figuren els següents:

- Gestió de riscos: elaboració del *Mapa integral de riscos*, amb la identificació d'escenaris de riscos, valoració de la probabilitat i conseqüència de la seva ocurrència i definició de plans de tractament. Tot això amb una eina per a la gestió integral del risc.
- Gestió del compliment normatiu: elaboració del *Mapa de riscos de compliment normatiu* a partir de la revisió del mapa normatiu identificant requisits aplicables, escenaris

de risc, valoració de la probabilitat i impacte i definició de plans de tractament.

- Gestió del coneixement: definició d'un model de gestió de coneixement per Unió de Mútues, posada en marxa de comunitats de pràctica per a la socialització de bones pràctiques i lliçons apreses i realització d'un mapa de coneixement crític.

- Millora de la gestió assistencial mitjançant, entre altres projectes, el desenvolupament d'una nova eina informàtica per al registre de les històries clíniques i el desenvolupament d'un portal web per a l'intercanvi d'informació mèdica per a centres concertats.

- Implantació de tots els controls que exigeix l'Esquema Nacional de Seguretat en relació amb els sistemes d'informació i la protecció de dades.

- Implementació de projectes elaborats en el marc d'Empresa Saludable per a la cura de la salut de l'equip humà.

A més, per a 2017 haurien de produir-se novetats d'interès especial en matèria de responsabilitat social: la publicació d'un nou Codi Ètic i de Conducta, del *Pla d'Ètic i de Conducta*, del *Pla d'RSC 2017-2019* i del *Pla d'Igualtat 2017-2019*.

ANNEXOS



15 ÍNDEX DE CONTINGUT GRIP. 131

16 COMPTES ANUALSP. 149

ÍNDEX DE CONTINGUT GRI

CONTINGUTS BÀSICS GENERALS



CONTINGUTS BÀSICS GENERALS		Pàgines / respostes directes	Omissions
ESTRATÈGIA I ANÀLISI			
G4-1	Declaració del responsable principal de les decisions de l'organització sobre la rellevància que té la sostenibilitat per a aquesta i l'estratègia per aconseguir-ho	p. 6, 7	
G4-2	Principals efectes, riscos i oportunitats	p. 5, 6, 7, 126, 127, 128, 129	
PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ			
G4-3	Nom de l'organització	p. 18	
G4-4	Marques, productes i serveis més importants	p. 18, 83, 84, 88, 89	
G4-5	Localització de la seu de l'organització	p. 24	
G4-6	Nombre de països en què opera	p. 24	
G4-7	Naturalesa del règim de propietat i forma jurídica	p. 18	
G4-8	Mercats servits	p. 24, 26, 27, 59	
G4-9	Dimensions de l'organització	p. 6, 24, 41, 42, 43, 44, 45, 59, 99, 102	
G4-10	Empleats de l'organització	p. 102, 103, 104, 105, 106, 107	
G4-11	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius	p. 117	

CONTINGUTS BÀSICS GENERALS		Pàgines / respostes directes	Omissions
PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ			
G4-12	Descripció de la cadena de subministrament de l'organització	p. 97	
G4-13	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, estructura, propietat o cadena de subministrament de l'organització	No hi ha hagut canvis	
G4-14	Descripció de com l'organització tracta el principi de precaució	p. 35, 46	
G4-15	Cartes, principis o altres iniciatives externes de caràcter econòmic, ambiental i social que l'organització ha subscrit o adoptat	p. 36, 37, 124	
G4-16	Associacions i organitzacions a què l'organització pertany i en què té un càrrec en l'òrgan de govern, participa en projectes o comitès, fa una aportació de fons notable o considera que ser membre és una decisió estratègica	p. 99	
ASPECTES MATERIALS I COBERTURA			
G4-17	Entitats que figuren en els estats financers consolidats de l'organització	Unió de Mútues.	
G4-18	Procés per determinar el contingut de la memòria i cobertura de cada aspecte	p. 8, 9, 10	
G4-19	Llista d'aspectes materials	p. 11, 12, 13, 14	
G4-20	Cobertura dels aspectes materials dins de l'organització	p. 8, 11, 12, 13, 14	
G4-21	Cobertura dels aspectes materials fora de l'organització	p. 8, 11, 12, 13, 14	
G4-22	Causes i conseqüències de les reformulacions de la informació facilitada en memòries anteriors	p. 15	
G4-23	Canvis significatius en l'abast i cobertura de cada aspecte pel que fa a memòries anteriors	p. 15	
PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS			
G4-24	Llista de grups d'interès vinculats a l'organització	p. 29, 30, 31	
G4-25	Base per a l'elecció dels grups d'interès amb què es treballa	p. 29, 30, 31	
G4-26	Enfocament sobre la participació dels grups d'interès, inclosa freqüència amb què es col·labora amb els diferents grups	p. 9, 32, 95, 96, 119, 120, 123	

CONTINGUTS BÀSICS GENERALS		Pàgines / respostes directes	Omissions
PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS			
G4-27	Qüestions i problemes clau sorgits arran de la participació dels grups d'interès i avaluació feta per l'organització	p. 9	
PERFIL DE LA MEMÒRIA			
G4-28	Període cobert	Any calendari.	
G4-29	Data de l'última memòria	Any 2015, publicada el 2016.	
G4-30	Cicle de presentació de memòries	Anual.	
G4-31	Punt de contacte per solucionar dubtes en relació amb la memòria	hgarcia@uniondemutuas.es	
G4-32	Opció de conformitat amb la Guia GRI triada, taula d'indicadors GRI i referència a la verificació externa	p. 8	
G4-33	Política i pràctica sobre la verificació externa de la memòria	p. 15, 16	
GOVERN			
G4-34	Estructura de govern de l'organització i els seus comitès	p. 19, 21, 25	
G4-35	Procés de delegació d'autoritat de l'òrgan superior de govern a l'alta direcció i a determinats empleats en matèria econòmica, ambiental i social	p. 34 El director gerent és nomenat per la Junta Directiva i, posteriorment, el càrrec és confirmat pel Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social..	
G4-36	Càrrecs executius o amb responsabilitat en qüestions econòmiques, ambientals i socials, i indicació de si reten comptes davant l'òrgan superior de govern	p. 34	
G4-37	Processos de consulta entre els grups d'interès i l'òrgan superior de govern en qüestions econòmiques, ambientals i socials	p. 19, 21	
G4-38	Composició de l'òrgan superior de govern i els seus comitès	p. 19, 20	
G4-39	Indicar si el president de l'òrgan superior de govern ocupa també un lloc executiu	No l'ocupa.	
G4-40	Processos de nomenament i selecció de l'òrgan superior de govern i dels seus comitès, i també els criteris que s'hi utilitzen	p. 19	

CONTINGUTS BÀSICS GENERALS		Pàgines / respostes directes	Omissions
GOVERN			
G4-41	Procediments mitjançant els quals l'òrgan superior de govern preveu i gestiona possibles conflictes d'interessos, i indicació de si es comuniquen als grups d'interès	p. 19 Les incompatibilitats i prohibicions que afecten els membres de la Junta Directiva estan regulades en la Llei General de la Seguretat Social (text refós aprovat per Reial decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre). Els membres d'aquest òrgan i el director gerent de la Mútua signen una declaració personal, exigida reglamentàriament, en què manifesten la seva compatibilitat i coneixement de les prohibicions per exercir el seu càrrec.	
G4-42	Funcions de l'òrgan superior de govern i de l'alta direcció en el desenvolupament, l'aprovació i l'actualització del propòsit, valors, missió, estratègies, polítiques i objectius relatius als impactes econòmic, social i mediambiental de l'organització	p. 19, 34	
G4-43	Mesures adoptades per desenvolupar i millorar el coneixement de l'òrgan superior de govern en matèria econòmica, ambiental i social	p. 19	
G4-44	Processos d'avaluació de l'acompliment de l'òrgan superior de govern pel que fa a la governança dels temes econòmics, ambientals i socials i mesures adoptades com a conseqüència d'aquesta avaluació	p. 19 No hi ha procediments propis d'Unió de Mútues ja que, com s'explica en el text, les funcions dels òrgans de govern estan establertes de manera legal i reglamentària.	
G4-45	Funció de l'òrgan superior de govern per identificar i gestionar els impactes, riscos i oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social i indicació de les consultes relacionades efectuades als grups d'interès	p. 19	
G4-46	Funció de l'òrgan superior de govern en l'anàlisi de l'eficàcia dels processos de gestió del risc en matèria econòmica, ambiental i social	p. 19	
G4-47	Freqüència amb que l'òrgan superior de govern analitza impactes, riscos i oportunitats d'índole econòmica, ambiental i social	p. 19	
G4-48	Comitè o càrrec de major importància que revisa i aprova la memòria de sostenibilitat de l'organització i s'assegura que tots els aspectes materials quedin reflectits	p. 9	
G4-49	Procés per transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern	p. 19 El director gerent informa als membres de la Junta Directiva de totes les qüestions de rellevància per a l'organització.	
G4-50	Naturalesa i nombre de preocupacions importants transmeses a l'òrgan superior de govern i mecanismes utilitzats per tractar-les i avaluar-les	p. 21 No es van transmetre preocupacions importants al marge de les qüestions pròpies de la seva competència.	
G4-51	Polítiques de remuneració per a l'òrgan superior de govern i l'alta direcció	El Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social decideix totes les qüestions relacionades amb la retribució dels membres de la Junta Directiva.	

CONTINGUTS BÀSICS GENERALS		Pàgines / respostes directes	Omissions
GOVERN			
G4-52	Processos per determinar la remuneració	El Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social decideix totes les qüestions relacionades amb la retribució dels membres de la Junta Directiva.	
G4-53	Manera com se sol·licita i té en compte l'opinió dels grups d'interès en relació amb la retribució	El Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social decideix totes les qüestions relacionades amb la retribució dels membres de la Junta Directiva.	
G4-54	Relació entre la retribució total anual de la persona millor pagada de l'organització amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (se n'exclou la persona millor pagada)	p. 111	
G4-55	Relació entre l'increment percentual de la retribució total anual de la persona millor pagada de l'organització amb l'increment de la retribució total anual mitjana de tota la plantilla (se n'exclou la persona millor pagada)	p. 111	
ÈTICA I INTEGRITAT			
G4-56	Valors, principis, estàndards i normes de l'organització, tals com codis de conducta o codis ètics	p. 28, 29, 36, 37, 113, 121	
G4-57	Mecanismes interns i externs d'assessorament sobre el comportament ètic i legal, i sobre assumptes relacionats amb la integritat de l'organització	p. 23	
G4-58	Mecanismes interns i externs de denúncia de conductes poc ètiques o il·lícites, i d'assumptes relatius a la integritat de l'organització	p. 23	

CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
CATEGORIA: ECONOMIA			
Aspecte: acompliment econòmic			
G4-DMA		p. 39	
G4-EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït	p. 6, 41, 42, 43, 44, 88, 110, 111	
G4-EC2	Conseqüències econòmiques i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització que es deriven del canvi climàtic	No s'hi han produït conseqüències econòmiques, riscos ni oportunitats d'aquest tipus, ni Unió de Mútues està obligada per llei a reduir les seves emissions.	
G4-EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització derivades del pla de prestacions	p. 111	
G4-EC4	Ajudes econòmiques atorgades per ens del govern	Cap.	
Aspecte: presència al mercat			
G4-DMA		p. 110	
G4-EC5	Relació entre el salari inicial i el salari mínim local desglossat per sexe en llocs on es desenvolupen operacions significatives	p. 110	
G4-EC6	Percentatge d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives	p. 105	
Aspecte: conseqüències econòmiques indirectes			
G4-DMA		L'activitat d'Unió de Mútues no produeix conseqüències econòmiques indirectes.	
G4-EC7	Desenvolupament i impacte de la inversió en infraestructures i serveis	No s'han produït inversions en infraestructures i serveis de què es deriven conseqüències econòmiques indirectes.	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: conseqüències econòmiques indirectes			
G4-EC8	Impactes econòmics indirectes significatius i abast d'aquests	No s'hi han produït impactes econòmics indirectes.	
Aspecte: pràctiques d'adquisició			
G4-DMA		p. 97	
G4-EC9	Percentatge de la despesa als llocs amb operacions significatives que correspon a proveïdors locals	p. 98	
CATEGORIA: MEDI AMBIENT			
Aspecte: materials			
G4-DMA		p. 46, 47	
G4-EN1	Materials utilitzats per pes o volum	p. 47	
G4-EN2	Percentatge dels materials utilitzats que es reciclen	p. 47	
Aspecte: energia			
G4-DMA		p. 46, 48	
G4-EN3	Consum energètic intern	p. 48	
G4-EN4	Consum energètic extern	p. 48	
G4-EN5	Intensitat energètica	p. 49	
G4-EN6	Reducció del consum energètic	p. 49	
G4-EN7	Reduccions dels requisits energètics dels productes i serveis	Atesa l'activitat d'Unió de Mútues no es produeixen reduccions mesurables objectivament en els requisits energètics dels productes i serveis.	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: aigua			
G4-DMA		p. 46, 49	
G4-EN8	Captació total d'aigua segons la font	p. 49	
G4-EN9	Fonts d'aigua afectades significativament per la captació d'aigua	Cap font d'aigua s'ha vist afectada per la captació d'aigua.	
G4-EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada	L'aigua té un ús exclusivament sanitari i s'aboca al clavegueram públic, de manera que no hi ha ni reciclatge ni reutilització d'aigua.	
Aspecte: biodiversitat			
G4-DMA		Cap centre d'Unió de Mútues no està en terrenys adjacents o situats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat, per la qual cosa no hi ha impactes en la biodiversitat de què informar.	
G4-EN11	Instal·lacions operatives pròpies, arrendades, gestionades que siguin adjacents, continguin o estiguin situades en àrees protegides i àrees no protegides de gran valor per a la biodiversitat	Cap	
G4-EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat d'àrees protegides o àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, els productes i els serveis	Cap.	
G4-EN13	Hàbitats protegits o restaurats	Cap.	
G4-EN14	Nombre d'espècies incloses en la Llista vermella de la UICN i en llistes nacionals de conservació amb hàbitats que es troben en àrees afectades per les operacions, segons el nivell de perill d'extinció de l'espècie	Cap.	
Aspecte: emissions			
G4-DMA		p. 46, 50	
G4-EN15	Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (abast 1)	p. 50	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: emissions			
G4-EN16	Emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle en generar energia (abast 2)	p. 50	
G4-EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle (abast 3)	p. 50	
G4-EN18	Intensitat de les emissions de gasos d'efecte hivernacle	p. 51	
G4-EN19	Reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle	p. 51	
G4-EN20	Emissions de substàncies que esgoten l'ozó	Atesa l'activitat d'Unió de Mútues no es produeixen emissions l'impacte sigui significatiu més enllà de les esmentades en la resta d'indicadors.	
G4-EN21	NO _x , SO _x i altres emissions atmosfèriques significatives	p. 51	
Aspecte: efluents i residus			
G4-DMA		p. 46, 52	
G4-EN22	Abocament total d'aigües, segons la seva qualitat i destinació	El 100 % de l'aigua consumida per Unió de Mútues prové d'abastament municipal i s'aboca al clavegueram públic.	
G4-EN23	Pes total dels residus, segons tipus i mètode de tractament	p. 52	
G4-EN24	Nombre i volum totals de vessaments significatius	L'últim vessament, un abocament de líquid revelador/fixador de prop d'un litre, no va arribar al clavegueram municipal. Es va produir el 2015, al centre d'Alcoi; es va recollir el residu i es va gestionar per gestor autoritzat d'acord amb la legislació vigent.	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: efluentes i residus			
G4-EN25	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos en virtut dels annexos I, II, III i VIII del Conveni de Basilea, i percentatge de residus transportats internacionalment	L'abast de l'activitat es limita a l'àmbit nacional. Unió de Mútues està inscrita com a petit productor de residus. Els residus generats se cedeixen a un gestor autoritzat per al seu transport i tractament.	
G4-EN26	Identificació, mida, estat de protecció i valor en termes de biodiversitat de les masses d'aigua i els hbitats relacionats afectats significativament per abocaments i vessament procedents de l'organització	L'aigua utilitzada per Unió de Mútues en la seva activitat prové de la xarxa pública de subministrament i s'aboca a la xarxa de clavegueram públic.	
Aspecte: productes i serveis			
G4-DMA		p. 46, 53	
G4-EN27	Grau de mitigació de l'impacte ambiental dels productes i serveis	p. 53, 54, 55, 56	
G4-EN28	Percentatge dels productes venuts i els seus materials d'embalatge que es recuperen al final de la seva vida útil, per categories de productes	Unió de Mútues és una empresa de serveis.	
Aspecte: compliment regulatori			
G4-DMA		p. 46	
G4-EN29	Valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa ambiental	Zero.	
Aspecte: transport			
G4-DMA		p. 46, 57	
G4-EN30	Impactes ambientals significatius del transport de productes i d'altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, com també del transport de personal	p. 57	
Aspecte: general			
G4-DMA		p. 46	
G4-EN31	Desglossament de despeses i inversions mediambientals	p. 57	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: avaluació ambiental dels proveïdors			
G4-DMA		Unió de Mútues està subjecta a la normativa de contractació pública.	
G4-EN32	Percentatge de nous proveïdors examinats en funció de criteris mediambientals	Zero.	
G4-EN33	Impactes ambientals negatius significatius, reals i potencials, en la cadena de subministrament, i mesures relacionades	Unió de Mútues està subjecta a la normativa de contractació pública.	
Aspecte: mecanismes de reclamació ambiental			
G4-DMA		p. 46	
G4-EN34	Nombre de reclamacions ambientals que s'han presentat, tractat i resolt mitjançant mecanismes formals de reclamació	Zero.	
CATEGORIA: ACOMPLIMENT SOCIAL			
SUBCATEGORIA: PRÀCTIQUES LABORALS I TREBALL DIGNE			
Aspecte: ocupació			
G4-DMA		p. 102	
G4-LA1	Nombre i taxa de contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossats per edat, sexe i regió	p. 106, 107, 108	
G4-LA2	Prestacions socials per als empleats a jornada completa que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossades per ubicacions significatives d'activitat	p. 111, 112 Tota la plantilla gaudeix dels mateixos beneficis socials, sense cap distinció.	
G4-LA3	Índexs de reincorporació al treball i de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat, desglossats per sexe	p. 112, 113	
Aspecte: relacions entre els treballadors i la direcció			
G4-DMA		p. 102, 117	
G4-LA4	Terminis mínims de preavis de canvis operatius i possible inclusió d'aquests en els convenis col·lectius	p. 117	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: salut i seguretat al lloc de treball			
G4-DMA		p. 102, 113	
G4-LA5	Percentatge de treballadors que està representat en comitès formals de seguretat i salut conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut laboral	p. 118	
G4-LA6	Tipus i taxa de lesions, malalties professionals, dies perduts, absentisme i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i sexe	p. 108, 109, 115	
G4-LA7	Treballadors amb alta incidència o risc de contreure malalties relacionades amb la seva ocupació	p. 114	
G4-LA8	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats	p. 118	
Aspecte: capacitat i educació			
G4-DMA		p. 102, 115	
G4-LA9	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per sexe i per categoria laboral	p. 115, 116	
G4-LA10	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i els ajuden a gestionar el final de les seves carreres professionals	p. 117	
G4-LA11	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional, per sexe i categoria professional	p. 117	
Aspecte: diversitat i igualtat d'oportunitats			
G4-DMA		p. 102	
G4-LA12	Composició dels òrgans de govern i desglossament de la plantilla per categoria professional i sexe, edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat	p. 20, 102, 103, 104, 105, 106, 120	No s'hi facilita informació sobre l'edat dels membres dels òrgans de govern ja que, com que es tracta de personal extern, no es disposa d'aquestes dades.
Aspecte: igualtat de retribució entre dones i homes			
G4-DMA		p. 102, 110, 111	
G4-LA13	Relació entre el salari base dels homes pel que fa al de les dones, desglossada per categoria professional i per ubicacions significatives d'activitat	p. 110	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: avaluació de les pràctiques laborals dels proveïdors			
G4-DMA		p. 97	Unió de Mútues està subjecta a la normativa de contractació pública.
G4-LA14	Percentatge de nous proveïdors examinats en funció de criteris relatius a les pràctiques laborals	Zero.	
G4-LA15	Impactes negatius significatius, reals i potencials, en les pràctiques laborals en la cadena de subministrament i mesures relacionades	Unió de Mútues està subjecta a la normativa de contractació pública.	
Aspecte: mecanismes de reclamació sobre les pràctiques laborals			
G4-DMA		p. 102	
G4-LA16	Nombre de reclamacions sobre pràctiques laborals presentades, abordades i resoltes mitjançant mecanismes formals de reclamació	Zero.	
SUBCATEGORIA: DRETS HUMANS			
Aspecte: inversió			
G4-DMA		Unió de Mútues està subjecta a la normativa de contractació pública.	
G4-HR1	Nombre i percentatge de contractes i acords d'inversió significatius que inclouen clàusules de drets humans o que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans	Cap.	
G4-HR2	Hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb els aspectes dels drets humans rellevants per a la seva activitat, també el percentatge d'empleats formats	No hi ha formació en drets humans.	
Aspecte: no discriminació			
G4-DMA		Unió de Mútues està subjecta a la normativa de contractació pública. En l'àmbit intern aplica polítiques igualitàries.	
G4-HR3	Nombre de casos de discriminació i mesures correctives adoptades	Zero.	
Aspecte: llibertat d'associació i negociació col·lectiva			
G4-DMA		La Constitució Espanyola garanteix la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva.	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: llibertat d'associació i negociació col·lectiva			
G4-HR4	Identificació de centres i proveïdors significatius en què la llibertat d'associació i el dret d'acollir-se a convenis col·lectius es poden infringir o estar amenaçats, i mesures adoptades per defensar aquests drets	Tots els proveïdors d'Unió de Mútues operen a Espanya, com la pròpia Unió de Mútues.	
Aspecte: treball infantil			
G4-DMA		A Unió de Mútues no hi ha contractació infantil i els seus proveïdors tampoc contracten nens.	
G4-HR5	Identificació de centres i proveïdors amb un risc significatiu de casos d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a l'abolició de l'explotació infantil	Cap.	
Aspecte: treball forçós			
G4-DMA		A Unió de Mútues no hi ha treball forçós i tampoc es dona entre els seus proveïdors.	
G4-HR6	Centres i proveïdors amb un risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçós i mesures adoptades per contribuir a eliminar tota forma de treball forçós	Cap.	
Aspecte: mesures de seguretat			
G4-DMA		El personal de seguretat és subcontractat i l'empresa corresponent se n'ocupa de la formació.	
G4-HR7	Percentatge del personal de seguretat que ha rebut capacitació sobre les polítiques o procediments de l'organització en matèria de drets humans rellevants per a les operacions	Zero.	
Aspecte: drets de la població indígena			
G4-DMA		Unió de Mútues solament desenvolupa activitats a Espanya.	
G4-HR8	Nombre de casos de violació dels drets dels pobles indígenes i mesures adoptades	Zero.	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: avaluació			
G4-DMA		No es realitza aquest tipus d'exàmens perquè amb el compliment normatiu queden garantits els drets humans.	
G4-HR9	Nombre i percentatge de centres que han estat objecte d'exàmens o avaluacions d'impactes en matèria de drets humans	Zero.	
Aspecte: avaluació dels proveïdors en matèria de drets humans			
G4-DMA		Unió de Mútues està subjecta a la normativa de contractació pública.	
G4-HR10	Percentatge de nous proveïdors avaluats utilitzant criteris de drets humans	Zero.	
G4-HR11	Impactes negatius significatius, reals i potencials, sobre drets humans en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Unió de Mútues està subjecta a la normativa de contractació pública.	
Aspecte: mecanismes de reclamació en matèria de drets humans			
G4-DMA		p. 32, 91, 95, 118, 126	
G4-HR12	Nombre de reclamacions sobre drets humans presentades, tractades i resoltes mitjançant mecanismes formals de reclamació	Zero.	
SUBCATEGORIA: SOCIETAT			
Aspecte: comunitats locals			
G4-DMA		L'activitat d'Unió de Mútues està reglada i subjecta a les disposicions del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social.	
G4-SO1	Percentatge de centres en què s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació en la comunitat local	Zero.	
G4-SO2	Centres d'operacions amb efectes negatius significatius, potencials o reals, sobre les comunitats locals	Zero.	
Aspecte: lluita contra la corrupció			
G4-DMA		p. 19, 21, 23	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: lluita contra la corrupció			
G4-SO3	Nombre i percentatge de centres en què s'han avaluat riscos relacionats amb la corrupció i riscos significatius detectats	p. 122 Unió de Mútues té un mapa de riscos en què es preveuen els riscos que poguessin derivar en corrupció per controlar-los. Per tant, en tots els centres s'han avaluat aquests riscos.	
G4-SO4	Polítiques i procediments de comunicació i formació sobre la lluita contra la corrupció	p. 94, 122	
G4-SO5	Casos confirmats de corrupció i mesures adoptades	No s'ha produït cap cas de corrupció.	
Aspecte: política pública			
G4-DMA		L'activitat d'Unió de Mútues està reglada i subjecta a les disposicions del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social.	
G4-SO6	Valor de les contribucions polítiques, per país i destinatari	Zero.	
Aspecte: pràctiques de competència deslleial			
G4-DMA		L'activitat d'Unió de Mútues està reglada i subjecta a les disposicions del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social.	
G4-SO7	Nombre de demandes per competència deslleial, pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència i resultat	Zero.	
Aspecte: compliment regulatori			
G4-DMA		p. 19, 21	
G4-SO8	Valor monetari de multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa	Zero.	
Aspecte: avaluació de la repercussió social dels proveïdors			
G4-DMA		p. 97 Unió de Mútues està subjecta a la normativa de contractació pública.	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: avaluació de la repercussió social dels proveïdors			
G4-SO9	Percentatge de nous proveïdors examinats en funció de criteris relacionats amb la repercussió social	Zero.	
G4-SO10	Impactes socials negatius significatius, reals i potencials, en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Unió de Mútues està subjecta a la normativa de contractació pública.	
Aspecte: mecanismes de reclamació per impacte social			
G4-DMA		p. 19, 21, 23	
G4-SO11	Nombre de reclamacions sobre impactes en la societat presentades, tractades i resoltes mitjançant mecanismes formals de reclamació	Zero.	
SUBCATEGORIA: RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES			
Aspecte: salut i seguretat dels clients			
G4-DMA		p. 58, 91, 92	
G4-PR1	Percentatge de categories de productes i serveis significatius els impactes en matèria de salut i seguretat dels quals s'han avaluat per promoure millores	p. 91, 92	
G4-PR2	Nombre d'incidents derivats de l'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats en funció de tipus de resultats d'aquests incidents	Zero.	
Aspecte: etiquetatge dels productes i serveis			
G4-DMA		p. 91	
G4-PR3	Tipus d'informació que requereixen els procediments de l'organització relatius a la informació i l'etiquetatge dels seus productes i serveis, i percentatge de categories de productes i serveis significatius que estan subjectes a aquests requisits	p. 39, 40	
G4-PR4	Nombre d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	Zero.	
G4-PR5	Resultats de les enquestes per mesurar la satisfacció dels clients	p. 92, 96	

Informació sobre l'enfocament de gestió i indicadors		Pàgines / respostes directes	Omissions
Aspecte: comunicacions de màrqueting			
G4-DMA		Unió de Mútues és una empresa de serveis que per llei no pot fer publicitat, promocions ni patrocinis.	
G4-PR6	Venda de productes prohibits o en litigi	Cap.	
G4-PR7	Nombre de casos d'incompliment de la normativa o els codis voluntaris relatius a les comunicacions de màrqueting, tals com la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	Zero.	
Aspecte: privadesa dels clients			
G4-DMA		p. 94	
G4-PR8	Nombre de reclamacions fonamentades en la violació de la privadesa i la fuga de dades de clients	Zero.	
Aspecte: compliment regulatori			
G4-DMA		p. 19, 21	
G4-PR9	Cost de les multes significatives per incompliment de la normativa i la legislació relatives al subministrament i l'ús de productes i serveis	Zero.	

COMPTES ANUALS

Balanç integrat

NRE. COMPTES	ACTIU	EXERCICI 2016	REEXPRESSAT EXERCICI 2015
	A) Actiu no corrent	51.548.823,26	52.789.690,50
	I. Immobilitzat intangible	461.621,61	464.710,76
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversió en recerca i desenvolupament		
203, (2803), (2903)	2. Propietat industrial i intel·lectual		
206, (2806), (2906)	3. Aplicacions informàtiques	251.316,74	233.651,24
207, (2807), (2907)	4. Inversions sobre actius utilitzats en règim d'arrendament o cedit	210.304,87	231.059,52
208, 209, (2809), (2909)	5. Un altre immobilitzat intangible		
	II. Immobilitzat material	38.710.039,34	39.409.584,99
210, (2810), (2910), (2990)	1. Terrenys	10.383.560,51	10.383.560,51
211, (2811), (2911), (2991)	2. Construccions	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. Un altre immobilitzat material	6.103.682,30	6.549.761,43
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6. Immobilitzat en curs i bestretes		
	III. Inversions immobiliàries	14.304,88	14.465,08
220, (2820), (2920)	1. Terrenys	6.614,38	6.614,38
221, (2821), (2921)	2. Construccions	7.690,50	7.850,70
2301, 2311, 2391	3. Inversions immobiliàries en curs i bestretes		
	IV. Inversions financeres a llarg termini en entitats del grup, multigrup i associades	1.762.736,51	1.800.764,73
240, 243, 244, (2933), (2934)	1. Inversions financeres en patrimoni d'entitats de dret públic	1.762.736,51	1.800.764,73
249, (2939)	2. Inversions financeres en patrimoni de societats mercantils		

NRE. COMPTES	ACTIU	EXERCICI 2016	REEXPRESSAT EXERCICI 2015
248, (2938)	4. Altres inversions		
	V. Inversions financeres a llarg termini	10.231.415,88	10.580.495,64
250, (259), (296)	1. Inversions financeres en patrimoni		
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2. Crèdits i valors representatius de deute	10.106.654,14	10.455.733,90
258, 26	4. Altres inversions financeres	124.761,74	124.761,74
2521, (2980)	VI. Deutors i altres comptes a cobrar a llarg termini	368.705,04	519.669,30
	B) Actiu corrent	73.176.521,24	82.814.478,19
38, (398)	I. Actius en estat de venda	235.732,55	235.732,55
	II. Existències	385.773,09	359.185,67
30, (390)	1. Productes farmacèutics	63.516,46	68.903,57
31, (391)	2. Material sanitari de consum	310.171,42	281.128,51
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3. Altres aprovisionaments	12.085,21	9.153,59
	III. Deutors i altres comptes a cobrar	47.212.124,43	57.991.839,12
4300, 431, 443, 448, (4900)	1. Deutors per operacions de gestió	3.002.731,93	18.170.409,87
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	2. Altres comptes a cobrar	44.165.146,78	39.795.337,58
470, 471, 472, 473, 474	3. Administracions Públiques	44.245,72	26.091,67
450, 455, 456	4. Deutors per administració de recursos per compte d'altres ens públics		
	V. Inversions financeres a curt termini	130.834,01	164.565,87
540, (549), (596)	1. Inversions financeres en patrimoni		
4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	2. Crèdits i valors representatius de deute	118.528,25	140.469,66
545, 548, 565, 566	4. Altres inversions financeres	12.305,76	24.096,21
480, 567	VI. Ajustos per periodificació	88.834,36	101.733,49
	VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	25.123.222,80	23.961.421,49
577	1. Altres actius líquids equivalents	18.247.044,13	20.427.147,11
556, 570, 571, 573, 575	2. Tresoreria	6.876.178,67	3.534.274,38
TOTAL ACTIU (A+B)....		124.725.344,50	135.604.168,69

NRE. COMPTES	PASSIU	EXERCICI 2016	REEXPRESSAT EXERCICI 2015
	A) Patrimoni net	101.873.969,27	115.738.133,50
10	I. Patrimoni aportat		
	II. Patrimoni generat	101.858.804,92	115.721.884,15
11	1. Reserves	76.033.589,71	72.143.865,74
120, 122	2. Resultats d'exercicis anteriors	25.077.615,51	40.780.024,87
129	3. Resultats d'exercici	747.599,70	2.797.993,54
	III. Ajustos per canvis de valor		
136	1. Immobilitzat no financer		
133	2. Actius financers disponibles per a la venda		
130, 131, 132, 137	IV. Altres increments patrimonials pendents d'imputació a resultats	15.164,35	16.249,35
	B) Passiu no corrent	66.810,31	
14	I. Provisions a llarg termini	66.810,31	
	II. Deutes a llarg termini		
170, 177	2. Deutes amb entitats de crèdit		
171, 172, 173, 178, 18	4. Altres deutes		
174	5. Creditors per arrendament financer a llarg termini		
	C) Passiu corrent	22.784.564,92	19.866.035,19
58	I. Provisions a curt termini	8.805.316,29	8.146.571,78
	II. Deutes a curt termini	229.926,82	109.089,36
520, 527	2. Deutes amb entitats de crèdit		
4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	4. Altres deutes	229.926,82	109.089,36
524	5. Creditors per arrendament financer a curt termini		
	IV. Creditors i altres comptes a pagar	13.749.321,81	11.610.374,05
4000, 401	1. Creditors per operacions de gestió	897.152,18	544.511,60
4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	2. Altres comptes a pagar	11.087.651,05	9.279.509,95
475, 476, 477, 479	3. Administracions Públiques	1.764.518,58	1.786.352,50
452, 456, 457	4. Creditors per administració de recursos per compte d'altres ens públics		
485, 568	V. Ajustos per periodificació		
	TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)....	124.725.344,50	135.604.168,69

Compte del resultat econòmic-patrimonial integrat

NRE. COMPTES		EXERCICI 2016	EXERCICI 2015
	1. Cotitzacions socials	202.780.394,64	188.927.413,95
7200, 7210	a) Règim general	55.589.458,25	51.023.694,18
7211	b) Règim especial de treballadors autònoms	23.011.254,38	22.340.210,71
7202, 7212	c) Règim especial agrari		
7203, 7213	d) Règim especial de treballadors del mar	22.307,30	21.324,33
7204, 7214	e) Règim especial de la mineria del carbó		
7205, 7215	f) Règim especial d'empleats de la llar		
7206	g) Accidents de treball i malaltia professional	124.157.374,71	115.542.184,73
	2. Transferències i subvencions rebudes	255.011,48	16.896,94
	a) De l'exercici	253.926,48	13.616,29
751	a.1) subvencions rebudes per finançar despeses de l'exercici	7.438,00	13.616,29
750	a.2) transferències	246.488,48	
752	a.3) subvencions rebudes per a cancel·lació de passius que no suposin finançament específica d'un element patrimonial		
7530	b) Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer	1.085,00	3.280,65
754	c) Imputació de subvencions per a actius corrents i altres		
705, 740, 741	3. Prestacions de serveis	836.557,00	725.946,77
780, 781, 782, 783	4. Treballs fets per l'entitat per al seu immobilitzat		
	5. Altres ingressos de gestió ordinària	10.817.821,32	14.733.307,64
776	a) Arrendaments	278.213,40	277.057,37
775, 777	b) Altres ingressos	170.546,77	142.668,22
7970	c) Reversió de la deterioració de crèdits per operacions de gestió	3.054.040,48	4.423.187,98
794	d) Provisió per a contingències en tramitació aplicada	7.315.020,67	9.890.394,07
795	6. Excessos de provisions	652.945,99	
	A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA (1+2+3+4+5+6)	215.342.730,43	204.403.565,30
	7. Prestacions socials	-95.932.856,65	-83.104.711,89
(630)	a) Pensions		
(631)	b) Incapacitat temporal	-86.953.294,74	-76.005.111,24
(632)	c) Prestacions derivades de la maternitat i de la paternitat	-5.452.169,00	-4.692.579,14

NRE. COMPTES		EXERCICI 2016	EXERCICI 2015
(634)	d) Prestacions familiars		
(635)	e) Prestacions econòmiques de recuperació i indemnitzacions i entregues úniques	-1.990.827,91	-1.379.633,95
(636)	f) Prestacions socials	-117.723,43	-83.480,01
(637)	g) Pròtesis i vehicles per a invàlids	-290.030,16	-162.191,65
(638)	h) Farmàcia i efectes i accessoris de dispensació ambulatoria	-551.508,02	-353.565,22
(639)	i) Altres prestacions	-577.303,39	-428.150,68
	8. Despeses de personal	-26.827.217,97	-26.945.558,33
(640), (641)	a) Sous, salaris i assimilats	-20.417.263,07	-20.553.997,81
(642), (643), (644)	b) Càrregues socials	-6.409.954,90	-6.391.560,52
	9. Transferències i subvencions concedides	-50.972.925,41	-49.862.445,94
(650)	a) Transferències	-36.916.554,18	-34.976.313,21
(651)	b) Subvencions	-14.056.371,23	-14.886.132,73
	10. Aprovisionaments	-4.494.492,84	-4.348.314,31
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 61 ¹	a) Compres i consums	-4.494.492,84	-4.348.314,31
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b) Deterioració de valor d'existències		
	11. Altres despeses de gestió ordinària	-35.003.812,40	-36.724.151,84
(62)	a) Subministraments i serveis exteriors	-5.852.643,67	-5.724.965,87
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614	b) Tributs	-1.815.558,42	-1.539.567,48
(676)	c) Altres		
(6970)	d) Deterioració de valor de crèdits per operacions de gestió	-2.266.734,28	-3.167.016,84
(6670)	e) Pèrdues de crèdits incobrables per operacions de gestió	-16.544.391,04	-18.977.580,98
(694)	f) Dotació a la provisió per a contingències en tramitació	-8.524.484,99	-7.315.020,67
(68)	12. Amortització de l'immobilitzat	-1.487.051,94	-1.409.002,99
	B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA (7+8+9+10+11+12)	-214.718.357,21	-202.394.185,30
	I.- RESULTAT (ESTALVI O DESESTALVI) DE LA GESTIÓ ORDINÀRIA (A+B)	624.373,22	2.009.380,00
	13. Deterioració de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda	-88.829,23	-35.169,51
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799	a) Deterioració de valor		
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674)	b) Baixes i alienacions	-88.829,23	-35.169,51
7531	c) Imputació de subvencions per a l'immobilitzat no financer		

	14. Altres partides no ordinàries	21.965,04	-63.056,98
773, 778	a) Ingressos	111.633,81	21.430,63
(678)	b) Despeses	-89.668,77	-84.487,61
	II.- RESULTAT DE LES OPERACIONS NO FINANCERES (I+13+14)	557.509,03	1.911.153,51
	15. Ingressos financers	193.564,05	372.762,16
760	a) De participacions en instruments de patrimoni		
761, 762, 769	b) De valors negociables i de crèdits de l'actiu immobilitzat	193.564,05	372.762,16
755, 756	c) Subvencions per a despeses financeres i per al finançament d'operacions financeres		
(660), (662), (669)	16. Despeses financeres	-421,31	
784, 785, 786, 787	17. Despeses financeres imputades a l'actiu		
	18. Variació del valor raonable en actius financers		
7640, (6640)	a) Actius a valor raonable amb imputació en resultats		
7641, (6641)	b) Imputació al resultat de l'exercici per actius financers disponibles per a la venda		
768, (668)	19. Diferències de canvi		
	20. Deterioració de valor, baixes i alienacions d'actius i passius financers	-2.500,00	-3.913,50
766, 7963, 7964, 7968, 7969, (666), (6963), (6964), (6968), (6969)	a) D'entitats del grup, multigrup i associades		
765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	b) Altres	-2.500,00	-3.913,50
	III.- RESULTAT DE LES OPERACIONS FINANCERES (15+16+17+18+19+20)	190.642,74	368.848,66
	IV.- RESULTAT (ESTALVI O DESESTALVI) NET DE L'EXERCICI (II+III)	748.151,77	2.280.002,17
(6616), (6617), (6618), 6619	21. Impost sobre beneficis	-552,07	-413,20
	V.- RESULTAT NET DE L'EXERCICI DESPRÉS D'IMPOSTOS	747.599,70	2.279.588,97
	± AJUSTOS EN EL COMPTE DEL RESULTAT DE L'EXERCICI ANTERIOR		518.404,57
	VI.- RESULTAT DE L'EXERCICI ANTERIOR AJUSTAT		2.797.993,54



www.uniodemutues.net

