UNIÓN DE MUTUAS
Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº267

CORPORACIÓN mutua
Entidad mancomunada de M.A.T.E.P.S.S. nº68

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2011

Unión de Mutuas

Castellón de la Plana, 25 de octubre de 2012

Estimados/as señores/as:

Nos acercamos al lustro de la adhesión de Unión de Mutuas al Pacto Mundial de Naciones Unidas, tramitada en 2007 y formalizada el 23 de enero de 2008, cumpliendo uno de los compromisos del *II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2007-2010* de la Mutua, y seguimos con la misma voluntad de mantener dicha adhesión.

En nuestra organización pensamos que el cuidado de la salud de las personas es un importante servicio a la comunidad que hemos de llevar a cabo en el máximo respeto de sus derechos y buscando la excelencia en la prestación de servicios, en un proceso de mejora continua, de acuerdo con el modelo EFQM que seguimos; un modelo que adoptamos en 2001 y que diez años después nos ha permitido obtener el reconocimiento 500+. Por otro lado, somos una entidad colaboradora de la Seguridad Social que gestiona fondos públicos, por lo que nuestra gestión económica debe ser eficiente y transparente. Y todo ello en el marco de la responsabilidad social corporativa y en el respeto a los pactos y principios a que nos hemos comprometido, entre los que destacan los principios del Pacto Mundial.

Los principios 1 y 2, apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente, y no ser cómplices en la vulneración de derechos humanos, están garantizados por los principios y valores de nuestro *Código Ético* y por la política de contratación, recogida en el procedimiento de contratación, respetuoso con los derechos humanos y la seguridad de los trabajadores.

En 2011, el mayor avance en el área de derechos humanos se produjo en relación con la asistencia a pacientes, garantizando un trato igualitario mediante la aplicación de protocolos de actuación, guías médicas y normas que garantizan la seguridad y confidencialidad de los pacientes, y sesiones clínicas para el análisis de los puntos débiles en el proceso asistencial o en la organización y mejorarlos. En particular, en el marco del programa de seguridad de pacientes y efectos adversos se desarrolló el proyecto de seguridad de medicamentos, para evitar los riesgos derivados de las interacciones medicamentosas. También nos adherimos a la Carta Europea de la Seguridad Vial, si bien la confirmación de la Comisión Europea llegó a principios de 2012.

En lo que se refiere a las normas laborales contenidas en los principios 3 a 6, pusimos en marcha el *II Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2011-2013*, con acciones para la promoción de la igualdad, la evitación de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación, y la conciliación de la vida familiar y laboral, ampliando las medidas existentes, ya de por sí más amplias que las legalmente aplicables. Precisamente por la importancia que en Unión de Mutuas concedemos a la igualdad, a fines de 2009 nos sumamos a la iniciativa de empoderamiento de las mujeres del Pacto Mundial y UNIFEM.

En cuanto a los principios 7 a 9, en materia medioambiental seguimos la línea de los últimos años, aplicando medidas preventivas para la protección del medioambiente y desarrollando una política ambiental acorde con la Norma ISO 14001:2004 y renovando la certificación conforme a esta norma. Es de destacar la elaboración de una *Guía medioambiental*, difundida a la organización y colgada en la página web www.uniondemutuas.es, con la que esperamos contribuir al fomento de la prevención medioambiental en el ámbito interno y externo.

Por último, en lo que respecta al principio 10 de lucha contra la corrupción, queda asegurado mediante los controles de calidad, el respeto a la legalidad vigente, en especial en el ámbito económico-financiero, y el respeto a las medidas del código de buenas prácticas para el sector de mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.

Con esta carta queremos ratificar nuestra decidida adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. En nuestra *Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2011*, elaborada conforme a los criterios del GRI y calificada por este con el A+, encontrarán más detalles sobre la evolución de los principios del Pacto Mundial.

Atentamente,

Juan Enrique Blasco Sánchiz
Director gerente de Unión de Mutuas

índice

→ Carta del presidente

→ I. NUESTRA ORGANIZACIÓN

1. Perfil de Unión de Mutuas
   - Qué es Unión de Mutuas
   - Órganos de gobierno y participación
   - Organización territorial y funcional
2. Misión, visión y estrategia
   - Misión y visión
   - Grupos de interés
   - Estrategia y gestión
3. Política de RSC
   - Principios y valores éticos
   - Una empresa responsable
   - Una empresa de calidad

→ II. GESTIÓN 2011

4. Desempeño económico
5. Desempeño medioambiental
6. Población protegida y empresas mutualistas
7. Colaboradores
8. Equipo humano
9. Derechos humanos
10. Unión de Mutuas y la sociedad
11. Corporación Mutua
12. De 2011 a 2012: perspectivas de futuro

→ III. MEMORIA RSC 2011

13. Elaboración de la memoria
14. Indicadores GRI

→ IV. ANEXO. CUENTAS ANUALES

Carta del presidente

[1.1, 1.2, 4.11, EC9]

Estimados y estimadas mutualistas:

Me complace presentarles la memoria de responsabilidad social corporativa de Unión de Mutuas correspondiente al año 2011.

Saben muy bien que este ha resultado un ejercicio difícil. La crisis económica iniciada años atrás ha seguido marcando la situación socioeconómica de España, incluyendo la de la Comunidad Valenciana, donde se encuentran la mayor parte de los centros y recursos de la Mutua, y también la de la propia entidad. No obstante, la precaución que guía nuestras decisiones nos ha permitido concluir el año con unos resultados positivos de 5.485.160, 65 euros.

Estos resultados están lejos de los 11.273.780,84 euros de 2010. La diferencia se explica porque se ha producido una disminución de los ingresos proporcionalmente menor que el incremento en los gastos. De estos, que alcanzan un total 224.882.082,88 de euros, han disminuido las prestaciones sociales, los gastos de funcionamiento, las transferencias y subvenciones, y la provisión para contingencias en tramitación, y ha habido un incremento notable en la provisión por el aumento de las cuotas morosas. En los ingresos, las cuotas recaudadas, que suman 200.296.848,56 euros, han experimentado una disminución del 7,3% que obedece a la modificación de la fracción de cuota destinada a la financiación de la incapacidad temporal y al descenso de la población protegida.

En 2011, el número de empresas asociadas a Unión de Mutuas ha sido de 40.971, en el caso de las contingencias profesionales, y 34.398, en las contingencias comunes; el total de trabajadores protegidos ha alcanzado los 245.075 en contingencias profesionales y 250.598 en contingencias comunes.

En contraste con estos datos, y como hecho muy positivo, puedo decir con satisfacción que hemos mantenido la plantilla prácticamente como en 2010: a 31 de diciembre de ese año había 675 personas en nómina; en la misma fecha de 2011 había 674, 420 mujeres y 254 hombres, con un porcentaje de estabilidad en el empleo del 95,99%. En un año en que se han seguido destruyendo empleos, hemos continuado con nuestra apuesta por la sostenibilidad manteniendo a la plantilla, favoreciendo su desarrollo profesional y aplicando una política de igualdad y conciliación de la vida laboral y familiar.

La apuesta por la sostenibilidad, además, alcanza a nuestros restantes grupos de interés, conforme a nuestro Código Ético y a nuestra política de responsabilidad social. En 2011, este compromiso se reforzó al alinearse el III Plan de Responsabilidad Corporativa 2011-2013 al Plan Estratégico 2011-2013 de Unión de Mutuas y, por tanto, al modelo de gestión EFQM adoptado por la entidad.

Precisamente uno de los mayores logros de 2011 ha sido la obtención del sello 500+ de Excelencia Europea, que otorga el Club

de Excelencia en Gestión. Esta distinción nos llena de orgullo y agradezco el trabajo, el compromiso y la implicación de todas las personas que trabajan en Unión de Mutuas, sin las que no habría sido posible. Además, este reconocimiento tiene un gran valor no solo por el escaso número de organizaciones que lo poseen en España -una treintena-, sino porque indica que la adopción del modelo EFQM fue una decisión acertada que nos ha permitido mejorar nuestra gestión, prestar mejores servicios y que nuestros mutualistas estén cada vez más satisfechos.

Así, las encuestas realizadas a empresas y trabajadores accidentados y hospitalizados en 2011 muestran un alto nivel de satisfacción con los servicios recibidos: del 77,67% entre las empresas mutualistas (algo por debajo de la encuesta anterior, por haber cambiado la sistemática de realización de esta), del 96,25% en el caso de los trabajadores accidentados y del 99,56% en el de personas hospitalizadas en el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas.

A los resultados de las encuestas contribuyen todas las herramientas que utilizamos para garantizar la salud y la seguridad de nuestros pacientes y usuarios. A este respecto, y como en años anteriores, en 2011 se han ido incorporando mejoras de toda índole: desde la revisión de aplicaciones informáticas para agilizar tramitaciones, registrar y analizar datos, etc. a guías para concienciar sobre problemas de prevención específicos o el programa Seguridad de pacientes-efectos adversos.

El número accidentes de trabajo registrados en 2011 ha sido de 26.867, lo que supone un descenso global de la siniestralidad del 3,1% entre la población protegida, confirmándose la tendencia a la baja de años anteriores, y la tasa de incidencia de accidentes de trabajo con baja laboral por 1.000 trabajadores se situó en 35,71.

Para prestar los mejores servicios, Unión de Mutuas ha seguido en 2011 mejorando su red asistencial. A principios de año se abrieron los nuevos centros de Benicarló y Ciudad Rodrigo, y en octubre el de Burriana. A estos centros se les ha dotado de instalaciones respetuosas con el medioambiente, ya que el respeto medioambiental es uno de los pilares de la responsabilidad social corporativa en Unión de Mutuas.

Para minimizar el impacto medioambiental en 2011 se han aplicado las medidas previstas en el Plan de Gestión Medioambiental 2011, alcanzándose los objetivos marcados en cuanto a ahorro de energía, ahorro en el consumo de agua…Prueba del buen hacer en la gestión medioambiental es la renovación, un año más, para todos los centros de la Mutua, de la acreditación ISO 14001:2004.

En garantía de la calidad en los servicios prestados, en 2011 también se ha renovado la acreditación ISO 9001:2000, así como la

Norma UNE 166002:2006 Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i. Esta última evidencia la importancia que concede Unión de Mutuas a la innovación en el marco de la sostenibilidad y en aras de la eficiencia.

Hemos mejorado también los canales de comunicación y diálogo con nuestros grupos de interés, en particular la página web de Unión de Mutuas y los envíos por correo electrónico, en el ámbito externo, y hemos realizado una primera encuesta a la sociedad. Nuestro compromiso con esta se ha reforzado con una nueva adhesión, que se suma a las adhesiones al Pacto Mundial y a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres del Pacto Mundial y UNIFEM: la Carta Europea de la Seguridad Vial, adhesión solicitada a la Comisión Europea en 2011 que se confirmaría a principios de 2012.

Por último, hemos seguido avanzando en la colaboración con las mutuas integradas en Corporación Mutua, lo que nos permite poner a disposición de nuestros mutualistas una red de 328 centros propios, incluyendo 8 hospitales, y 2 hospitales mancomunados.

En cuanto al futuro, previsiblemente antes de final del presente ejercicio 2012 contemos con una nueva ley de mutuas que estamos seguros potenciará nuestra colaboración privada con el sistema de la Seguridad Social, una mayor libertad de mercado y una mayor sana competencia. Innegablemente, estas son herramientas para la mayor eficiencia, lo que, unido a una mayor seguridad jurídica, redundará en logros beneficiosos para nuestras empresas asociadas, empresarios adheridos, trabajadores por cuenta ajena protegidos y trabajadores por cuenta propia adheridos.

José María Gozalbo Moreno
Presidente de Unión de Mutuas

Nuestra organización

Perfil de Unión de Mutuas
Qué es Unión de Mutuas
Órganos de gobierno y participación
Organización territorial y funcional

Misión, visión y estrategia
Misión y visión
Grupos de interés
Estrategia y gestión

Política de RSC
Principios y valores éticos
Una empresa responsable
Una empresa de calidad

Perfil de Unión de Mutuas

Qué es Unión de Mutuas

[2.1, 2.2, 2.6]

Unión de Mutuas, mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social n.º 267, es una asociación de empresarios, sin ánimo de lucro, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para adquirir, gravar o enajenar bienes y realizar toda clase de actos y contratos.

Es una entidad colaboradora de la Seguridad Social que, bajo la dirección y tutela del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, se ocupa de:

- La gestión de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del personal al servicio de sus empresas asociadas y de los trabajadores autónomos adheridos, tanto en lo que se refiere a las prestaciones asistenciales como a las económicas.
- El control y seguimiento de las bajas por incapacidad temporal y las prestaciones económicas en caso de incapacidad temporal por contingencias comunes.
- Las prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo o la lactancia natural.
- Las prestaciones económicas por cese de actividad de trabajadores autónomos.
- Las prestaciones económicas por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

Además, realiza actividades preventivas conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

Como mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, maneja fondos públicos, por lo que sus excedentes no constituyen beneficios a repartir y revierten al Fondo de Reserva de la Seguridad Social y al Fondo de Prevención y Rehabilitación.

Unión de Mutuas goza de exención tributaria en los términos establecidos legalmente. Está sujeta a lo dispuesto en la Ley General de la Seguridad Social (texto refundido aprobado por R. D. L. 1/1994, de 20 de junio), el Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad (R. D. 1993/1995, de 7 de diciembre) y sus disposiciones de aplicación y desarrollo. De entre estas últimas, merecen especial mención, entre las más recientes, el R. D. 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas y el R. D. 1630/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las mutuas.

Unión de Mutuas es resultado, como su propio nombre indica, de la unión de hasta 16 distintas mutuas, fruto de un proceso de fusiones que comenzó en 1990 y concluyó en 2004. En 2008 se integró en Corporación Mutua, primer grupo mutual del país en el que se agrupan ocho mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social: Cesma -Mutua de Andalucía y de Ceuta-, Ibermutuamur, MAC-Canarias, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutualia, Solimat y Unión de Mutuas.

Dentro de Corporación Mutua, las mutuas que la conforman actúan bajo un marco de coordinación y colaboración común, poniendo a disposición de las empresas asociadas y trabajadores protegidos y adheridos de cada una de ella, los medios, los recursos y la red asistencial de toda la Corporación. Al mismo tiempo, las ocho mutuas que la componen conservan su identidad y personalidad jurídica, así como su autonomía y capacidad de gestión.

Órganos de gobierno y participación

[4.1 a 4.4, 4.9, 4.10, LA13]

La *estructura y competencias* de los órganos de gobierno y participación de la Mutua se regulan en sus *estatutos*; sus *actuaciones* cumplen con lo dispuesto en el *Código Ético de Unión de Mutuas*, en especial por lo que se refiere al principio de confianza y a los valores de transparencia y responsabilidad.

Los *Estatutos de Unión de Mutuas* vigentes fueron aprobados el 17 de noviembre de 2005, por resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, y modificados en 2010 para adaptarlos a lo previsto en el Real Decreto 38/2010, de 15 de enero, que modifica el Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social (aprobado por Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre), y a lo dispuesto en la Orden TIN/246/2010, de 4 de febrero, por la que se fijan las Compensaciones a satisfacer a los Miembros de la Junta Directiva y de la Comisión de Prestaciones Especiales de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, por su asistencia a las reuniones de dichos órganos.

Junta General

Es el principal órgano de gobierno de Unión de Mutuas. Está integrado por los empresarios asociados (con derecho a voto siempre que estén al corriente de sus obligaciones sociales) y un representante del personal de la Mutua. Entre sus principales competencias se encuentran las de aprobar los anteproyectos de presupuestos y las cuentas anuales; la reforma de los estatutos; las fusiones, absorciones o disolución de la entidad; la designación y remoción de los miembros de la Junta Directiva, y la aprobación de la gestión de esta. La Junta General debe reunirse al menos una vez al año, en sesión ordinaria, para dar cuenta de los resultados económicos de la entidad; podrá reunirse en sesión extraordinaria las veces que estime oportuno, y en especial para adoptar determinados acuerdos.

Junta Directiva

Se ocupa del gobierno directo e inmediato de la Mutua. Asume las facultades de dirección y administración necesarias para el cumplimiento de los fines de la entidad; se encarga de la convocatoria de la Junta General y de la ejecución de los acuerdos que esta adopte, así como del nombramiento del director gerente. La Junta Directiva está compuesta por un número limitado de asociados mutualistas, que legalmente no puede exceder de veinte. Cuenta con un presidente (que lo es también de las Juntas Generales), un vicepresidente, un secretario, un tesorero y varios vocales, así como un representante del personal de la Mutua. Los cargos directivos son nombrados por un periodo de seis años, renovándose parcialmente cada tres. La Junta Directiva suele celebrar un mínimo de seis reuniones ordinarias al año.

La estructura participativa de la Mutua se refuerza con la presencia de representantes sindicales en su Junta Directiva, en calidad de empresas asociadas. A este órgano, compuesto únicamente por hombres hasta 2010, se incorporaron en 2011 dos mujeres.

Miembros de la Junta Directiva

Presidente

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

Vicepresidente

Antonio Bauxauli Planells
FEVAMA

Secretario

José Martínez Palau
CONSTRUCCIONES PALAU S.L.

Tesorero

Javier Ordóñez Mundo
RADIADORES ORDÓÑEZ S.A.

Vocales

Carlos Alguacil Gil
TRESSER S.A.

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

Conrado Hernández Mas
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES

Santiago Marín Delgado
VERONES COMUNICACIONES

Juan Martínez Pérez
COMISIONES OBRERAS

Juan Orts Herranz
CRISTALUZ S.A.

Remigio Pellicer Segarra
CUINDEC S.L.

José Roca Vallés
JOSÉ ROCA VALLÉS

Alejandro Soliveres Montañés
FEDERACIÓN EMPRESARIAL METALÚRGICA VALENCIANA

María Ángeles Fernández Izquierdo
UNIVERSITAT JAUME I

Rafael Zarzoso Vicente
CONSTRUCCIONES ZARZOSO S.L.

María Amparo Garrigues Giménez
FUNDACIÓN ISONOMÍA

Alberto Blasco Monfort
LABORATORIOS LAFUENTE S.L.

Representante de los trabajadores

Manuel Vidal Sebastiá

Director gerente

Juan Enrique Blasco Sánchiz

En 2011, la Junta Directiva se reunió 8 veces; la Junta General celebró una reunión de carácter ordinario.

Comisión de Control y Seguimiento

Es el principal órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión realizada por Unión de Mutuas. Además, participa en la elaboración del anteproyecto de presupuestos de la Mutua e informa el proyecto de memoria anual, antes de su remisión a la Junta General. La mitad de sus miembros son representantes de los trabajadores protegidos, a través de las organizaciones sindicales más representativas; la otra mitad son representantes de las empresas asociadas, que son elegidos a través de las más destacadas organizaciones empresariales del ámbito de actuación de Unión de Mutuas. La Comisión de Control y Seguimiento está presidida por el presidente de la Junta Directiva.

Miembros de la Comisión de Control y Seguimiento

Presidente

José María Gozalbo Moreno

Vocales

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

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

CC.OO. Salvador Granero Chinesta; Luis Manglano Torres

Secretario

Juan Enrique Blasco Sánchiz

Comisión de Prestaciones Especiales

Es el órgano de participación que se ocupa de la concesión a trabajadores accidentados de beneficios de asistencia social, unos beneficios potestativos, distintos de las prestaciones reglamentariamente establecidas, que consisten en servicios y auxilios económicos en atención a situaciones que se estimen de necesidad. Estas prestaciones pueden concederse a trabajadores de empresas mutualistas o a sus derechohabientes por un accidente de trabajo o una enfermedad profesional. La composición de la Comisión de Prestaciones Especiales es también paritaria entre representantes de los trabajadores de las empresas asociadas a la Mutua y representantes de esta.

Miembros de la Comisión de Prestaciones Especiales

Representantes de los empresarios asociados

Modesto Jaime Galindo

Miguel Montañés Doménech

Representantes sindicales

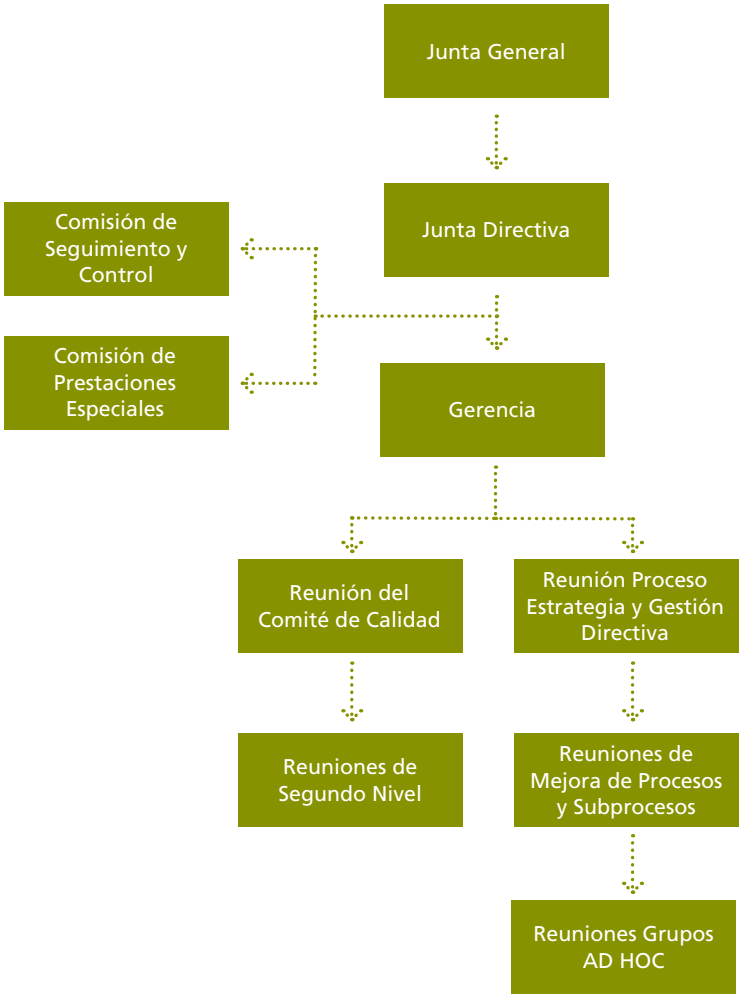
Salvador Granero Chinesta, CC.OO. País Valencià

Enrique Sánchez Collado, UGT País Valencià

Secretario

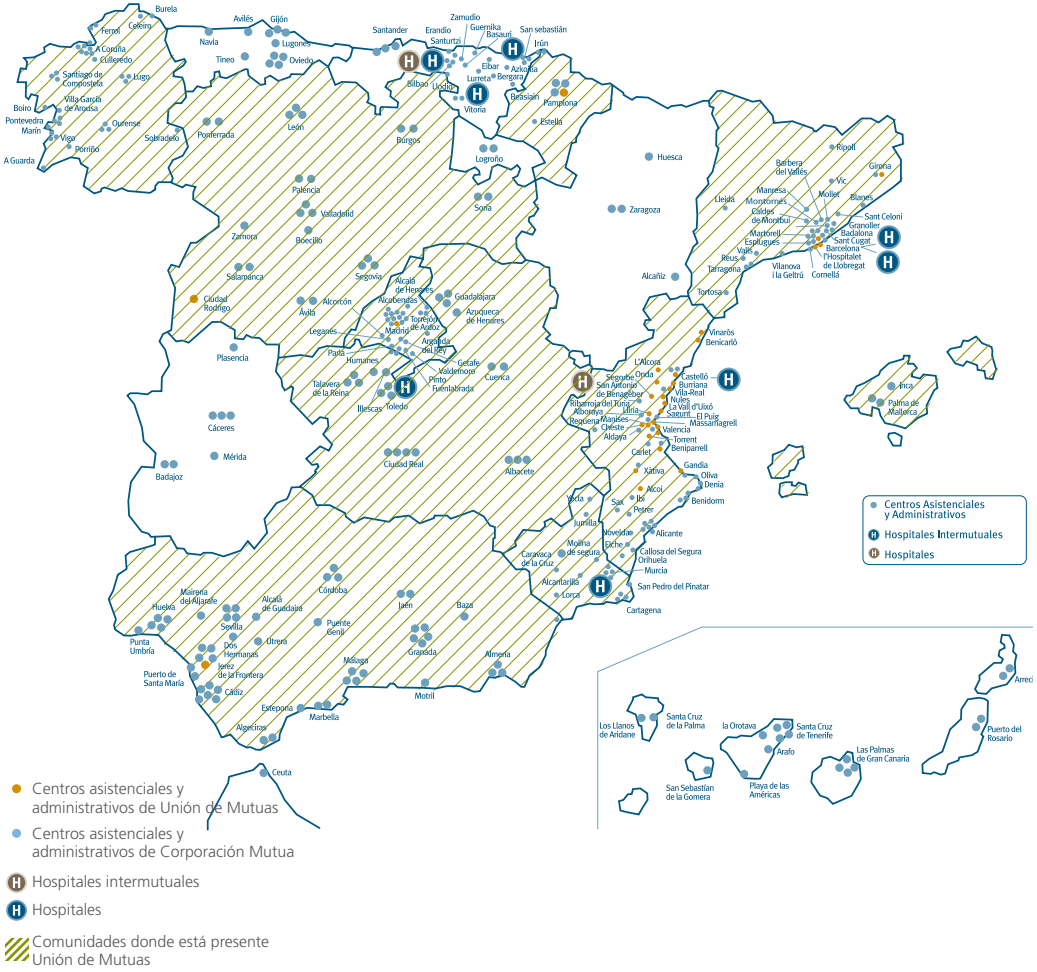
Enrique Bou Alicart

Sistema de Dirección de Unión de Mutuas



Organización territorial y funcional

[2.3 a 2.5, 2.7, 2.9]



La Mutua cuenta con 31 centros propios, incluyendo un hospital, el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas. A ellos hay que añadir un hospital mancomunado: el Centro de Recuperación y Rehabilitación de Levante.

La mayor parte de los centros de Unión de Mutuas se encuentran en la Comunidad Valenciana. En Segorbe se ubica el domicilio social de Unión de Mutuas; la sede administrativa y de gestión está en Av. del Lledó 69, en Castellón. La red de centros de la Mutua mejoró en 2011 con la inauguración de nuevas instalaciones en Benicarló y Ciudad Rodrigo, a principios de año, y Burriana, en octubre.

Hay personal de Unión de Mutuas que presta servicios en centros de otras mutuas de Corporación Mutua; en este caso están quienes trabajan en Ciudad Real, A Coruña, Murcia y Palma de Mallorca. Del mismo modo, en el centro de Jerez de la Frontera trabajan tres personas de otra mutua de Corporación Mutuas. Este hecho viene motivado por la política de reducción de gastos y mejora de la eficiencia de la Corporación, que comporta el desplazamiento de personal de una mutua a las instalaciones de otra, con carácter permanente o temporalmente, para el verano.

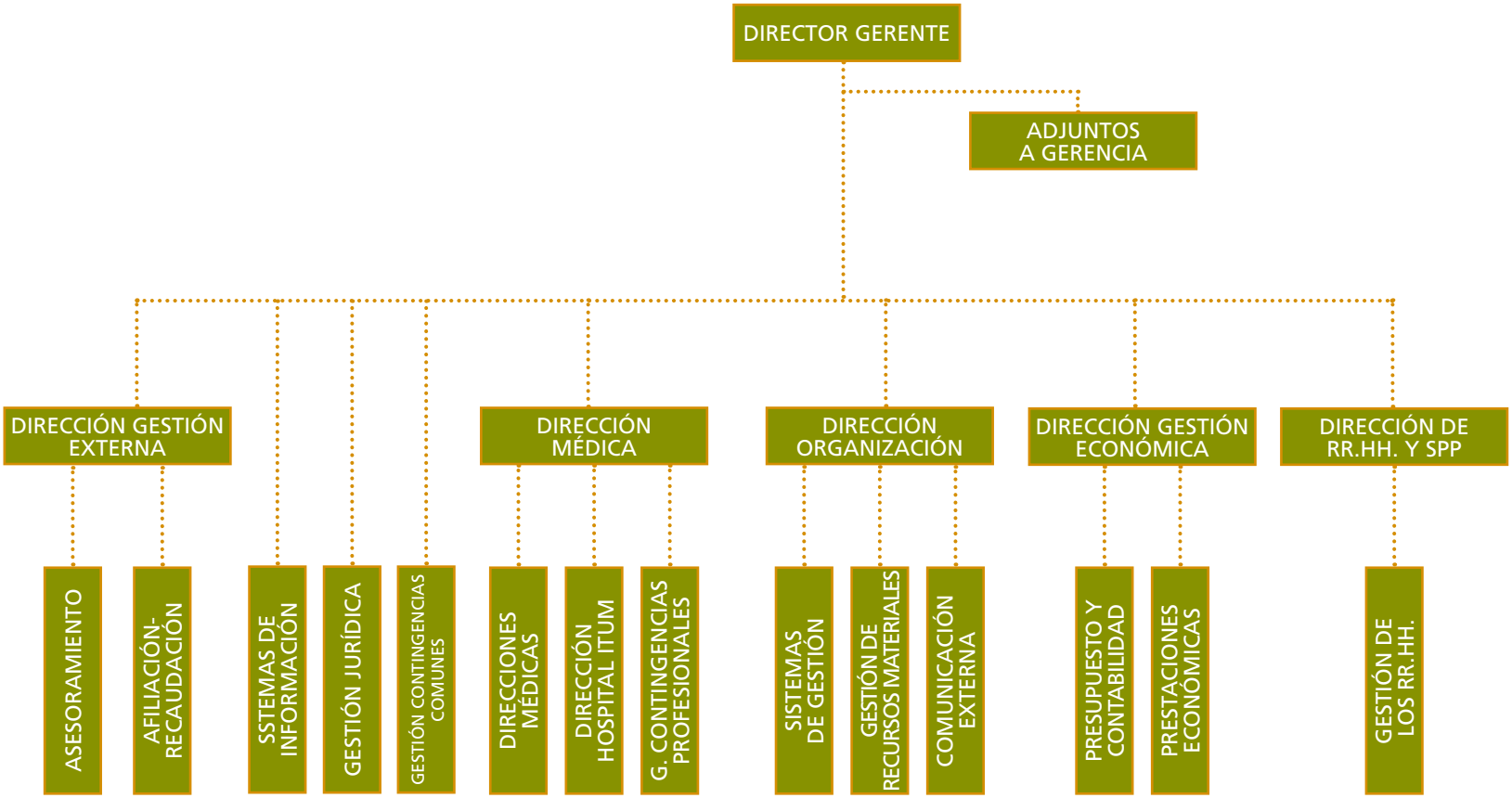
Los centros asistenciales están preparados para prestar servicios de urgencia y primeras visitas, rehabilitación, traumatología, rayos X, y para realizar el control y seguimiento de la incapacidad temporal por contingencias comunes. Además, Unión de Mutuas dispone de unidades médicas especializadas en distintos centros: Sistema MedX, Unidad de Ondas de Choque, Unidad de Valoración, Unidad de Diagnóstico por la Imagen, Unidad Cardio-respiratoria, Unidad de Apnea del Sueño, Unidad de Conductas Adictivas y Unidad de Psicología.

Unión de Mutuas se estructura territorialmente en cuatro direcciones, de las que dependen los centros de:

- Castellón y provincia.
- Provincias de Valencia, Alicante y Murcia.
- Cataluña y Baleares.
- Madrid, Jerez de la Frontera, A Coruña, Pamplona, Ciudad Rodrigo y Ciudad Real.

Organigrama

La gestión en la Mutua es de tipo matricial, siendo la gestión por procesos, por tanto, compatible con un organigrama jerárquico. A este planteamiento responde el organigrama de Unión de Mutuas.



Red de centros

ALCOI
CENTRO ASISTENCIAL
Juan Gil Albert,1
Tel.: 965 525 502. Fax: 965 522 207
centro.alcoi@uniondemutuas.es

L´ALCORA
CENTRO ASISTENCIAL
Dr. Federico Michavila Paús, 3
Tel.: 964 360 062. Fax: 964 386 840
centro.alcora@uniondemutuas.es

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

BARCELONA
CENTRO ASISTENCIAL
Bilbao, 89
Tel.: 933 073 500. Fax: 932 660 494
centro.poblenou@uniondemutuas.es

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

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

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

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

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

CHESTE
CENTRO ASISTENCIAL
Chiva, 19-19 bis
Tel.: 962 510 154. Fax: 962 512 814
centro.cheste@uniondemutuas.es

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

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

A CORUÑA
CENTRO DE MUTUA GALLEGA
Av. de Rubine, 20
Tel.: 981 253 750. Fax: 981 253 595
centro.coruna@uniondemutuas.es

GANDIA
CENTRO ASISTENCIAL
Perú, 27
Tel.: 962 861 055. Fax: 962 870 203
centro.gandia@uniondemutuas.es

GIRONA
CENTRO ADMINISTRATIVO
Miquel Blay, 2 bj.
Tel.: 972 222 717. Fax: 972 223 198
centro.girona@uniondemutuas.es

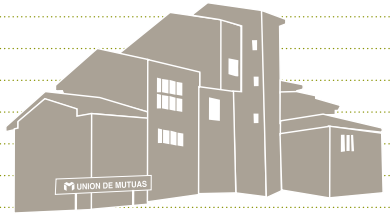
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT
CENTRO ASISTENCIAL
Barón de Maldà, 7
Tel.: 933 370 020. Fax: 933 370 286
centro.hospitalet@uniondemutuas.es

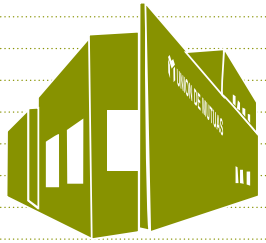
JEREZ DE LA FRONTERA
CENTRO ASISTENCIAL
P. Empresarial, Av. de la Ilustración, 14, local 1
Tel.: 956 181 461. Fax: 956 181 474
centro.jerez@uniondemutuas.es

LLÍRIA
CENTRO ASISTENCIAL
Alcublas, 10
Tel.: 962 791 771. Fax: 962 793 435
centro.lliria@uniondemutuas.es

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

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





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

MURCIA (ESPINARDO)
CENTRO DE IBERMUTUAMUR
Av. Juan Carlos I, s/n
Tel.: 968 202 926. Fax: 968 245 213

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

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

PALMA DE MALLORCA
CENTRO DE IBERMUTUAMUR
C/ Blanquerna esq. Av. Conde de Sallent, 8-2
Tel.: 971 751 532; 971 725 940
Fax: 971 756 766

PAMPLONA
CENTRO ASISTENCIAL
Paulino Caballero, 21
Tel.: 948 230 466. Fax: 948 152 787
centro.pamplona@uniondemutuas.es

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

SAGUNT
CENTRO ASISTENCIAL
Llíria, 70
Tel.: 962 661 566. Fax: 962 650 742
centro.sagunto@uniondemutuas.es

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

TORRENT
CENTRO ASISTENCIAL
Músico Mariano Puig Yago, 33
Tel.: 961 559 204. Fax: 961 563 849
centro.torrent@uniondemutuas.es

VALENCIA
CENTRO ASISTENCIAL
Artes Gráficas, 2
Tel.: 963 625 461. Fax: 963 932 182
centro.valencia@uniondemutuas.es

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

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

VINARÒS
CENTRO ASISTENCIAL
San Francisco, 67
Tel.: 964 450 884. Fax: 964 450 843
centro.vinaros@uniondemutuas.es

XÀTIVA
CENTRO ASISTENCIAL
Cavaller Ximén de Tovia, 4
Tel.: 962 283 405. Fax: 962 277 199
centro.xativa@uniondemutuas.es

SAN ANTONIO DE BENAGÉBER
HOSPITAL MANCOMUNADO
Centro de Rehabilitación y Recuperación de Levante
Autovía Valencia a Ademuz km 11,7 (salida 10)
Tel.: 961 350 250. Fax: 961 350 034

Misión, visión y estrategia

Misión y visión
[4.8]

La misión y visión de Unión de Mutuas se definieron por primera vez en 2002. Después fueron objeto de sucesivas revisiones, realizadas con el fin de adecuar misión y visión a los cambios que se van produciendo en la organización y que deben tenerse en cuenta en el ejercicio de la planificación estratégica.

Tanto la primera como las sucesivas versiones de la misión y visión de la Mutua se han ido difundido por los diferentes canales de comunicación existentes: se encuentran en la Intranet Corporativa, Ágora, en el *Manual de Acogida*, en pósteres enmarcados en los centros, en los boletines de información internos...

Misión

Unión de Mutuas, mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social n.º 267, es una asociación de empresas, sin ánimo de lucro, integrada en Corporación Mutua, que colabora en la gestión de la Seguridad Social conforme a lo establecido en la legislación vigente, prestando sus servicios a sus empresas asociadas, trabajadores/as por cuenta propia adheridos/as y trabajadores/as por cuenta ajena protegidos/as.

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

Visión

Afianzamiento y extensión de lo conseguido, mediante una gestión participativa de su personal y adaptada a los cambios, que mejore la capacidad de prestar servicios, la calidad de los mismos, gestión de la población protegida, la innovación y la eficiencia y solvencia económicas, con una actuación socialmente responsable, de forma que contribuya a la sostenibilidad del Sistema de la Seguridad Social, aportando valor al liderazgo de Corporación Mutua.

Grupos de interés

[1.2, 2.7, 4.14 a 4.17]

Los grupos de interés para Unión de Mutuas son: los clientes, los colaboradores, su equipo humano, las Administraciones Públicas y la sociedad. El siguiente cuadro resume la importancia que los grupos de interés tienen para la Mutua y la relación de esta con cada uno de ellos.

GRUPO DE INTERÉS	RELACIONES UNIÓN DE MUTUAS - GRUPOS INTERÉS
→ **Clientes:** empresas asociadas, trabajadores de estas y trabajadores autónomos adheridos. Sus expectativas y necesidades son imprescindibles para definir la política y estrategia de la Mutua. Se conocen mediante encuestas; quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos recibidos a través del sistema QRSA, y visitas a las empresas mutualistas.	**Población protegida** → Cobertura de prestaciones económicas. → Asistencia sanitaria: atención de urgencias, visitas a especialistas, intervenciones quirúrgicas, hospitalización, rehabilitación, desplazamientos para el tratamiento y control cuando sea necesario, y gastos de manutención y hospedaje en su caso. → Concesión de asistencia social. → Promoción de la prevención de riesgos, información y formación a trabajadores y empresarios en materia preventiva, y apoyo para la integración de la prevención en las empresas asociadas. **Empresas asociadas** → Cobro de las cuotas establecidas legalmente para la cobertura de las contingencias profesionales y comunes. → Gestión de la incapacidad temporal, con una atención rápida y personalizada a los trabajadores, agilizando la duración de los procesos y reduciendo el coste del absentismo laboral. → Fomento de la prevención de riesgos laborales. → Servicios accesibles a través de Mutua On-Line, en www.uniondemutuas.es.

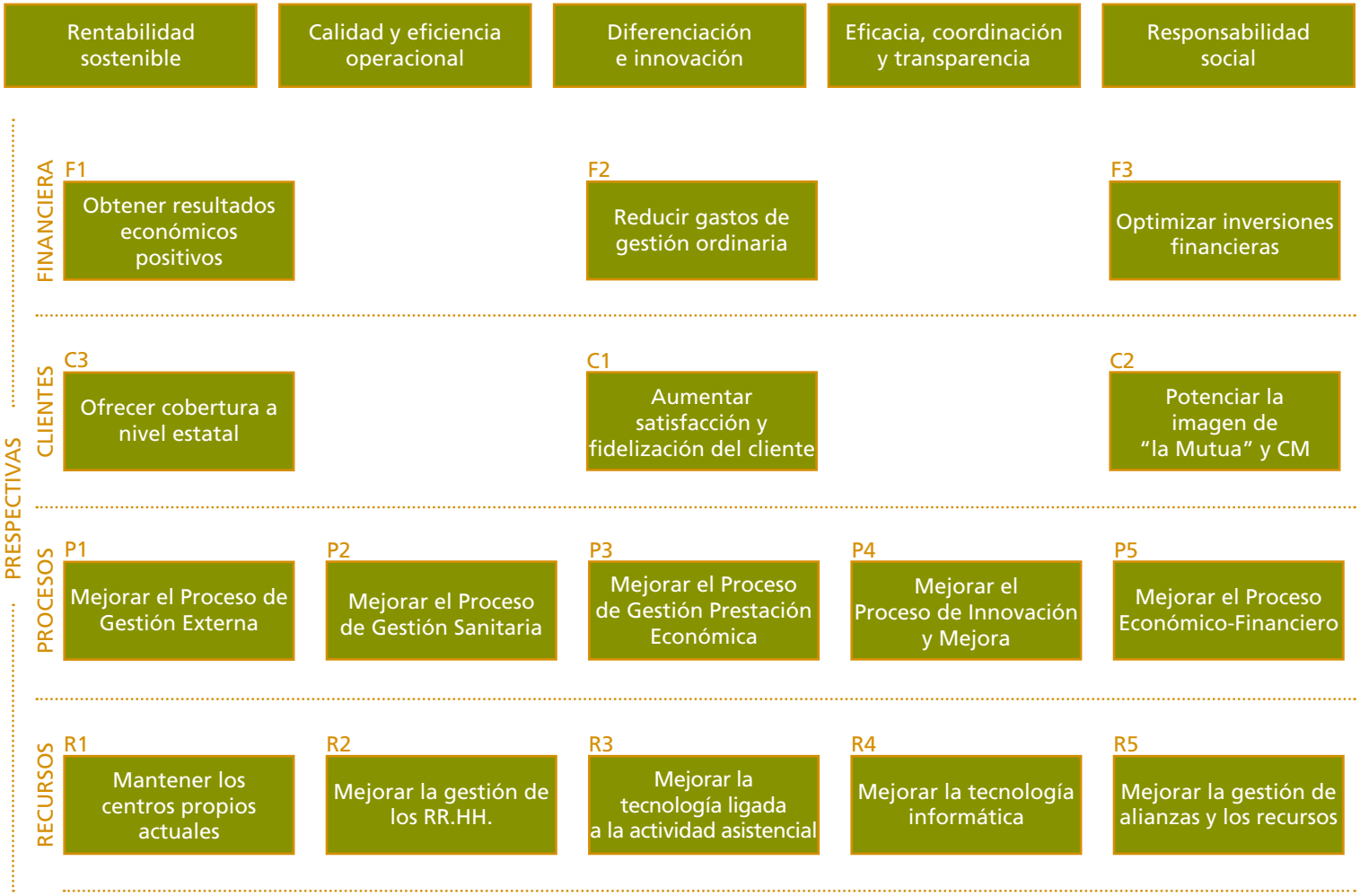
GRUPO DE INTERÉS	RELACIONES UNIÓN DE MUTUAS - GRUPOS INTERÉS
→ **Colaboradores:** colaboran con la Mutua a través de la afiliación a esta de sus empresas clientes. Sus aportaciones, adicionalmente, facilitan información sobre las expectativas de las empresas.	→ Abono de la contraprestación económica correspondiente a su labor administrativa. → Puesta a disposición de los colaboradores de información y herramientas para facilitar su labor, como la reciente Colaborador On Line, disponible en la página web de la Mutua.
→ **Equipo humano:** en Unión de Mutuas la integración y la participación de trabajadores y trabajadoras se orientan a alcanzar el equilibrio entre su vida laboral y familiar y el desarrollo profesional, buscando así mismo su implicación.	→ Pago de nóminas. → Concesión de beneficios sociales. → Igualdad de trato y oportunidades. → Formación e información a través de cursos, circulares, la Intranet, el boletín interno... → Cuidado de su salud y seguridad laborales.
→ **Administraciones Públicas:** Unión de Mutuas se relaciona con la Administración General del Estado (a través de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del Ministerio de Empleo y Seguridad Social; la Tesorería General de la Seguridad Social; la Intervención General de la Seguridad Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social) y las Administraciones Autonómicas (a través de los distintos departamentos de Sanidad, en especial la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana). En esta relación la Mutua se apoya en la transparencia y en la publicidad de todas sus actuaciones.	→ Colaboración con las Administraciones Públicas en la gestión de los fondos públicos y las políticas ministeriales destinadas a garantizar la solvencia económica del sistema. → Información exacta y veraz.
→ **Sociedad:** Unión de Mutuas integra en su gestión las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales de la sociedad.	→ Promoción de una cultura ética y responsable. → Proyección del interés de la Mutua por la salud y la prevención laboral a la sociedad. → Desarrollo de programas anuales para el cuidado del medioambiente.

Estrategia y gestión

[4.15]

En el marco del modelo de gestión EFQM utilizado en Unión de Mutuas se definen las líneas estratégicas, objetivos estratégicos e indicadores y metas a alcanzar, y los planes de acción necesarios para su consecución, conformando así el correspondiente plan estratégico. El Proceso Estrategia y Gestión Directiva, al que corresponde la elaboración de los planes estratégicos en la Mutua, parte para ello de la revisión de su misión y visión, y de sus principios y valores, prestando además una especial atención a la evolución del entorno y a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Los planes estratégicos se revisan anualmente. El *Plan Estratégico 2011/2013* fue el aplicado en la Mutua en 2011, y un resumen del mismo se concreta en el siguiente mapa estratégico.



Las 5 líneas estratégicas del *Plan Estratégico 2011/2013*

1 RENTABILIDAD SOSTENIBLE: búsqueda de la rentabilidad de forma que posibilite la calidad en la prestación de servicios y la generación de resultados económicos positivos, que ayude a engrosar el Fondo de Prevención y Rehabilitación y el Fondo de Reserva de la Seguridad Social, a la vez que se aumenta la generación de valor para todos los grupos de interés.

2 CALIDAD Y EFICIENCIA OPERACIONAL: mejora de la gestión interna que posibilite mayor calidad de los procesos asistenciales y administrativos, optimizando los recursos propios y de Corporación Mutua.

3 DIFERENCIACIÓN E INNOVACIÓN: identificación y potenciación de elementos propios que permitan aumentar la fidelidad de las empresas asociadas y la confianza de los trabajadores por cuenta propia adheridos y trabajadores por cuenta ajena protegidos.

4 EFICACIA, COORDINACIÓN Y TRANSPARENCIA: eficacia, coordinación y transparencia en las relaciones con Corporación Mutua y las mutuas que la componen, así como con los grupos de interés.

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

Como consecuencia de la revisión anual de la estrategia de Unión de Mutuas, en 2012 se aprobarían modificaciones en el plan, incluyendo en las líneas estratégicas, que en el momento de publicación de esta memoria son: crecimiento sostenible, calidad y eficiencia operacional, innovación, compromiso con y de las personas, y responsabilidad social.

Política de RSC
Principios y valores éticos

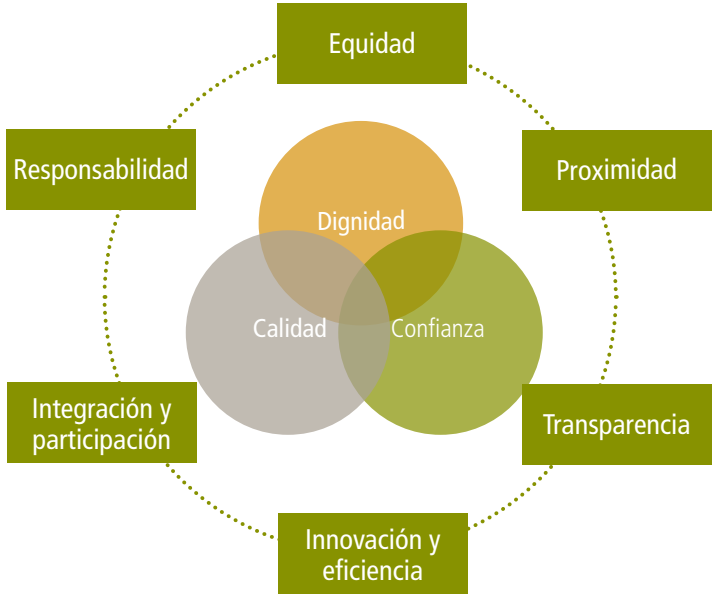
[4.8]

La política de responsabilidad social de Unión de Mutuas se fundamenta en su misión y visión, y en los principios y valores de su *Código Ético*.

El *Código Ético* constituye la primera expresión pública del compromiso ético de la organización con sus grupos de interés, un compromiso que se manifiesta en las decisiones y actuaciones de la Mutua, incorporándose transversalmente a la actividad desplegada en todos los procesos.

La primera edición del *Código Ético* se aprobó a fines de 2002. Desde entonces, Unión de Mutuas ha experimentado importantes cambios, ha avanzado en la aplicación del modelo EFQM y ha ganado experiencia en materia de RSC.

Por ello, a fines de 2010 el Proceso de Estrategia y Gestión Directiva consideró conveniente adaptar el *Código Ético* de la Mutua a los cambios producidos en ella. Así pues, los principios y valores del primer *Código Ético* se simplificaron, tanto en número como en redacción, quedando los mismos tres principios de antes, y reduciéndose los valores a seis.



Una empresa responsable
[4.12, 4.13]

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

En garantía del cumplimiento de los principios y valores del *Código Ético*, desde su publicación se adoptaron una serie de compromisos que conformaron los dos primeros planes estratégicos de RSC. El *III Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2011-2013* presenta una importante novedad con respecto a los anteriores: su alineación al *Plan Estratégico 2011-2013* de Unión de Mutuas. Y ello porque, del mismo modo que a fines de 2010 se estimó llegado el momento de adecuar el *Código Ético* a las transformaciones experimentadas por la organización, se consideró conveniente alinear la gestión de la RSC al modelo EFQM adoptado por la Mutua.

Así se creó, dentro del Proceso de Innovación y Mejora, el Subproceso de RSC, al que corresponde la gestión de la responsabilidad social corporativa, de acuerdo con las directrices marcadas por el Proceso de Estrategia y Gestión Directiva.

El *III Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2011-2013*, con una duración prevista de tres años en lugar de los cuatro anteriores, contempla compromisos de carácter general cuya concreción se realiza en los planes de gestión elaborados anualmente por el Subproceso de RSC.

En la gestión de la RSC, además, participa la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, en la que se integra, entre otras personas, una en representación de la Dirección, así como la persona responsable del Subproceso de RSC.

Compromisos del *III Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa* 2011-2013

1. Fomento de la cultura de la RSC.
2. Renovación de los estándares de calidad.
3. Potenciación del diálogo con los grupos de interés.
4. Impulso de las buenas prácticas sanitarias.
5. Potenciación de la participación y reconocimiento del personal.
6. Minimización del impacto medioambiental.
7. Desarrollo de proyectos de I+D+i.
8. Fomento de la acción social.

Las acciones a que han dado lugar estos compromisos en 2011 se encuentran en la parte dedicada al desempeño de la Mutua en este año.

Para reforzar el compromiso con la RSC, en 2007 Unión de Mutuas se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas, adhesión que ha ido renovando desde entonces; en 2010 se sumó a la iniciativa de Naciones Unidas y UNIFEM para el empoderamiento de la mujer, que persigue promover la plena igualdad entre mujeres y hombres; y en 2011 presentó una solicitud para adherirse a la Carta Europea de la Seguridad Vial que sería aceptada por la Comisión Europea a principios de 2012, quedando entonces la Mutua incluida entre las organizaciones firmantes de esta carta y comprometiéndose, por tanto, a promover la seguridad vial con acciones concretas.

Una empresa de calidad

[4.8]

La *Política del Sistema de Gestión de Unión de Mutuas* se basa, de acuerdo con la actualización de 2011, en la consecución de dos objetivos fundamentales:

1. La satisfacción de todos sus grupos de interés, previniendo los riesgos contra la salud, la seguridad y el medioambiente.
2. La innovación aplicada a la mejora continua de todos los procesos que conforman la estructura de trabajo de Unión de Mutuas, con objeto de conseguir la mayor eficiencia y eficacia en sus actuaciones.

PRINCIPIOS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- Los conocimientos, la cualificación, la satisfacción del personal y la participación activa del mismo en la mejora continua, conforme al Plan de Igualdad, se consideran un valor estratégico de competitividad para la Mutua.
- Constante dotación de los recursos tecnológicos y humanos necesarios para llevar a cabo la actividad de Unión de Mutuas en condiciones de competitividad óptima.
- El desempeño de las actividades y servicios con criterios de eficiencia, eficacia y sostenibilidad.
- Potenciación de las actividades de I+D+i de manera que se generen nuevos productos o servicios que aporten valor añadido a los grupos de interés de la organización.
- Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión, así como la legislación, reglamentación aplicable y todos aquellos requisitos que Unión de Mutuas suscriba relacionados con su actividad.

Teniendo en cuenta las expectativas de desarrollo y retos de la organización, periódicamente se planifican objetivos y se realiza un seguimiento de los mismos.

Camino hacia la excelencia

[2.10]

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

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

2001 Unión de Mutuas adopta el Modelo EFQM de Excelencia como referente para la mejora e implantación de su Sistema de Gestión. Se realiza, con el soporte de una organización externa, la primera autoevaluación EFQM, alcanzando una puntuación de 285 puntos.

2002 Unión de Mutuas se adapta a la nueva ISO 9001:2000. El cambio fundamental que aporta la norma es la orientación a la gestión por procesos.

2002 Primera declaración de la misión y visión de la organización.

2003 Se obtiene la certificación ISO 14001:1996 para todos los centros y procesos de la organización, lo que evidencia el compromiso de la Mutua con el cuidado del medioambiente.

2003 Se publica el *Código Ético* de Unión de Mutuas con dos objetivos básicos: presentar públicamente los principios y valores que guían la toma de decisiones de la organización, y definir las responsabilidades que Unión de Mutuas adquiere hacia sus interlocutores o grupos de interés.

2004 Apertura del ITUM (Instituto de Traumatología de Unión de Mutuas).

2004 Se realiza la segunda autoevaluación conforme al Modelo EFQM, con una puntuación de 357 puntos.

2004 Fusión con Gremiat, lo que exige un amplio abanico de acciones encaminadas a compatibilizar y fusionar ambas culturas. Una de las acciones más destacadas fue la extensión del alcance las certificaciones ISO (9001:2000 y 14001:2004) a todos los centros fusionados en todo el territorio nacional.

2006 Revisión de la misión y visión. Realización del *Plan Estratégico 2006-2008*.

2006 Implantación de una herramienta de *business intelligence*, imprescindible para el seguimiento de los procesos de la organización y sus indicadores.

2006 Segregación del Servicio de Prevención Ajeno, constituyéndose Unimat Prevención, Sociedad de Prevención S.L.U., lo que exige la adaptación del Sistema de Gestión a la nueva situación.

2007 Se publica la *Memoria de Sostenibilidad 2006, informe de Responsabilidad Social Corporativa*, que es verificada por AENOR y obtiene del Global Reporting Initiative (GRI) la calificación A+. Desde esta fecha, todas las memorias de Unión de Mutuas se han realizado de acuerdo con los criterios del GRI y han obtenido de este la calificación A+.

2007 Se firma un convenio de colaboración en materia de igualdad de género con la Fundación Isonomía. Esta presenta un diagnóstico de situación de Unión de Mutuas sobre la aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades en la Mutua, base para la elaboración de su primer plan de igualdad.

2007 Reconocimiento público por el esfuerzo en el camino a la excelencia, con el Premio Bronce ER de AENOR.

2007 Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

2008 Constitución de la Comisión de Igualdad y aprobación, a fines de año, del *I Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2009-2010*.

2008 Puesta en marcha del proyecto piloto *Efectos Adversos* en 4 ambulatorios.

2008 Unión de Mutuas entra a forma parte de Corporación Mutua.

2008 Revisión de la misión y visión. Elaboración del *Plan Estratégico 2009-2011*.

2008 Se realiza la tercera autoevaluación EFQM, con una puntuación de 428 puntos.

2009 Obtención del sello 400+ de Excelencia Europea.

2010 Unión de Mutuas es la primera mutua en certificarse de acuerdo con la Norma UNE 166002:2006 Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de I+D+i.

2010 Adhesión a la iniciativa de empoderamiento de las mujeres del Pacto Mundial y UNIFEM.

2011 Obtención del sello 500+ de Excelencia Europea.

2011 Puesta en marcha del *II Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2011-2013*

2012 Solicitud de adhesión a la Carta Europea de la Seguridad Vial, confirmada por la Comisión Europea en 2012.

Gestión 2011

Desempeño económico
- Enfoque de gestión
- Datos de 2011
  - Análisis presupuestario y económico-financiero
  - Normativa
  - Contratos

Desempeño medioambiental
- Enfoque de gestión
- Datos de 2011
  - Consumo de materiales
  - Consumo de energía
  - Consumo de agua
  - Biodiversidad
  - Emisiones de gases
  - Residuos
  - Inversión / gasto medioambiental en 2011
  - Guía medioambiental

Población protegida y empresas mutualistas
- Enfoque de gestión
- Datos de 2011
  - Empresas asociadas y población protegida
  - Datos epidemiológicos
  - Prestaciones económicas
  - Asistencia sanitaria
  - Asistencia social
  - Calidad en la prestación de servicios
  - Encuestas de satisfacción
  - Prevención de riesgos laborales
  - I+D+i
  - Comunicación

Colaboradores

Equipo humano
- Enfoque de gestión
- Datos de 2011
  - Contratos, altas, bajas y absentismo
  - Permisos por maternidad y paternidad
  - Retribuciones y beneficios sociales
  - Formación
  - Seguridad y salud en el trabajo
  - Relaciones empresa – trabajadores
  - Igualdad
  - Actuaciones destacadas en 2011

Derechos humanos
- Enfoque de gestión
- Datos de 2011

Unión de Mutuas y la sociedad
- Enfoque de gestión
- Datos de 2011
  - Primera encuesta a la sociedad
  - Colaboración en investigaciones y actos
  - Solidaridad
  - Comunicación

Corporación Mutua
- Datos de 2011

De 2011 a 2012: perspectivas de futuro

Desempeño económico
Enfoque de gestión

Unión de Mutuas, como entidad colaboradora en la gestión de la Seguridad Social, presta sus servicios a sus empresas asociadas, trabajadores por cuenta propia adheridos y trabajadores por cuenta ajena protegidos de acuerdo con un modelo de gestión de la excelencia, contribuyendo a un mayor bienestar social en términos de sostenibilidad.

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

Las operaciones económicas llevadas a cabo en el ejercicio 2011 se realizaron de conformidad con las directrices marcadas por la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), aplicando los principios contables y normas de valoración según lo dispuesto en la Resolución de la Intervención General de la Administración del Estado, de 1 de julio de 2011, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

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

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

Datos de 2011
[2.8, EC1, EC6, PR3, PR6]

Análisis presupuestario y económico-financiero
[EC1]

Presupuesto

Las modificaciones presupuestarias durante el ejercicio 2011 supusieron un total de 12.235.746,37 € sobre el presupuesto inicial de gastos.

Por otra parte, conforme a las resoluciones de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, de fecha 15/03/2011 y 07/10/2011, se aplicó una retención de crédito por un total de 10.106.440 €.

El crédito disponible para el capítulo 1 de personal fue de 27.030.860 € y el crédito consumido de 26.876.517,63 €, realizándose, por tanto, un 99,43%.

En lo referente al capítulo 2 de gastos corrientes, el crédito disponible para el ejercicio 2011 fue de 13.909.240 € y el crédito consumido de 12.931.301,02 €.

Respecto al capítulo 3 de gastos financieros, el porcentaje de crédito consumido respecto del aprobado fue del 80,43%.

El crédito consumido del capítulo 4 de prestaciones fue de 143.372.692,25 €, lo que representa un 83,20% del crédito disponible, 172.323.286,37 €.

En relación al capítulo 6 de inversiones, de 1.176.970 € de crédito disponible se consumieron 1.134.976,66 €, lo que supone un porcentaje de realización del 96,43%.

Las cotizaciones sociales (derechos reconocidos netos), con un importe de 199.630.878,51 €, representaron el 97,4% del total de ingresos presupuestarios.

Gastos presupuestarios

	Importe	Porcentaje de gastos
Prestaciones económicas	143.476.422,80 €	67,67%
Asistencia sanitaria	29.797.234,20 €	14,05%
Servicios sociales (higiene y seguridad en el trabajo)	436.830,33 €	0,21%
Tesorería, informática y otros servicios funcionales comunes (transferencia a la Seguridad Social y Administración)	38.316.759,04 €	18,07%
TOTAL	**212.027.246,37 €**	**100%**

El total de gastos del programa de higiene y seguridad liquidados en el ejercicio 2011, 436.830,33 €, alcanzó el 0,37% de las cuotas, cumpliendo así con el límite establecido por la DGOSS: no sobrepasar el 0,5% de las cuotas recaudadas por contingencias profesionales.

El remanente de tesorería total, 36.500.520,17 €, fue resultado de 41.634.243,20 € de derechos pendientes de cobro, 1.469.131,56 € de fondos líquidos y 6.602.854,59 € procedentes de unas obligaciones pendientes de pago.

Análisis económico-financiero

Cuenta de resultados: ingresos

	Patrimonio de la Seguridad Social		Patrimonio histórico		Total	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Ingresos	230.106.623,44 €	224.487.552,11 €	260.620,09 €	260.414,22 €	**230.367.243,53 €**	**224.747.966,33 €**

El total de cuotas recaudadas fue de 200.296.848,56 €, un 7,3% menos que el año anterior. Ello se explica por el descenso de la población protegida, principalmente como consecuencia de la situación económica, y por la publicación de la Orden TIN/41/2011 por la que se modifica la fracción de cuota destinada a la financiación de la incapacidad temporal, que pasó del 0,06 al 0,05 a partir de julio de 2011.

Cuenta de resultados: gastos

	Patrimonio de la Seguridad Social		Patrimonio histórico		Total	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Gastos	224.776.698,13 €	213.154.052,65 €	105.384,75 €	320.132,84 €	**224.882.082,88 €**	**213.474.185,49 €**

El importe de las prestaciones sociales (incapacidad temporal, maternidad, baremos, tanto alzado, prótesis y farmacia) alcanzó un total de 85.318.023,04 €, lo que representa un descenso del 8,1% respecto al año anterior, que afecta especialmente a la incapacidad temporal como consecuencia de la disminución de accidentes de trabajo y de procesos de contingencias comunes; los casos de embarazo y lactancia se incrementaron en relación con el ejercicio anterior.

Los gastos de funcionamiento (aprovisionamientos, personal, servicios exteriores y tributos) alcanzaron los 39.853.780,01 €, un 2,82% menos que en 2010. Este menor gasto afectó, sobre todo, a los gastos corrientes y aprovisionamientos; se explica por la política de contención de Unión de Mutuas durante el ejercicio y la reducción impuesta por el Ministerio en gastos de personal en el año anterior, que tuvo su continuidad en 2011, así como a la contratación de servicios y otros vía concurso, puesto que la Mutua está sometida a la contratación pública.

El importe de las transferencias y subvenciones (cánones y reaseguro, capitales renta) fue de 57.895.032,93 €, un 6,8% menos que el año anterior, principalmente por la disminución en cánones y reaseguro por la menor recaudación obtenida. Se incluye en esta partida la aportación al Centro de Recuperación y Rehabilitación de Levante, debido a un cambio en la financiación de este.

La provisión para contingencias de tramitación ascendió a 11.408.928,23 €, un 33,69% menos que el año anterior, debido a la disminución de accidentes.

Según el oficio de la IGSS de fecha 28/4/11, las deudas se deben recoger en contabilidad desde la emisión de la reclamación de la deuda denominada vía voluntaria y no solo desde la emisión de la providencia de apremio. Como consecuencia de ello, se produjo un incremento importante en las cuotas morosas y la dotación de la provisión correspondiente, de 16.481.063,36 €, un 116,45% más que el año anterior.

Cuenta de resultados: diferencia ingresos-gastos

	Patrimonio de la Seguridad Social		Patrimonio histórico		Total	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Ahorro	5.329.925,31 €	11.333.499,46 €	155.235,34 €	-59.718,62 €	**5.485.160,65 €**	**11.273.780,84 €**

Debido a la aplicación de los criterios contables establecidos en el nuevo plan, las cuotas morosas de años anteriores no pasan por la cuenta de resultados, por lo que los resultados obtenidos en el patrimonio de la Seguridad Social en los ejercicios 2010 y 2011 no son homogéneos y no resulta posible compararlos. Sí puede compararse, en cambio, los resultados a distribuir, que se especifican a continuación.

Ejercicio 2011
18.912.330,07 €
3.511.794,99 € correspondientes a CATA

Ejercicio 2010
10.761.096,81 €

El resultado en el PATRIMONIO HISTÓRICO es un **360%** superior al del año anterior, debido a que en **2010** se asumieron ajustes de auditoría de años anteriores.

El importe de las RESERVAS en **2011** del patrimonio de la Seguridad Social ascendía a **98.275.006,41 €** y en el patrimonio privativo a **6.829.286,42 €**.

Balance: activo

El total del activo ascendió a 149.256.407,23 €, un 3,94% superior al del año anterior. El activo no corriente, por importe de 50.218.563,23 €, representa el 33,65% del activo y el activo corriente, con 99.037.844 €, representa el 66,35% del total. El activo corriente es 4,85 veces el pasivo corriente, lo que denota la liquidez general de la Mutua.

Balance: pasivo

El total del pasivo ascendió a 149.256.407,23 €. El patrimonio neto, con 128.815.394,44 €, representa el 86,30% del pasivo, y el pasivo corriente, con 20.440.411,78 euro, supone el 13,70% del total del pasivo.

Normativa

[PR3,PR6]

La gestión económica de Unión de Mutuas se ajusta a la normativa vigente, incluyendo las disposiciones aprobadas específicamente para el ejercicio 2011, y al *Código de conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones financieras temporales*, aprobado por acuerdo de 20 de noviembre de 2003 del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Como normas de especial relevancia para la Mutua, cabe mencionar las siguientes:

- **Ley 39/2010, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2011**. En esta ley se determina que las retribuciones que perciba el personal de las mutuas no podrán experimentar incremento alguno en el ejercicio 2011 respecto a las cuantías percibidas en el ejercicio 2010.
- **Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre**, por el que se modifica el Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre. Conforme a este real decreto, y en los términos establecidos en él, las mutuas deberán mantener un saldo medio anual de sus servicios de tesorería conjunto dentro de los límites mínimo y máximo que se establezcan por el Ministerio. Los valores que las mutuas pueden adquirir se concretan en activos financieros emitidos por el Estado o por otras personas jurídicas públicas nacionales que estén admitidos a negociación en un mercado regulado o sistema multilateral de negociación. Se establece un nuevo sistema de constitución de reservas obligatorias, concretándose en la reserva de estabilización de contingencias comunes, que debe alcanzar como mínimo el 30% de la media de cuotas recibidas en el último trienio; una vez cubierta la cuantía mínima, se podrá incrementar en el 50% el resultado económico positivo anual no aplicado y el otro 50% se ingresará en el Banco de España para el Fondo de Prevención y Rehabilitación. La reserva de estabilización de contingencias comunes se constituye en los mismos términos que hasta la fecha. Y la reserva de estabilización por cese de actividad se dotará, al menos, por el 80 por ciento del resultado positivo obtenido (este importe se establece en el Real Decreto 1541/2011, mencionado más adelante).
- **La Orden TIN/41/2011, de 18 de enero**, por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional, contenidas en la Ley 39/2010, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2011, fija un coeficiente del 0,060. Posteriormente, la Orden TIN/2100/2011, de 26 de julio, modifica la fracción de cuota destinada a la financiación de la incapacidad temporal establecida en el artículo 24.1 de la Orden TIN/41/2011, fijando un coeficiente del 0,050 en relación con las cuotas devengadas a partir del día 1 de julio de 2011.

La fracción de cuota prevista para la financiación de la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal de los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos y de los trabajadores incluidos en el Sistema Especial para Trabajadores por Cuenta Propia Agrarios, se fija para el ejercicio 2011 en el resultado de aplicar el tipo del 3,30% a la correspondiente base de cotización.

Para la financiación de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural, las trabajadoras autónomas (sin opción AT y EP) efectuarán una cotización adicional del 0,10%.

→ **Real Decreto 1541/2011, de 31 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 32/2010, de 5 de agosto**, por la que se establece un Sistema Específico de Protección por Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos. Entre otras cosas, se establece la cuantía de la reserva de estabilización de esta prestación.

→ **Resolución de 10 de junio de 2011 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social**, por la que se establecen los Criterios y Prioridades a aplicar por las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social en la Planificación de sus Actividades Preventivas para el año 2011, en desarrollo de lo dispuesto en la Orden TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, por la que se regulan las Actividades Preventivas en el Ámbito de la Seguridad Social y la Financiación de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

Al igual que en años anteriores, existe un límite para los gastos de las actividades preventivas del 0,5 por ciento de sus ingresos por cuotas de contingencias profesionales.

→ **Orden TIN/3293/2011, de 30 de noviembre**, por la que se regulan las Operaciones de Cierre del Ejercicio 2010 para las Entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.

→ **Resolución de 22 de diciembre de 2011, de la Intervención General de la Seguridad Social**, por la que se dictan las Instrucciones de Cierre Contable del ejercicio 2011 para las Entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.

→ **Orden ESS/184/2012 de 2 de febrero**, por la que se desarrollan las Normas Legales de Cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Protección por Cese de Actividad, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional para el Ejercicio 2012. En el artículo 25.3 establece que el porcentaje a que se refiere el artículo 21.2b) del Real Decreto 1541/2011, de 31 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 32/2010, de 5 de agosto, por la que se establece un Sistema Específico de Protección por Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos se fije en el 2,2%, siendo de aplicación para la distribución de resultados positivos del ejercicio 2011.

→ **Orden TIN/1402/2010 de 28 de mayo**, mediante la cual se establecen las Normas de Elaboración de los Presupuestos para el ejercicio 2011. En la disposición adicional única se establece, como novedades en este ejercicio las siguientes limitaciones iniciales:

1 "En el caso de que durante el ejercicio 2011 las previsiones de liquidación de los principales recursos (ingresos por cuotas recaudadas) sean inferiores a las cifras consignadas en los presupuestos de ingresos, podrá determinarse por este Ministerio la NO DISPONIBILIDAD de créditos autorizados para los gastos de funcionamiento (C1 personal, C2 corrientes y C3 financieros), hasta un porcentaje equivalente al 50% de la disminución porcentual que la recaudación en ejecución represente sobre la prevista inicialmente."

   Para el cómputo de las citadas variaciones porcentuales durante el ejercicio económico, se adoptarán como referencia los avances de las previsiones de liquidación de ingresos elaborados por la TGSS o, en su caso, certificaciones al efecto expedidas por las mutuas.

2 El incremento neto de crédito mediante modificaciones presupuestarias no podrá superar el 50% (antes era del 85%) del incremento porcentual que la recaudación de los principales recursos financieros represente sobre la prevista inicialmente.

3 Por último, queda regulado que el incremento en créditos para gastos de funcionamiento que se autoricen a las entidades y centros mancomunados constituidos por las mutuas requerirá la reducción correlativa y equivalente de los restantes gastos de funcionamiento de las mutuas que los promueven.

La actividad de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

En cumplimiento con el compromiso del Gobierno de España con la sostenibilidad de sus finanzas públicas, plasmado en el denominado Plan de Estabilidad y Crecimiento 2010-2013, en el que se establece como objetivo, de acuerdo con el procedimiento de déficit excesivo de la Unión Europea, la reducción del déficit para el conjunto de Administraciones Públicas hasta el 3% del producto interior bruto, la Secretaría de Estado de la Seguridad Social considera adecuado que las entidades, servicios y entes adscritos o dependientes de la misma contribuyan a la consecución de los fines señalados, con el exigible ahorro de gasto en la ejecución del presupuesto que tienen aprobado para el ejercicio 2011, determinando para Unión de Mutuas la no disponibilidad de crédito en las siguientes resoluciones:

- **Resolución de 15 de marzo de 2011**, mediante la cual a Unión de Mutuas se le aplica una no disponibilidad de crédito en su presupuesto de 9.581,40 miles de euros repartidos en los capítulos de gastos de personal, gastos corrientes e inversiones.

  En esta misma resolución, se limita la formalización de nuevos contratos de personal, excepto los de personal sanitario.

  Se limitan los gastos imputables al concepto 227 (servicios encomendados a empresas, profesionales o entidades ajenas al sistema), de modo que en su conjunto no supere lo liquidado en el ejercicio anterior.

  Se deberán suprimir los gastos de publicidad y promoción, así como los dictámenes jurídicos externos.

  Las mutuas se abstendrán de prestar colaboración, económica o de otra naturaleza, para la celebración de actos, eventos, jornadas, congresos, ferias o colaboraciones, salvo autorización expresa de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

  Las mutuas se abstendrán de contraer compromisos de gasto por apertura de nuevas delegaciones administrativas y/o instalaciones de naturaleza asistencial.

  Se procurará la concentración para la utilización de instalaciones asistenciales con otras mutuas, entidades mancomunadas o con instituciones del sector público.

- **Resolución de 7 de octubre de 2011**, por la que se establece una nueva no disponibilidad de créditos presupuestarios de la Seguridad Social para el ejercicio 2011, mediante la cual a Unión de Mutuas le corresponde una no disponibilidad de 525,04 miles de euros.

Contratos
[EC6]

Desde el 1 de mayo de 2008, con la entrada en vigor de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, derogada por el actual R. D. 3/2011, de 14 de noviembre de 2011, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y en virtud del art. 3 g) de esta, las mutuas de accidentes de trabajo quedan sometidas en materia de contratación a las disposiciones de la citada norma cuando se trate de contratos recogidos en los artículos 13 a 17 de la misma; y en el caso de contratos excluidos, a las instrucciones de contratación que conforme a lo dispuesto en el artículo 191 de la citada disposición fueron dictadas y aprobadas por la Junta Directiva el 29 de abril de 2008.

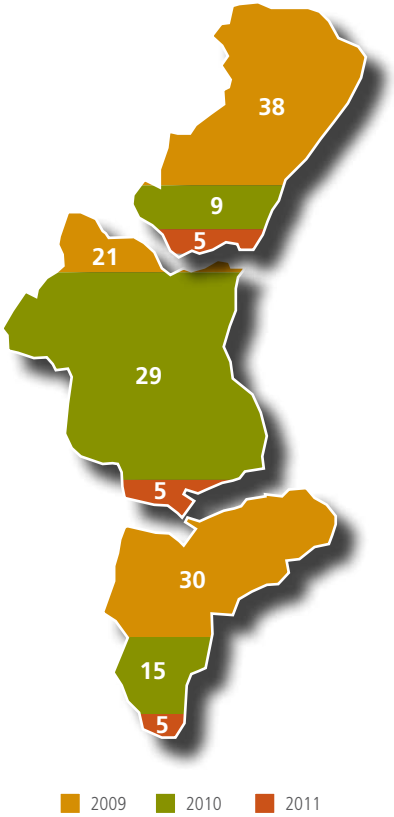
De acuerdo con el R. D. 3/2011, todos los contratos quedan sujetos al cumplimiento de los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos. Como es lógico, ello comporta la prohibición de que las licitaciones o adjudicaciones de los contratos puedan establecer requisitos que limiten el acceso a la contratación de las empresas por su ubicación territorial.

Como consecuencia, a la hora de celebrar contratos o elaborar un procedimiento de licitación, Unión de Mutuas no puede limitar ni establecer como criterio de exclusión o de mayor valoración la territorialidad, permitiendo así que cualquier entidad del ámbito provincial, autonómico, nacional, comunitario, o extracomunitario pueda acceder a contratar con la Mutua.

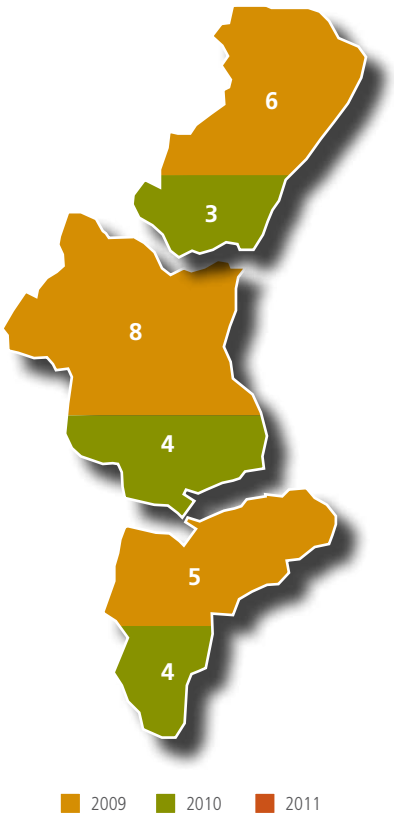
En los contratos no sujetos a regulación armonizada, la adjudicación recae en la oferta económicamente más ventajosa, considerando las condiciones de los pliegos y, en su caso, los criterios del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. En caso de igualdad de condiciones económicas, se aplicarían los criterios establecidos en los propios pliegos o, en su defecto, a aquellas empresas con mayor compromiso en materia de responsabilidad social corporativa.

Contratos celebrados en 2011 con entidades del ámbito de la Comunidad Valenciana

N.º de contratos por adjudicación directa *



N.º de contratos por licitación *



En 2011, se firmaron en la Comunidad Valenciana algo más de la mitad de los contratos por adjudicación directa, en total un 54,34% (50 de 92): un 32,61% en Castellón, un 16,30% en Valencia y un 5,43% en Alicante. En los contratos por licitación (29 en total) el porcentaje baja al 31,03%: un 17,24% en Castellón y un 13,79% en Valencia. En relación a estos últimos hay que tener en cuenta que, para aprovechar las economías de escala, en el marco de Corporación Mutua se aprobaron y pusieron en marcha cuatro expedientes de contratación, dos menos que en 2010.

En materia de contratación, en 2011 se produjo la derogación, como consecuencia de la aprobación del R.D. 3/2011, de 14 de diciembre de 2011, de las siguientes normas en materia de contratación:

- La Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- El Capítulo IV, del Título V, del Libro II, artículos 253 a 260, ambos inclusive, del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio.
- La disposición adicional séptima de la Ley 13/2003 de 23 de mayo, Reguladora del Contrato de Concesión de Obras Públicas.
- El artículo 16 del Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan Medidas Extraordinarias para la Reducción del Déficit Público.
- Los artículos 37 y 38 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

* Contratos que no requieren de procedimiento de contratación armonizada (conforme a los criterios de la Ley de Contratos del Sector Público) y contratos no sujetos a contratación armonizada (conforme a los criterios de las instrucciones de contratación aprobadas por Unión de Mutuas).

Desempeño medioambiental

Enfoque de gestión

Unión de Mutuas es una empresa responsable con el medioambiente. Este interés por el cuidado del medioambiente ha ocupado siempre un destacado lugar en la estrategia de la organización en materia de RSC y en la gestión de esta. Así, en el *Plan Estratégico 2011-2013*, la línea de responsabilidad social se refiere al compromiso de Unión de Mutuas con la ética, la igualdad y la responsabilidad social y medioambiental, y uno de los compromisos del *III Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2011-2013* es la minimización del impacto medioambiental.

Además, desde 2003, la parte medioambiental del Sistema de Gestión está certificada de acuerdo con la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Medioambiental. Este certificado ha sido renovado año a año por parte de la entidad certificadora AENOR.

Como consecuencia de uno de los requisitos de esta norma, Unión de Mutuas definió e implantó los medios necesarios para garantizar la identificación y el cumplimiento de la legislación vigente. Como resultado de ello, en 2011 a Unión de Mutuas no le fue incoada ninguna multa o sanción por incumplimiento de la legislación vigente.

Para analizar el impacto que la actividad de Unión de Mutuas genera en el medioambiente, al finalizar el año en curso se realiza la evaluación de los aspectos ambientales de la actividad de la organización; atendiendo al resultado de esta evaluación, se establecen una serie de acciones y objetivos que se recogen en un plan de gestión medioambiental (PGMA), con el objeto de minimizar el impacto medioambiental y contribuir al desarrollo sostenible.

En lo que se refiere a la biodiversidad, el impacto de Unión de Mutuas sigue siendo nulo, como en años anteriores, ya que ninguna de sus actividades tiene lugar en áreas, protegidas o no, de gran valor para la biodiversidad.

Datos de 2011

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

Consumo de materiales

[EN1, EN2]

Los consumos más significativos en Unión de Mutuas son los de materiales de oficina y materiales sanitarios y de laboratorio.

Consumo de material de oficina	2009	2010	2011
Consumo de papel*	14.740 kg	12.220 kg	15.597 kg
Tóneres	310 uds.	577 uds.	609 uds.
Cartuchos de tinta	225 uds.	266 uds.	344 uds.

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

		N.º cartuchos		N.º tóneres		N.º tóneres para faxes	N.º tóneres para fotocopiadoras
		O*	R*	O	R		
Proveedor antiguo	01/1/1 al 31/8/11	227	0	105	207	48	30
Proveedor actual	01/9/11 al 31/12/11	5	112	3	187	21	8

* O=original; R=reutilizado.

Unión de Mutuas comenzó a comprar papel reciclado en 2003; en 2006 todo el papel comprado era reciclado. En 2010, como consecuencia de una licitación conjunta con Corporación Mutua, se cambió de proveedor de material de oficina, adquiriendo a partir de entonces papel con materias primas obtenidas de bosques gestionados teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos y ambientales sostenibles de acuerdo con los criterios del Forest State Council (FSC).

En el último trimestre de 2011 se cambió de proveedor de tóneres y cartuchos. Como se aprecia en la tabla, con este nuevo proveedor se favorece el consumo de materiales reutilizados.

El consumo de papel, tóneres y cartuchos aumentó respecto a 2010 en un 27,6%, 5,5% y 29,3% respectivamente. Pese a este aumento en el consumo de material de oficina, el impacto ambiental se minimizó, al incrementarse los equipos que utilizan tóneres o cartuchos reutilizados. Con el anterior proveedor, todos los cartuchos eran originales y el 53,1% de los tóneres utilizados en 2011, reutilizados. Con el cambio de proveedor, el porcentaje aumentó al 95,7% de cartuchos y el 85,4% de tóneres reutilizados.

Ha de tenerse en cuenta que en 2010 el consumo de papel descendió debido a que se contaba con reservas en el almacén. El incremento en el consumo de tóneres y cartuchos en 2010 se debe al nuevo contrato de suministro de material de oficina.

Además, en 2011 continuó la implementación del proyecto de gestión documental digitalizada GeDoc, iniciado en 2010, con la implantación de la digitalización de los documentos de los procesos de Gestión Externa, Gestión de Recursos y Alianzas, y Gestión de las Prestaciones Económicas. Este proyecto evita copias innecesarias en papel, facilitando así mismo un mayor control de los documentos correspondientes.

En cuanto al material sanitario y de laboratorio, en 2011 se produjo un descenso en el coste mucho menor que el experimentado en 2010.

Consumo de material sanitario y de laboratorio (en euros)*

	2009	2010	2011
Antisépticos y desinfectantes	39.195,68	35.582,18	27.316,06
Apósitos, material de curas y suturas	38.717,86	21.917,61	23.183,23
Botiquines	156.057,98	136.557,97	112.631,50
Catéteres, sondas, drenajes	13.440,07	19.816,02	22.766,20
Instrumental y pequeño utillaje	49.840,71	33.803,27	28.204,89
Material desechable	140.039,24	120.502,90	148.000,85
Material de repuesto	79.524,12	68.105,98	50.723,34
Medicamentos	581.634,03	539.749,58	503.463,58
Neurofisiología	210,37	65,18	-
Prótesis e implantes	361.639,56	110.345,30	90.020,31
Radiología	19.213,78	19.243,63	19.517,98
Reactivos laboratorio	53.152,73	48.774,20	30.223,54
Vestuario rehabilitación	5.690,50	4.982,19	5.869,63
Total general	**1.538.356,63**	**1.159.446,00**	**1.061.921,11**

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

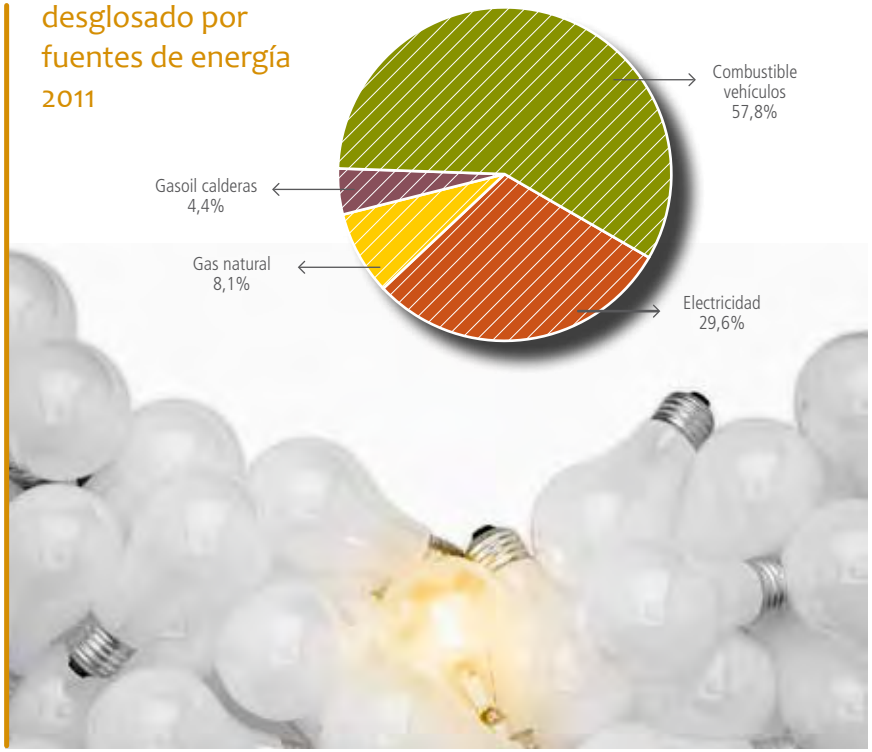
Consumo de energía

[EN3 a EN6]

Consumo directo de energía

	2009	2010	2011
ELECTRICIDAD*	2.779.458 kWh	2.550.898 kWh	2.347.033 kWh
	10.006,1 GJ	9.183,2 GJ	8449,3 GJ
	17.66 kWh/m²	17.23 kWh/m²	15.57 kWh/m²
	63,6 MJ/m²	62,0 MJ/m²	56,0 MJ/m²
GAS ITUM*	737.255 kWh	773.146 kWh	723.610 kWh
	2.376,6 GJ	2.556,8 GJ	2.316,2 GJ
GASÓLEO CALDERAS (Onda, Segorbe, Vila-real)	45.360 litros	44.994 litros	34.767 litros
	1.653,8 GJ	1.640,5 GJ	1.267,6 GJ
COMBUSTIBLE** (vehículos)***	781.651,7 litros	566.342,8 litros	498.882,5 litros
	25.814,1 GJ	18.703,47 GJ	16.475,59 GJ

Consumo desglosado por fuentes de energía 2011



* El consumo de electricidad y gas se ha obtenido a partir de las facturas de los proveedores.

** El consumo de combustible se ha obtenido aplicando el precio medio del combustible del año 2011 según el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a el importe pagado por kilometraje a los empleados.

***En anteriores memorias, solo se tenía en cuenta el gasóleo empleado en transporte de materiales entre los diferentes centros de Unión de Mutuas. En esta memoria se recogen, además, los litros utilizados para diferentes gestiones, como, por ejemplo, visitas de asesoramiento a empresas, auditorías, reuniones, etc.

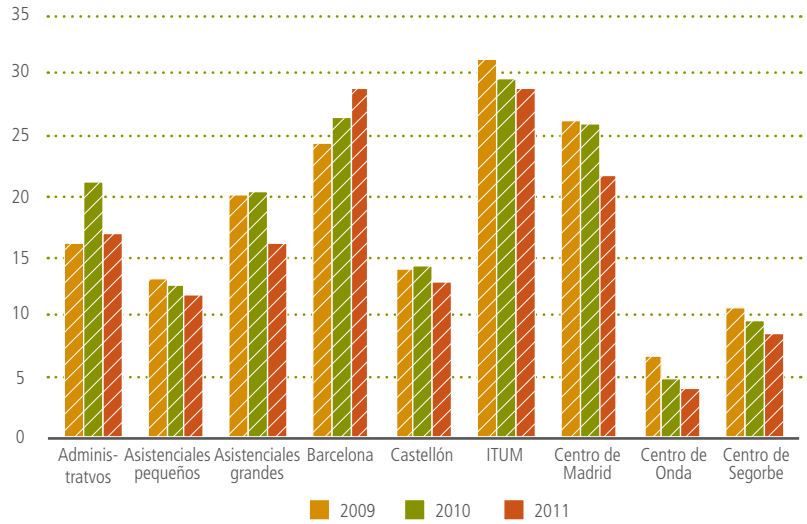
Toda la energía eléctrica consumida por Unión de Mutuas es adquirida. De las fuentes utilizadas, la electricidad es la única en la que la Mutua puede introducir medidas para reducir el consumo.

El consumo es revisado trimestralmente por el Proceso Gestión de Recursos y Alianzas. Para analizarlo se calcula el consumo por metro cuadrado de cada centro y se agrupan en administrativos, asistenciales grandes, asistenciales pequeños y centros que, por alguna de sus características, han de considerarse aisladamente, como, por ejemplo, el hospital (ITUM).

Consumo eléctrico por agrupación (promedio trimestral)

kWh/m²	2009	2010	2011
Administrativos	16,08	21,04	16,79
Asistenciales pequeños	13,05	12,55	11,66
Asistenciales grandes	20,04	20,28	16,01
Barcelona	24,22	26,41	28,8
Castellón	13,71	13,98	12,84
ITUM	31,26	29,4	28,71
Centro de Madrid	26,02	25,96	21,49
Centro de Onda	6,54	4,88	3,82
Centro de Segorbe	10,65	9,5	8,47

Consumo eléctrico (kWh/m²) por centros y agrupaciones de centros



El consumo eléctrico es uno de los aspectos ambientales incluidos en los PGMA anuales. El objetivo marcado para 2011 era no superar el consumo medio de 18,0 kWh/m², objetivo cumplido, ya que el consumo medio fue de 15,6 kWh/m².

En aras de una mayor eficiencia energética, Unión de Mutuas tiene la política de instalar sistemas de ahorro energético en los centros de nueva creación como, por ejemplo, placas solares para el agua caliente sanitaria (ACS), aire acondicionados tipo inverter, detectores de presencia, pantallas de iluminación con arranque electrónico y, en aquellas pantallas próximas a un foco de luz natural, reguladores automáticos.

Una medida concreta llevada a cabo en 2011 para reducir el consumo eléctrico fue cambiar los equipos de climatización más antiguos, que daban servicio a varios despachos, por unidades compactas independientes para cada despacho. Estas unidades van conectadas a una central donde se programan varias desconexiones automáticas para evitar que se queden encendidas por descuido del personal. Además, se limitan las temperaturas máximas y mínimas de funcionamiento de los equipos. Esta medida se aplicó en las plantas baja y segunda del edificio de Castellón, y en los nuevos centros de Benicarló y Burriana.

Otra medida orientada a la reducción del consumo eléctrico fue la sustitución, en el centro de Segorbe, de ventanales de hoja simple por ventanas de mayor aislamiento térmico de hoja doble con cámara.

También se realizó un estudio para optimizar la energía eléctrica, analizando la potencia contratada y la consumida en cada centro. Como consecuencia del resultado obtenido, se redujo la potencia contratada en ocho centros.

Fruto de las medidas adoptadas, el consumo eléctrico total en Unión de Mutuas disminuyó un 8,0% en el último año.

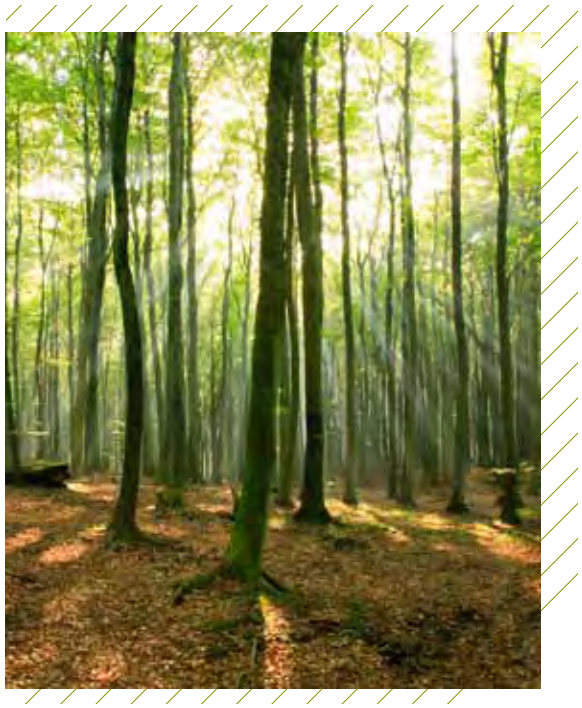
Por otra parte, en el único centro de la Mutua donde se consume gas natural, el ITUM, se redujo también el consumo de esta fuente de energía en un 9,4%.

En cuanto al consumo de gasóleo para calderas, utilizado en los centros de Segorbe, Vila-real y Onda, bajó un 22,7%; el de vehículos (sea para transporte de materiales o para gestiones como visitas de asesoramiento, reuniones, etc.), disminuyó respecto a 2011 en un 11,9%. Esta disminución se debe a la estrategia de la empresa de reducir el gasto relacionado con el kilometraje compensándolo con un mayor uso de videoconferencias para reuniones, sensibilizando a los empleados para compartir vehículos, etc.

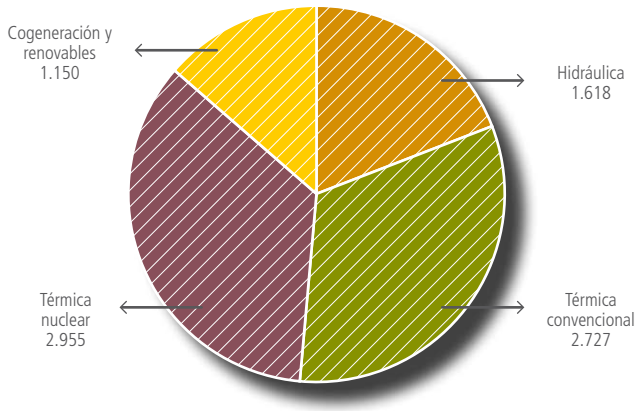
Comparando el consumo total de energía en 2011(28.509 GJ) con el consumo total de energía en 2010 (34.256 GJ), se observa una disminución total del 16,8%. Ello equivale a 5.747 GJ de energía ahorrados.

Consumo indirecto de energía

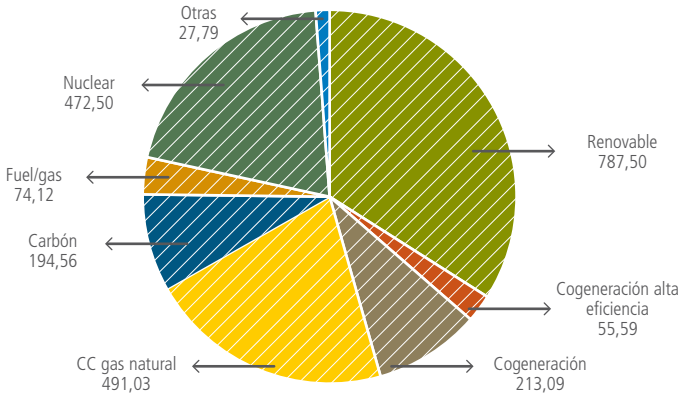
Los datos de consumo indirecto de energía no se aportaron en la memoria de RSC de 2010 por no considerarse relevantes. Siguen siendo de escasa relevancia, pero se incluyen en esta memoria, estimándolos a partir de los datos publicados por las diferentes empresas suministradoras de energía contratadas por Unión de Mutuas en sus memorias de RSC, en el caso de la energía, y de la información aportada en las facturas de la empresa suministradora de gas natural, en el caso de esta fuente.



Consumo indirecto de energía eléctrica por fuente primaria (GJ)



Consumo indirecto de gas natural por fuente primaria (GJ)



Consumo de agua
[EN8 a EN10, EN21]

	2009	2010	2011
Abastecimiento municipal (datos obtenidos a partir de las facturas)	26.571 m³	18.998 m³	15.000 m³

Toda el agua consumida en Unión de Mutuas en 2011 era agua de abastecimiento municipal. En años anteriores se captaba agua subterránea para refrigerar los sistemas de climatización del ITUM. A mediados de 2010 la captación de aguas subterráneas cesó al sustituir este sistema por uno que refrigeraba por aire.

Las aguas de la red municipal se vierten al alcantarillado público.

El consumo de agua es uno de los aspectos incluidos en el PGMA. El objetivo marcado para 2011 era reducir un 1% el consumo de agua. Se alcanzó una disminución del 21%, por lo que se superó con creces el objeto fijado, debido a la instalación de dosificadores de caudal en grifos y a los cambios de equipos de climatización.

El consumo de agua es otro de los indicadores controlados por el Proceso de Gestión de Recursos y Alianzas cada trimestre. Al igual que para el indicador de consumo eléctrico, se calcula el consumo de agua respecto a la superficie del centro.

Consumo de agua según tipo de centro (promedio trimestral)

m³/m²	2009	2010	2011
Administrativos	0,049	0,034	0,041
Asistenciales pequeños	0,094	0,085	0,068
Asistenciales grandes	0,074	0,062	0,08
ITUM	0,456	0,178	0,212
Castellón	0,209	0,232	0,134
Onda	0,088	0,068	0,025
Paterna	0,132	0,135	0,042
Vila-real	0,098	0,163	0,103

El resultado se agrupa por centros administrativos, asistenciales, o centros con alguna característica peculiar, como, por ejemplo, el centro de Vila-real, por su piscina de rehabilitación.

Consumo agua m³/m²

Biodiversidad
[EN11 a EN15]

Ningún centro de Unión de Mutuas está en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas y por tanto no hay impactos en la biodiversidad.

Emisiones de gases
[EN16, EN17, EN19, EN20, EN29]

Emisiones directas de gases

Toneladas anuales de CO_2 por gasóleo (Onda, Vila-real, Segorbe)*	
2009	45.360 litros x 2.638 kg CO_2/litros = 121,5 t de CO_2.
2010	44.994 litros x 2.79 kg CO_2/litros = 125,5 t de CO_2.
2011	34.767 litros x 2.79 kg CO_2/litros = 97,0 t de CO_2.
Toneladas anuales de CO_2 por electricidad	
2009	2.779.458 kWh x 381 g CO_2/kWh = 1.059,0 t de CO_2
2010	2.550.898 kWh x 181 g CO_2/kWh = 461,7 t de CO_2
2011	2.347.033 kWh x 267 g CO_2/kWh = 626,7 t de CO_2
Toneladas anuales de CO_2 por combustible (vehículos)	
2009	781651,67 litros x 2.68 kg CO_2/litros = 2.094,8 t de CO_2.
2010	566342,77 litros x 2.61 kg CO_2/litros = 1.478,2 t de CO_2.
2011	498882,50 litros x 2.61 kg CO_2/litros = 1.249,4 t de CO_2.

* Los factores de conversión utilizados se han obtenido de la Oficina Catalana de Canvi Climàtic y están actualizados en marzo de 2012.

Las emisiones de CO_2 debidas al gasóleo utilizado en las calderas y al empleado en vehículos disminuyeron con respecto al año 2010 en un 22,7% y 12,4% respectivamente. Esta disminución obedece, en parte, a la reducción de los consumos de estos elementos. En cambio, las emisiones debidas al consumo eléctrico aumentaron, a pesar de la disminución en el consumo, un 35,7%, debido principalmente al cambio en el factor de conversión.

disminución emisiones de CO_2 **22,7%** calderas **12,4%** vehículos

Las emisiones indirectas de gases se producen en los viajes que, por motivos de trabajo (reuniones, cursos de formación), realiza el personal de Unión de Mutuas.

Emisiones indirectas de gases	2009	2010	2011
Avión*	15,9 t	10,7 t	6,2 t
Tren**	3,2 t	3,1 t	6,4 t
Coche	0,2 t	0,0 t	0,0 t
Total	**19,3 t**	**13,8 t**	**10,5 t**

* Las emisiones atmosféricas de CO_2 derivadas del transporte aéreo se han obtenido mediante la calculadora desarrollada por la ICAO: Organización de Aviación Civil Internacional.

** Las emisiones atmosféricas de CO_2 derivadas del transporte ferroviario se han obtenido de la Oficina Catalana del Canvi Climàtic y están actualizadas en marzo de 2012.

Las emisiones indirectas de CO_2 han disminuido un 8,7%. Esta disminución se debe a la política de Unión de Mutuas de aprovechar nuevas tecnologías, como, por ejemplo, las videoconferencias, que eviten desplazamientos.

Las emisiones atmosféricas directas de NO_x y SO_x son las derivadas de las calderas. De acuerdo con el diagnóstico ambiental inicial de implantación de la ISO 14001, estas emisiones atmosféricas no son significativas, según el procedimiento P100 "Identificación y evaluación de aspectos ambientales" de Unión de Mutuas.

Unión de Mutuas tiene identificados los aparatos de climatización que utilizan como refrigerante el R22. En caso de que se produjera una fuga se sustituiría este R22 por los refrigerantes permitidos que no agotan la capa de ozono.

Residuos
[EN22, EN24]

En todos los centros de Unión de Mutuas, independientemente de si se trata de centros asistenciales o administrativos, hay una persona responsable de los residuos generados. Se encarga de identificarlos, separarlos en los contenedores correspondientes, comprobar que están almacenados en el lugar correcto y gestionarlos de acuerdo con la legislación vigente.

Los principales centros de actividad de Unión de Mutuas tienen contratado el servicio de retirada de papel por gestor autorizado. En el resto de las delegaciones, gracias a las papeleras de recogida selectiva que permiten separar el papel de otro tipo de residuos, se intenta tirar el papel a contenedores municipales para su reciclaje. Respecto al año 2010, la cantidad de residuo retirada se incrementó en un 70,7%. Este aumento se explica porque se contabilizan por primera vez los kilos retirados en el centro de Paterna y a que en algunas delegaciones en 2011 se procedió a realizar una limpieza de expedientes antiguos.

El 100% de los residuos generados de tóneres y cartuchos es retirado por gestor autorizado.

La retirada de los residuos peligrosos se realiza mediante gestor autorizado por el organismo competente de la Comunidad Autónoma donde se realiza la actividad.

Residuo*	Tratamiento	2009	2010	2011
Líquido revelador	Depuradora	1.673 l	1.765 l	1.252 l
Líquido fijador	Depuradora	1.950 l	1.905 l	1.304 l
Biosanitario especial	Vertedero	4.278 kg	3.770,1 kg	3371,6 kg
Envases plásticos	Reutilización	278,5 kg	229,8 kg	221 kg
Papel	Reciclaje	31.414 kg	8.245 kg	14.075 kg

* No se han incluido los medicamentos caducados, dado que los mismos provienen de los carros de paradas de los centros sanitarios y que por tanto siempre debemos tener en los mismos hasta su utilización o caducidad. Estas cantidades se mantienen en niveles estables.

Otro de los aspectos incluidos en los planes de gestión medioambiental anuales es el que afecta a los residuos de líquido revelador y fijador. En 2011 se consiguió una disminución del 29,1% y 31,6% respectivamente.

Para cumplir con este objetivo, desde 2005 se está implantando progresivamente un sistema de digitalización radiológica que evita la generación de este tipo de residuos, teniendo en cuenta qué centros son los que más actividad desarrollan, con el objeto de que sean estos los primeros en digitalizarse. En 2011, ya tenían implantado este sistema 14 de los centros asistenciales de Unión de Mutuas y quedaban cubiertas más del 80% de las proyecciones radiológicas que se realizan en la Mutua. En 2011 se digitalizaron los centros de Benicarló, Torrent y Burriana.

La cantidad de residuos biosanitarios especiales generada está directamente relacionada con la actividad de Unión de Mutuas, ya que depende de las asistencias realizadas. Por ello, en 2011, este residuo se redujo un 10,6%.

Los residuos de envases plásticos contaminados de Unión de Mutuas proceden de los centros que aún no tienen implantado un sistema de digitalización radiológica y de los materiales de limpieza utilizados en las delegaciones. En 2011, el volumen de residuo de envases plásticos contaminados disminuyó un 3,8%.

Inversión / gasto medioambiental en 2011
[EN30]

GESTIÓN DE RESIDUOS	
Residuos peligrosos:	22.198,35 €
Residuos sanitarios	17.832,09 €
Residuos no sanitarios	4.366,26 €
Residuos no peligrosos (papel)*	7.465,96 €
INVERSIONES EN ENERGÍAS RENOVABLES	2.068,09 €
CERTIFICACIONES EN SISTEMAS DE GESTIÓN**	5.143,53 €
PERSONAL DEL PROCESO DE INNOVACIÓN Y MEJORA	161.715,42 €
DIGITALIZACIÓN RX RADICON	24.235,20 €
TOTAL	**222.826,55 €**

* Los residuos no peligrosos orgánicos son retirados por un gestor municipal y los derivados del mantenimiento de los equipos, por la empresa mantenedora; por ello no se dispone de datos sobre estos residuos.

** Estimación del coste de la renovación del certificado ISO 14.001.

Guía medioambiental

Además de la consecución de los objetivos marcados en el PGMA 2011, entre las actuaciones medioambientales de 2011 destaca la publicación de la *Guía Medioambiental*, que reúne en un único documento recomendaciones que se habían difundido anteriormente a la organización en distintos folletos y en un calendario dedicado al medioambiente, consejos, además, aplicables tanto en la oficina como en el hogar. La guía se dio a conocer a toda la organización y está en la Intranet corporativa y en la web de Unión de Mutuas, contribuyendo de este modo a la promoción del cuidado medioambiental dentro y fuera de la Mutua.

Población protegida y empresas mutualistas

Enfoque de gestión

Unión de Mutuas cree que es necesario prestar un servicio de calidad a los trabajadores de sus empresas mutualistas y a estas, así como a los trabajadores autónomos adheridos.

Solo así podrá mejorar el estado de salud y la seguridad de su población protegida y solo así podrá agilizar la duración de los procesos de incapacidad temporal y reducir el coste del absentismo laboral. Por ello, en el *Plan Estratégico 2011-2013* se consideró estratégica la línea de calidad y eficiencia operacional, para mejorar la gestión interna y aportar la mayor calidad a los procesos asistenciales y administrativos, así como la línea de responsabilidad social, para contribuir a proporcionar un sistema sanitario y preventivo más justo y eficaz.

En su búsqueda de la calidad, Unión de Mutuas se apoya en la proximidad y el diálogo con la población por ella protegida y sus empresas mutualistas, procurando conocer sus opiniones por diversos medios, entre ellos las encuestas; facilitando la información que empresas o trabajadores necesitan o solicitan; tratando a sus pacientes y usuarios con la máxima profesionalidad; y poniendo a disposición de empresas y trabajadores unas instalaciones perfectamente equipadas, dotadas con medios técnicos de vanguardia. Todo ello en el respeto a la normativa vigente y a las normas de que se ha dotado la propia empresa para la prestación de servicios de calidad.

Datos de 2011

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

Empresas asociadas y población protegida

Por tercer año consecutivo, y como consecuencia de la crisis, la población laboral protegida y el número de empresas asociadas a Unión de Mutuas disminuyó. Como en 2010, y excepcionalmente, aumentó el número de trabajadores por cuenta propia protegidos por contingencias profesionales debido al interés de este colectivo por la prestación de cese de actividad de trabajadores autónomos (CATA) y por las campañas llevadas a cabo por la Mutua para su información.

	Población laboral media protegida por contingencias profesionales			Población laboral media protegida por contingencias comunes		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Empresas	50.306	45.517	40.971	39.858	36.898	34.398
Trabajadores cuenta ajena	247.477	238.220	229.548	212.480	205.875	197.430
Trabajadores cuenta propia	12.445	13.440	15.527	55.551	53.527	53.168
Total trabajadores	**259.922**	**251.660**	**245.075**	**268.031**	**259.402**	**250.598**

Datos epidemiológicos

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

- La fecha de la baja, cuando el proceso ha cursado con baja laboral.
- Cuando no ha cursado con baja, la fecha del accidente sin baja o la fecha del primer diagnóstico de la enfermedad profesional, según el caso.

Para el cálculo de indicadores se ha partido de la población protegida a 31 de diciembre de 2011; la información referida a los procesos hace referencia a la que estaba actualizada en las bases de datos de Unión de Mutuas a 31 de marzo de 2012.

PROCESOS POR AÑO

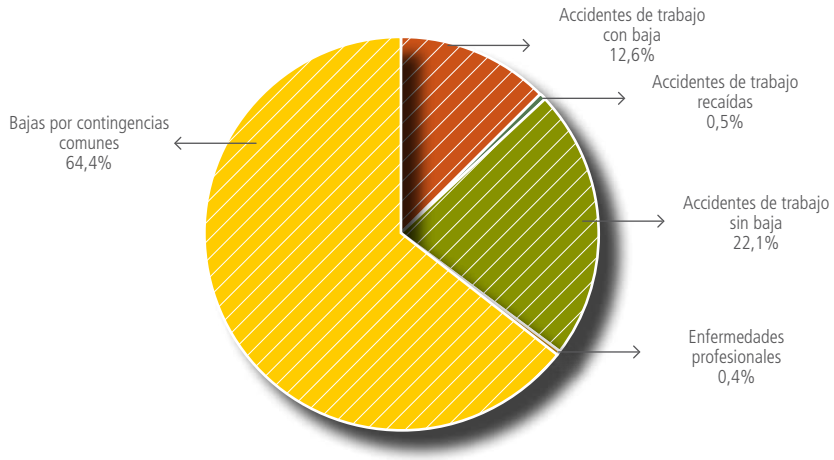
Incidencia de procesos por año

En 2011 se registraron un total de 77.474 procesos, lo que supone un incremento del 4,5% respecto de los registrados en 2010. El aumento obedece básicamente a incrementos en el número de accidentes sin baja laboral (32,0%). Por el contrario, tanto los procesos de baja por accidente de trabajo como por enfermedad común disminuyeron, un 5,8% y un 0,6% respectivamente.

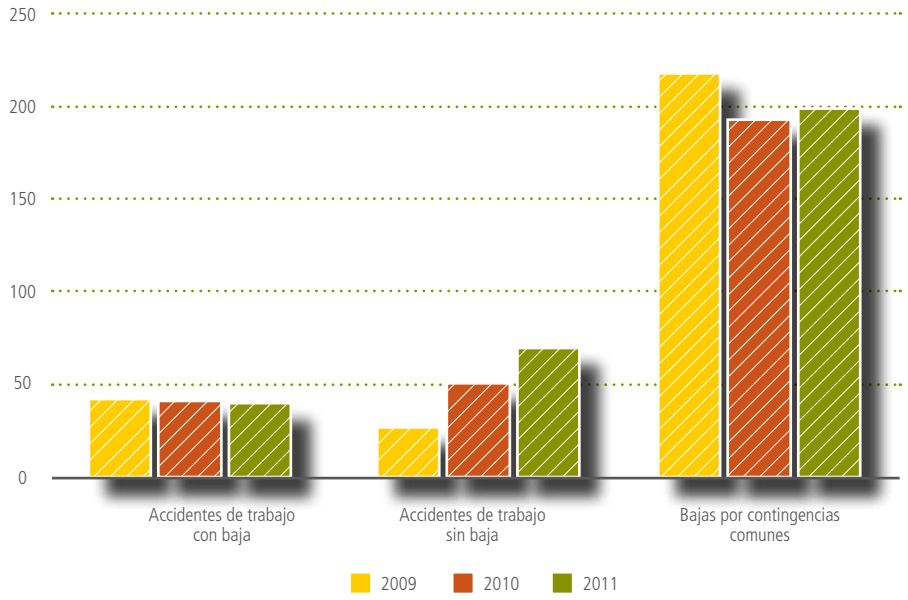
Número de procesos con fecha de baja o de producción por años

Tipo de proceso	2009	2010	2011
Accidentes de trabajo con baja	11.335	10.345	9.740
Accidentes de trabajo recaídas	494	393	405
Accidentes de trabajo sin baja	6.930	12.971	17.127
Enfermedades profesionales con baja	156	102	112
Enfermedades profesionales recaídas	10	15	19
Enfermedades profesionales sin baja	245	136	187
Bajas por contingencias comunes	58.385	50.205	49.884
Total	**77.555**	**74.167**	**77.474**

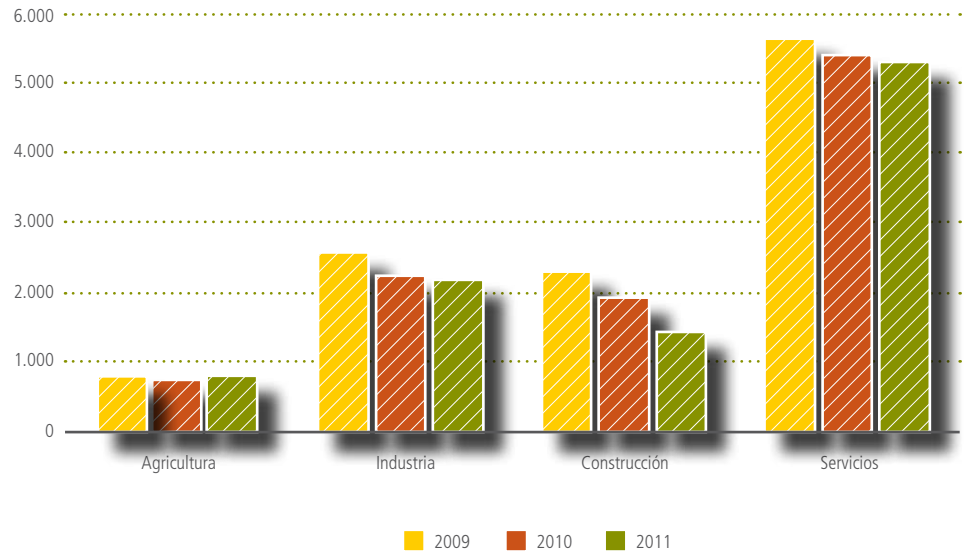
Procesos 2011 según el tipo de proceso



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



Número de accidentes por grandes sectores económicos. 2009-2011



En 2011 se confirma la tendencia al descenso de la siniestralidad en las empresas asociadas a Unión de Mutuas, ya que la incidencia observada se situó en 39,74 accidentes con baja por cada 1.000 trabajadores protegidos por contingencias profesionales, lo que supone un descenso de la siniestralidad respecto de 2010 del 3,1%.

La incidencia del resto de procesos gestionados (accidentes sin baja, enfermedades profesionales, y bajas por contingencias comunes) se incrementó. Parte del aumento registrado puede deberse a cambios en el método de incorporación de los procesos, ya que anteriormente algunos de los procesos de menos de 15 días solo se incorporaban a las bases de datos si las empresas facilitaban esta información, en tanto que desde 2011 comenzaron a registrarse todos los procesos.

En el ámbito sectorial, el número de accidentes presenta modificaciones que parecen ir en paralelo con los cambios estructurales de la población ocupada: disminución del porcentaje de accidentados del sector de la construcción y aumento del peso de los accidentados del sector servicios.

ACCIDENTES DE TRABAJO

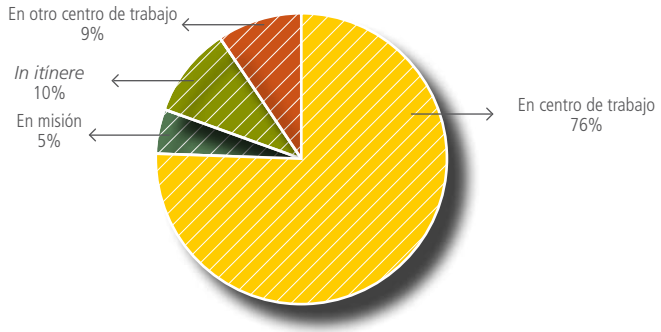
Durante 2011 se registraron 26.867 accidentes de trabajo, de los que el 67,7% (17.127) no requirieron baja laboral.

En 2011 se mantiene en niveles del año 2010 el porcentaje de accidentes con baja clasificados como *in itínere* (987), lo que supone que aproximadamente 4 de cada 1.000 trabajadores de las empresas afiliadas a Unión de Mutuas sufrieron un accidente de trabajo yendo o volviendo del trabajo. El descenso global de la siniestralidad del 3,1% se observa en todos los tipos de accidentes, confirmándose la tendencia observada en años anteriores.

Incidencia de accidentes de trabajo en función del lugar / tipo de accidente por 1.000 trabajadores

Circunstancia / lugar	2009	2010	2011
En centro de trabajo	32,26	30,51	30,03
En misión	2,18	2,05	1,94
In itínere	4,54	4,09	4,03
En otro centro de trabajo	4,63	4,46	3,75
Total	**43,62**	**41,12**	**39,74**

Accidentes de trabajo 2011 según el lugar de ocurrencia %



Accidentes con baja en jornada de trabajo

DISTRIBUCIÓN SECTORIAL

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

	N.º de accidentes			Tasa * 1.000 trabajadores		
Sectores de actividad económica	**2009**	**2010**	**2011**	**2009**	**2010**	**2011**
Agricultura, ganadería, silvicultura, pesca	782	726	799	65,19	58,83	61,71
Industrias extractivas	19	15	12	41,12	35,51	30,92
Industria manufacturera	2.230	1.905	1.875	41,71	39,52	40,29
Suministros de energía, gas, etc.	10	15	9	41,49	55,49	45,76
Suministros de agua, saneamiento, gestión de residuos	131	149	145	59,26	68,29	64,20
Construcción	2.181	1.826	1.358	75,27	76,32	68,72
Comercio y reparación de vehículos a motor	1.489	1.435	1.440	31,71	30,97	30,63
Transporte y almacenamiento	413	342	365	48,55	42,88	46,65
Hostelería	738	705	696	34,59	32,79	32,37
Información y comunicaciones	49	72	56	8,48	11,27	8,71
Actividades financieras y de seguros	17	20	12	3,93	4,93	3,96
Actividades inmobiliarias	21	10	15	15,69	7,72	11,07
Actividades profesionales científicas y técnicas	128	140	103	9,82	11,01	8,29
Actividades administrativas y servicios auxiliares	782	796	804	48,53	45,31	45,43
Administración Pública, Defensa, Seguridad Social	442	452	393	32,24	32,05	29,86
Educación	126	137	116	14,86	15,56	12,98
Actividades sanitarias y de servicios sociales	277	279	280	30,17	29,42	29,27
Actividades artísticas, recreativas, etc.	101	114	110	27,07	30,02	28,23
Otros servicios	200	158	137	21,52	16,69	14,75
Actividades de los hogares	15	17	22	27,32	31,45	40,48
Actividades de organizaciones y organizaciones extraterritoriales	2	2	6	10,58	9,23	18,23
No consta	2	-	-	125,00	0,00	0,00
Total	**10.155**	**9.315**	**8.753**	**39,07**	**37,02**	**35,71**

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

La tasa de incidencia de accidentes de trabajo con baja laboral en jornada de trabajo (sin contabilizar los *in itínere*) por 1.000 trabajadores para el conjunto de empresas mutualistas se situó en **35,71 accidentes,** siguiendo la tendencia positiva, por su disminución, de los últimos años.

Los sectores de actividad que presentaron mayor tasa de incidencia (un 5% mayor, al menos) que el conjunto de las empresas afiliadas fueron: la construcción, 68,72 por 1.000 trabajadores; el sector de suministros de agua, saneamiento y gestión residuos, 64,20 por 1.000 trabajadores; agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, 61,71 por 1.000 trabajadores; transporte y almacenamiento, 46,65 por 1.000 trabajadores; el sector de suministros de energía, gas, etc., 45,76 por 1.000 trabajadores; las actividades administrativas y servicios auxiliares, 45,43 por 1.000 trabajadores; el sector de actividades de los hogares 40,48 por 1.000 trabajadores y el de la industria manufacturera, 40,29 por 1.000 trabajadores. Es de destacar que la mayoría de los sectores con siniestralidad elevada disminuyeron la siniestralidad en 2011 respecto de 2010.

CARACTERÍSTICAS DE LOS ACCIDENTADOS

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

Edad	Hombres	% fila	Mujeres	% fila	Total
De 16 a 20	141	78,3	39	21,7	180
De 21 a 30	1.406	75,6	453	24,4	1.859
De 31 a 40	2.186	77,9	619	22,1	2.805
De 41 a 50	1.719	76,5	529	23,5	2.248
De 51 a 60	1.074	73,7	384	26,3	1.458
> 60	146	71,9	57	28,1	203
Antigüedad					
< 1 mes	457	74,2	159	25,8	616
De 1 a 6 meses	1.463	73,7	522	26,3	1.985
De 7 a 12 meses	549	74,7	186	25,3	735
De 1 a 2 años	541	74,2	188	25,8	729
Más de 2 años	3.662	78,1	1026	21,9	4.688
Tipo de contrato					
Indefinido	4.335	76,3	1349	23,7	5.684
Temporal	2258	76,0	713	24,0	2971
No consta	79	80,6	19	19,4	98
Nacionalidad					
Española	5.676	76,0	1.788	24,0	7.464
Extranjera	996	77,3	293	22,7	1.289
Total	**6.672**	**76,2**	**2.081**	**23,8**	**8.753**

No se observan muchos cambios en cuanto al sexo de los accidentados, ya que el porcentaje de mujeres y hombres accidentados prácticamente es el mismo que en 2010: 23,8% mujeres, 76,2% hombres.

Independientemente del número de trabajadores/as afiliados/as en los grupos de edad considerados, los/las trabajadores/as de entre 21 y 50 años sufrieron el 76,9% de los accidentes de trabajo en jornada; los accidentes entre los/las menores de 21 años y en los/las mayores de 60 supusieron aproximadamente el 4,4% del total.

Casi el 30% de los/las trabajadores/as accidentados/as tenía una antigüedad inferior a los 6 meses en el momento del accidente, en tanto que quienes tenían una antigüedad superior a los dos años acumularon el 53,6% de los accidentes.

El porcentaje de accidentados/as con contrato temporal se situó en 2011 en el 33,9% (ligeramente inferior al porcentaje observado en 2010).

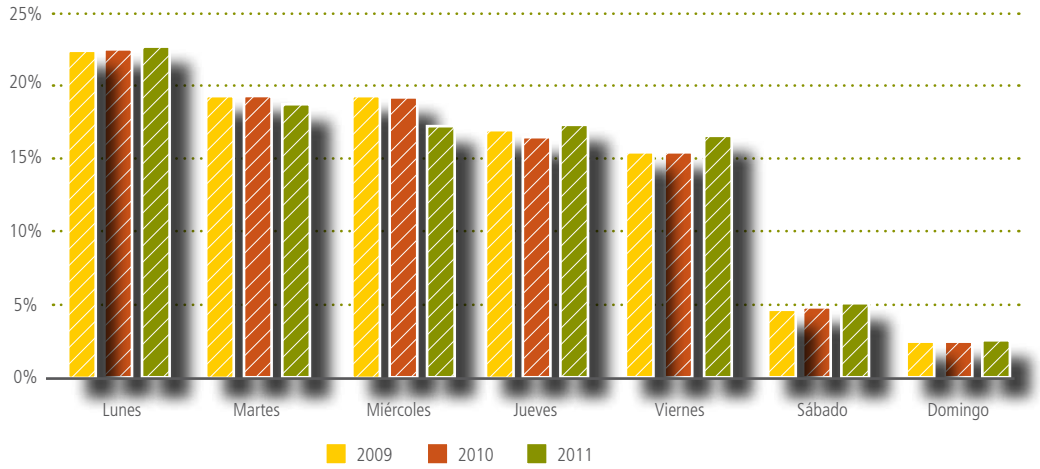
En cuanto a la nacionalidad de los/las accidentados/as, los/las trabajadores/as de nacionalidad no española acumularon el 14,7% del total de accidentes, valor inferior al registrado en 2010 (16,1%).

CARACTERÍSTICAS DE LOS ACCIDENTES

Temporalidad

Al igual que en años anteriores, se observa que los meses de agosto, abril y diciembre de 2011 (meses en los que se acumulan periodos vacacionales) fueron, en general, los que menos accidentes registraron; el mes de mayo de 2011 fue el de mayor siniestralidad.

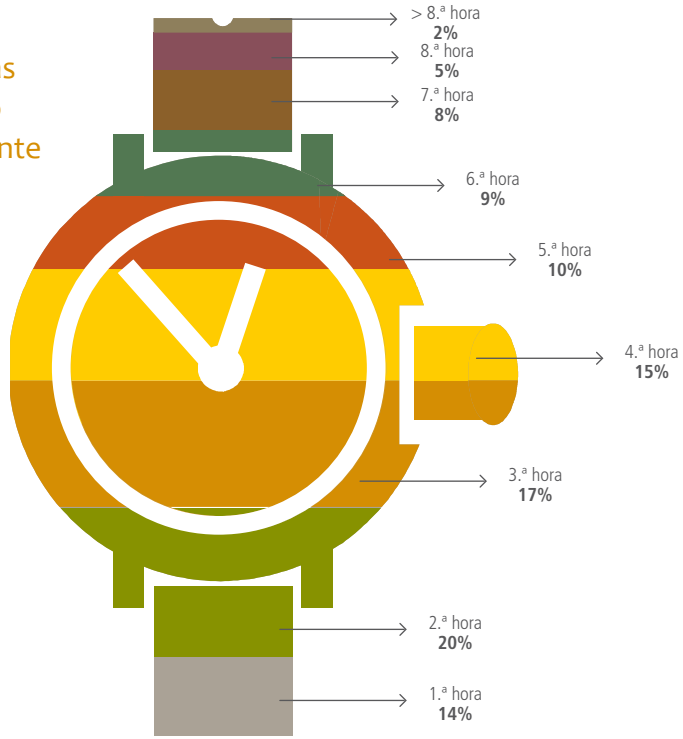
Siniestralidad según el día de la semana. Porcentaje de accidentes en jornada



Siguiendo la tendencia que se observa año tras año, el día de la semana en que más accidentes con baja se registraron fue el lunes, si bien cada año se reduce más la diferencia con los accidentes producidos en martes y miércoles. De igual manera, en los últimos años se han ido incrementando, aunque ligeramente, el número de accidentes en sábado y en domingo respecto del total de los accidentes.

En las 4 primeras horas de trabajo se produjeron aproximadamente el 65,2% del total de accidentes en 2011.

Accidentes en jornada según las horas de trabajo antes del accidente



Como cabría esperar, el mayor número de accidentes de trabajo con baja se produjo en las horas en las que más trabajadores/as están trabajando, es decir, entre las 8 y las 14 horas, alcanzando un 66,7%; los accidentes en turno de tarde (de 14 a 22 horas) fueron aproximadamente el 26,14% del total y los ocurridos en turno de noche alrededor del 8%.

MECANISMOS DE PRODUCCIÓN Y CAUSAS DE LOS ACCIDENTES

En 2011, aproximadamente el 41% de los accidentes de trabajo en jornada fueron causados por sobreesfuerzos, manteniéndose la tendencia al alza en este tipo de accidentes; los aplastamientos contra objetos (caídas, etc.) provocaron el 27,3% de las lesiones, y los choques o golpes por objetos en movimiento supusieron alrededor del 13,9%, de manera que estos tres contactos acumulan casi el 82% de los accidentes de trabajo en jornada laboral.

El riesgo de que un trabajador de una empresa afiliada a Unión de Mutuas se accidentase por sobreesfuerzo fue de 14,50 por 1.000 trabajadores, y el de que la lesión resultase de golpes contra objetos o caídas fue de alrededor del 9,74 por cada 1.000 trabajadores.

En líneas generales, el riesgo de accidentarse por cualquier causa fue menor en 2010 que en 2009, si exceptuamos los atrapamientos, que aumentaron ligeramente.

Contacto que causa la lesión: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2009-2011

	N.º de accidentes			Tasa * 1.000 trabajadores		
Contacto que causa la lesión	**2009**	**2010**	**2011**	**Tasa 2009**	**Tasa 2010**	**Tasa 2011**
Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, exposición a radiaciones, ruido, luz o presión	4.015	3.689	3.554	15,45	14,66	14,50
Aplastamiento sobre o contra un objeto inmóvil (el trabajador está en movimiento)	2.805	2.568	2.386	10,79	10,21	9,74
Choque o golpe contra un objeto en movimiento, colisión	1.428	1.338	1.216	5,49	5,32	4,96
Contacto con agente material cortante, punzante, duro, rugoso	1.034	892	839	3,98	3,55	3,42
Quedar atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación	419	410	433	1,61	1,63	1,77
Contacto con corriente eléctrica, fuego, temperatura o sustancias peligrosas	256	250	206	0,99	0,99	0,84
Mordeduras, patadas, picaduras, etc. (de animales o personas)	85	96	70	0,33	0,38	0,29
Otro contacto o sin información	84	38	21	0,32	0,15	0,09
Ahogamiento, quedar sepultado, quedar envuelto	18	24	21	0,07	0,10	0,09
Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas	11	10	7	0,04	0,04	0,03
Total	**10.155**	**9.315**	**8.753**	**39,07**	**37,02**	**35,71**

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

Las causas de accidente más frecuentes en 2011 fueron los movimientos del cuerpo con y sin esfuerzo físico, que llegaron a un 56,5%; la pérdida de control de máquinas, herramientas, etc. representó el 16,3%; las caídas de personas al mismo o a diferente nivel casi el 16%. Los riesgos de padecer un accidente por una de estas cuatro causas fueron, respectivamente: 13,29; 6,87; 5,70 y 5,83 accidentes por cada 1.000 trabajadores.

En 2011 el riesgo de sufrir un accidente de trabajo con baja laboral disminuyó respecto a 2010, independientemente de la causa del mismo (a excepción de los accidentes causados por quedar atrapado, ser aplastado o sufrir una amputación, que experimentaron un ligero aumento).

PARTES DEL CUERPO LESIONADAS Y TIPOS DE LESIÓN

Las partes del cuerpo más frecuentemente lesionadas fueron las manos (y los dedos), con un 23,5% de los accidentes; la espalda resultó afectada en un 18,3%, y los pies (y los dedos) supusieron el 15,2% de las partes del cuerpo afectadas, siguiéndole en importancia los accidentes que afectaron a miembros inferiores (excepto pies); las extremidades inferiores y las superiores resultaron afectadas en el 13,9% y el 12% respectivamente; los ojos y la cara y la cabeza casi el 5,5% de los accidentes de trabajo con baja laboral.

A partir de estos datos puede estimarse que el riesgo de padecer un accidente en 2011 que afectase a las manos fue de 8,3 por cada 1.000 trabajadores afiliados; algo más de 6,5 trabajadores de cada 1.000 sufrieron un accidente que afectó a la espalda; los pies se lesionaron en 5,44 trabajadores de cada 1.000 y 2 de cada 1.000 trabajadores padecieron una lesión que afectó a los ojos o a la cara.

Parte del cuerpo lesionada: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2009-2011

	N.º de accidentes			Tasa * 1.000 trabajadores		
Parte del cuerpo lesionada	**2009**	**2010**	**2011**	**Tasa 2009**	**Tasa 2010**	**Tasa 2011**
Manos y dedos	2.418	2.268	2.053	9,30	9,01	8,38
Espalda	1.845	1.620	1.604	7,10	6,44	6,54
Pies y dedos	1.613	1.372	1.329	6,21	5,45	5,42
Extremidades inferiores (excepto pies)	1.368	1.328	1.216	5,26	5,28	4,96
Extremidades superiores (excepto manos)	1.119	1.007	1.048	4,31	4,00	4,28
Ojos	463	400	343	1,78	1,59	1,40
Cuello	404	384	376	1,55	1,53	1,53
Múltiples partes del cuerpo afectadas	342	408	294	1,32	1,62	1,20
Tórax	278	272	265	1,07	1,08	1,08
Cabeza	92	90	75	0,35	0,36	0,31
Cara	79	69	57	0,30	0,27	0,23
Pelvis y Abdomen	50	37	55	0,19	0,15	0,22
Tronco	46	35	28	0,18	0,14	0,11
Otras partes y no consta	38	25	10	0,15	0,10	0,04
Total	**10.155**	**9.315**	**8.753**	**39,07**	**37,02**	**35,71**

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

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

Solo los accidentes que afectaron a las extremidades superiores (excepto manos) y los que afectaron a la pelvis y abdomen aumentaron su incidencia de manera significativa en 2011 respecto de 2010.

Las lesiones que con más frecuencia se observaron tras el accidente fueron: las dislocaciones, esguinces y torceduras, que alcanzaron el 54,5% del total de los accidentes; las heridas y lesiones superficiales, que llegaron al 27,2%; y las fracturas de huesos, 9,7%, lesiones que sumadas representan el 91,3% del total. En general, el riesgo de sufrir un tipo de lesión u otro disminuyó respecto de 2010.

Tipo de lesión: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2009-2011

	N.º de accidentes			Tasa * 1.000 trabajadores		
Tipo de lesión	**2009**	**2010**	**2011**	**Tasa 2009**	**Tasa 2010**	**Tasa 2011**
Dislocaciones, esguinces y torceduras	5.419	5.071	4.775	20,85	20,15	19,48
Heridas y lesiones superficiales	2.841	2.479	2.378	10,93	9,85	9,70
Fracturas de huesos	903	865	837	3,47	3,44	3,42
Conmociones y lesiones internas	411	444	386	1,58	1,76	1,57
Lesiones múltiples	211	193	177	0,81	0,77	0,72
Quemaduras, escaldaduras y congelación	125	146	105	0,48	0,58	0,43
Amputaciones traumáticas	40	33	33	0,15	0,13	0,13
Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas	12	13	8	0,05	0,05	0,03
Envenenamientos e infecciones	8	4	10	0,03	0,02	0,04
Ahogamientos y asfixias	4	4	4	0,02	0,02	0,02
Choque traumático, trauma psíquico	6	-	3	0,02	0,00	0,01
Efectos de las temperaturas extremas, la luz y la radiación	3	4	-	0,01	0,02	0,00
Efectos del ruido, la vibración y la presión	-	2	2	0,00	0,01	0,01
Otras lesiones y no especificadas	172	57	35	0,66	0,23	0,14
Total	**10.155**	**9.315**	**8.753**	**39,07**	**37,02**	**35,71**

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

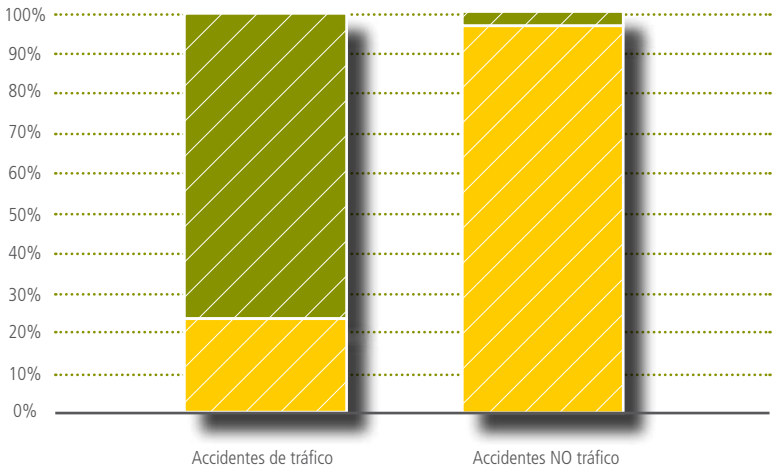
Tasa **MAYOR** (5%) que la tasa del año anterior

ACCIDENTES DE TRABAJO DE TRÁFICO

En 2011, el 8,9% de los accidentes de trabajo registrados fueron consecuencia de accidentes de tráfico (864 accidentes). El 76,2%, es decir, 3 de cada 4 accidentes de tráfico considerados como accidentes de trabajo tuvieron lugar mientras el trabajador se desplazaba desde el trabajo a su casa o viceversa, es decir 1 de cada 4 accidentes de tráfico tuvo lugar durante la jornada de trabajo.

Se estima que el riesgo de que un trabajador haya sufrido un accidente de tráfico es de 4 accidentes por cada 1.000 trabajadores afiliados.

Accidentes de trabajo en jornada e *in itínere* según si han sido de tráfico o no. 2011

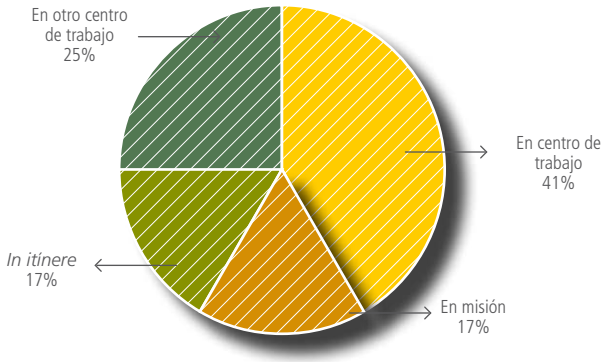


MORTALIDAD POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES

Durante 2011 un total de 12 trabajadores de empresas asociadas a Unión de Mutuas perdieron su vida como consecuencia de un accidente de trabajo, lo que supone una disminución de la mortalidad del 36,8% respecto de la observada en 2010. Es importante constatar que el decremento se ha producido fundamentalmente en los accidentes en misión (67%), en los *in itínere* (33%) y en los acaecidos en centros de trabajo ajenos a las empresas a las que estaban adscritos los trabajadores.

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

Número de fallecidos por accidente de trabajo según el lugar. 2011



Fallecidos según la causa. 2011

Se estima que en 2011 el riesgo de morir por accidente de trabajo en las empresas asociadas a Unión de Mutuas fue de 0,49 fallecidos por cada 10.000 trabajadores protegidos.

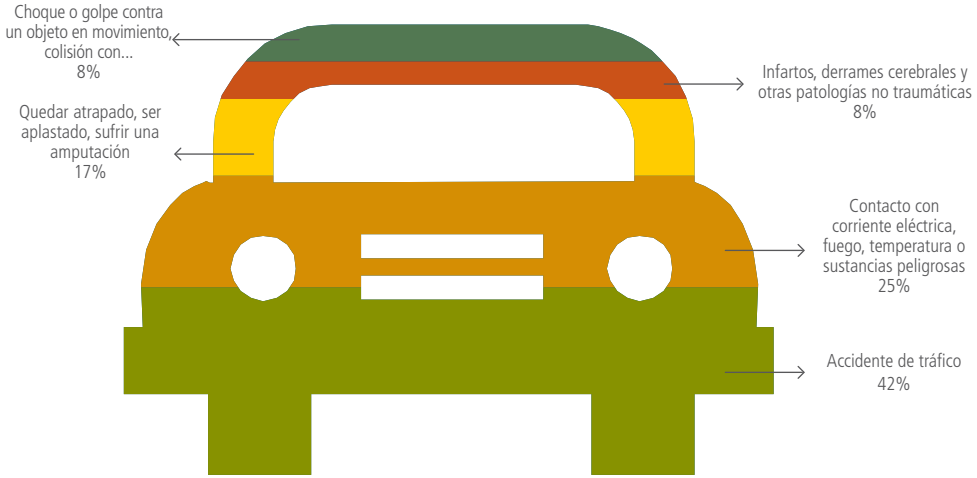
En 2011, y hasta la fecha (31 de marzo de 2012), solo ha sido reconocido un caso como fallecido por un accidente de trabajo no traumático (infartos, derrames cerebrales, etc.).

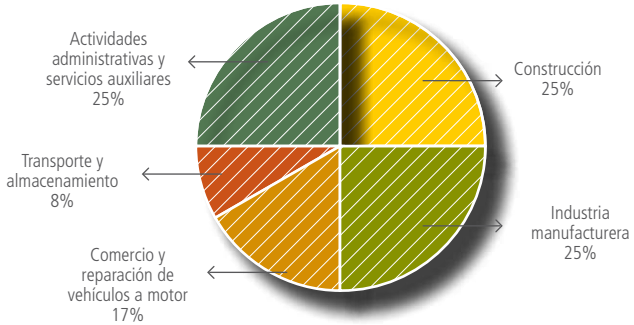
Los accidentes de trabajo por accidente de tráfico, en 2011, fueron la causa de muerte más frecuente, casi el 42% del total; les siguen en valor absoluto los fallecimientos debidos al contacto con corriente eléctrica, fuego, temperatura o sustancias peligrosas (25%) y los decesos por quedar atrapado, ser aplastado o sufrir una amputación (17%).

Fallecidos según el sector económico. 2011

El sector de la construcción es de los sectores que más número de fallecidos padece año tras año, aunque es de destacar el descenso continuado de la mortalidad (en función del número de trabajadores protegidos). La industria manufacturera sufrió, al igual que la construcción, 3 accidentes con resultado de muerte. Destacan por su elevada mortalidad en función del número de afiliados los sectores de actividades administrativas y servicios auxiliares, y el del transporte y almacenamiento.

Incrementaron de manera significativa su mortalidad respecto de la observada en 2010: la industria manufacturera y el sector de actividades administrativas y servicios auxiliares; el resto de sectores presentó una tendencia positiva a disminuir la mortalidad.



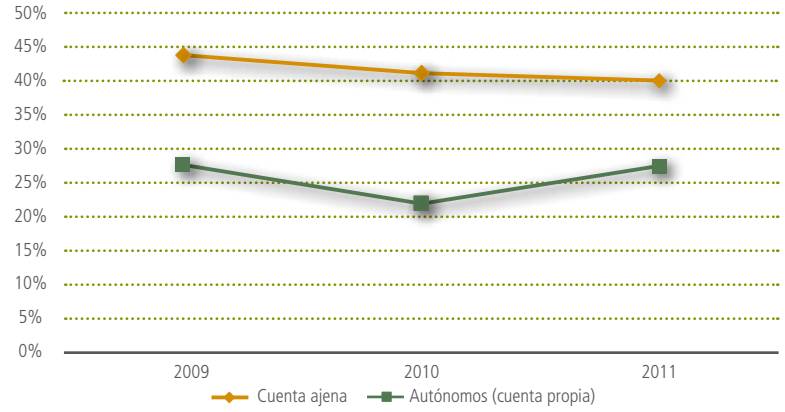


Accidentes de trabajo con baja laboral según el Régimen de la Seguridad Social

El número de accidentes de trabajo que requirieron baja laboral entre los trabajadores por cuenta propia (autónomos) representa el **4,3%** del total de accidentes registrados, observándose un incremento tanto en relación con el número de accidentes como en el porcentaje que suponen respecto del total.

El riesgo de padecer un accidente de trabajo con baja en el colectivo de los trabajadores autónomos (27,79 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos) se sitúa aproximadamente 13 puntos por debajo del riesgo que presentan los trabajadores por cuenta ajena (40,52 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos). Hay que señalar que, si bien la incidencia ha disminuido para el conjunto de los trabajadores por cuenta ajena, se detecta un aumento significativo del 12,1% de la incidencia para los trabajadores por cuenta propia.

Incidencia de accidentes de trabajo por 1.000 trabajadores según régimen de la Seguridad Social. 2009-2011

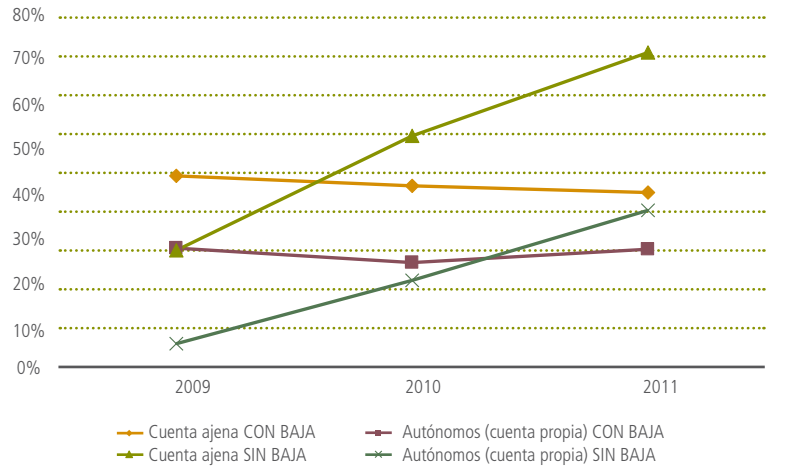


Accidentes de trabajo sin baja laboral según el Régimen de la Seguridad Social

El número de accidentes de trabajo que no necesitaron de baja laboral para su correcto tratamiento entre los trabajadores por cuenta propia (autónomos) supuso el **3,2%** del total de accidentes sin baja laboral registrados. Se observa un incremento respecto del número de accidentes, así como del porcentaje que suponen en el total; de hecho, el número de accidentes sin baja laboral entre los autónomos se duplicó, mientras que en los trabajadores por cuenta ajena aumentó un **30,5%**.

En 2011, el riesgo de padecer un accidente de trabajo sin baja en el colectivo de los trabajadores autónomos (36,68 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos) fue casi la mitad que el que presentaron los trabajadores por cuenta ajena (72,04 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos). Hay que señalar que la incidencia de los procesos que cursan sin baja laboral aumentó en 2011 con respecto a 2010 un 75,8% entre los trabajadores por cuenta propia, mientras que para los trabajadores por cuenta ajena el aumento fue del 35,4%.

Incidencia de accidentes con y sin baja según régimen de la Seguridad Social. 2009-2011



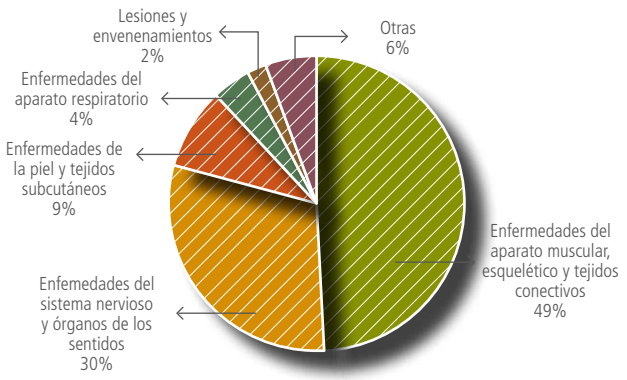
ENFERMEDADES PROFESIONALES

En 2011 se registraron 318 casos de trabajadores con enfermedades profesionales, lo que supone un incremento respecto de 2010 de un 25,7%, pese a lo cual se está muy por debajo de lo que se declaró en 2009.

El 58,8% de las enfermedades registradas y diagnosticadas en 2011 no requirieron baja laboral.

El grupo de enfermedades del aparato músculo-esquelético y de los tejidos conectivos fue el que, en 2011, más casos registró, 157 (casi el 50% del total); le siguen en importancia (en cuanto a su magnitud) las enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos, con 96 casos (30,2%) y las enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos, que con 28 procesos representan el 8,8% de todos los procesos. Estos tres grupos de enfermedades suponen casi el 90% del total de casos.

Número de enfermedades profesionales por grupo diagnóstico. 2011



Hay que destacar de manera especial las enfermedades del oído registradas en los últimos tiempos, debidas en su gran mayoría a exposiciones laborales pasadas y que han sido reconocidas como enfermedades laborales en estos últimos años; este tipo de procesos se engloban en el grupo de las enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos.

El riesgo de padecer una enfermedad profesional en las empresas afiliadas a Unión de Mutuas fue en 2011 de 13,82 casos por cada 10.000 trabajadores, lo que supone un aumento respecto de 2010 del 30,4%.

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

	Con baja			Sin baja			Totales		
Grupo de enfermedades	**2009**	**2010**	**2011**	**2009**	**2010**	**2011**	**2009**	**2010**	**2011**
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	4,08	2,97	3,00	1,98	2,60	3,82	6,05	5,57	6,82
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	1,70	1,26	1,69	7,14	2,22	2,48	8,84	3,48	4,17
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	0,48	0,46	0,56	0,28	0,46	0,65	0,77	0,92	1,22
Enfermedades del aparato respiratorio	0,04	0,04	0,13	0,08	0,00	0,43	0,12	0,04	0,56
Lesiones y envenenamientos	0,04	0,04	0,13	0,08	0,21	0,17	0,12	0,25	0,30
Enfermedades infecciosas y parasitarias	0,24	0,08	0,09	0,00	0,00	0,04	0,24	0,08	0,13
Anomalías congénitas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00	0,04	0,00
Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00	0,04
Síntomas, signos y estados mal definidos	0,00	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00
No consta	0,12	0,00	0,09	0,32	0,17	0,48	0,48	0,17	0,61
Total	**6,70**	**4,90**	**5,69**	**9,89**	**5,70**	**8,13**	**16,59**	**10,60**	**13,82**

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

* Se ha considerado oportuno emplazar cada uno de los procesos en función del año en que fueron diagnosticadas las enfermedades, aun cuando inicialmente no fueran consideradas como profesionales.

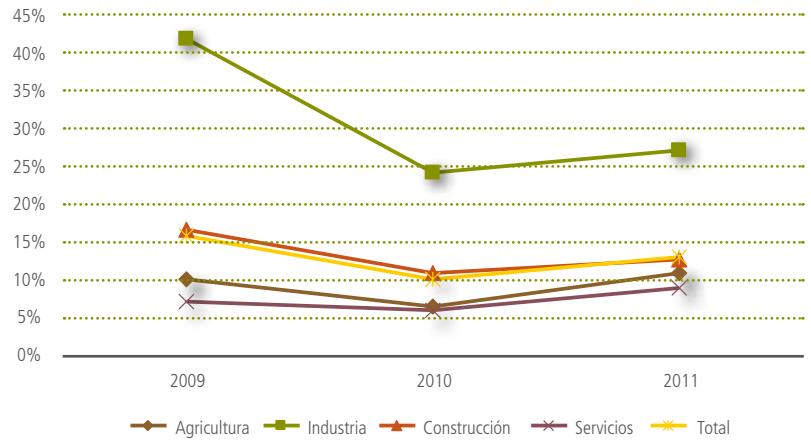
Prácticamente todos los diagnósticos observaron aumentos en la tasa de incidencia respecto de 2010.

El sector de actividad con mayor número de casos de enfermedades profesionales en **2011** fue el de la **INDUSTRIA**, seguido por el sector **SERVICIOS**; conjuntamente agrupan el **88%** de los procesos del año. El sector servicios, a pesar de ser uno de los sectores con más casos, es el que presenta la tasa de incidencia más baja: **8,9 casos** por cada 10.000 trabajadores afiliados.

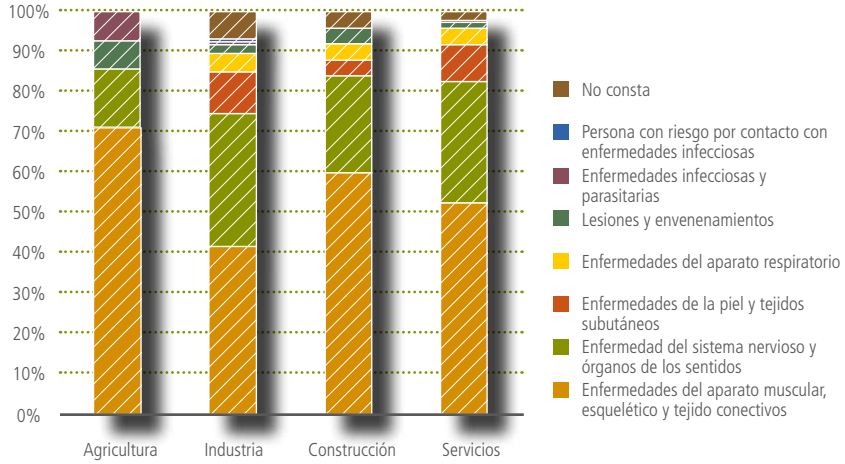
El sector de la **INDUSTRIA** (como es lo habitual en años anteriores) es el que presenta el mayor riesgo de que sus trabajadores resulten afectados por una enfermedad profesional: **27,13 casos** por cada 10.000 trabajadores afiliados.

Todos los sectores incrementaron la incidencia de enfermedades profesionales en 2011 respecto de 2010.

Enfermedades profesionales por sectores. Tasas de incidencia por 10.000 trabajadores. 2009-2011



Enfermedades profesionales por grandes sectores económicos y grupos diagnósticos



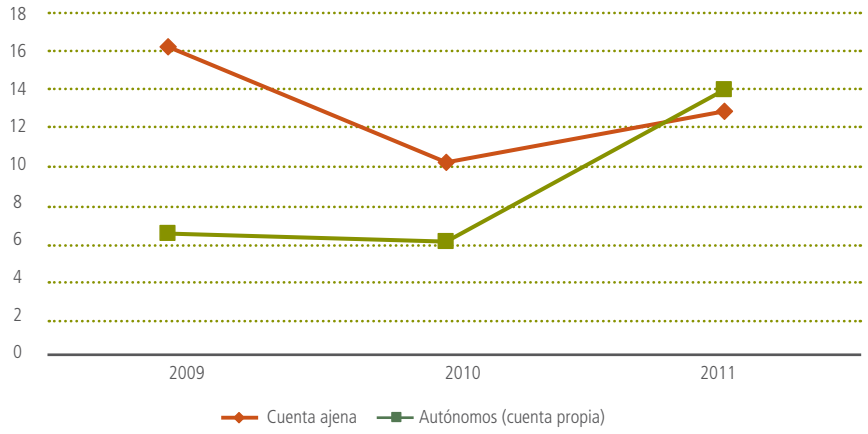
21 enfermedades profesionales en **2011**

Enfermedades profesionales según el Régimen de la Seguridad Social

Durante 2011 se registraron 21 enfermedades profesionales entre los trabajadores por cuenta propia que tenían concertada la prestación; ello supone un aumento de casi el 163%. Estas incidencias representan casi el 7% del total de enfermedades profesionales registradas en el año.

La incidencia de enfermedades profesionales aumentó tanto en el colectivo de los trabajadores por cuenta propia (127%) como en el de los trabajadores por cuenta ajena (25%). El desmesurado aumento entre los trabajadores por cuenta propia comportó que el riesgo de enfermar por enfermedad profesional entre los trabajadores por cuenta propia (14,03 por cada 10.000 trabajadores afiliados) superase al de los trabajadores por cuenta ajena (12,91 por cada 10.000 trabajadores afiliados).

Incidencia de enfermedades profesionales por 10.000 trabajadores según régimen de la Seguridad Social. 2009-2011



CONTINGENCIAS COMUNES

Durante 2011 se registraron, entre los trabajadores de las empresas mutualistas que tienen concertada la prestación por contingencias comunes, 49.884 bajas por enfermedad común, lo que supone un descenso insignificante del 0,6% que no pudo neutralizar el descenso de los trabajadores afiliados y supuso un incremento de la tasa de incidencia del 2,8% respecto de la incidencia registrada en 2010.

49.884

bajas por enfermedad común

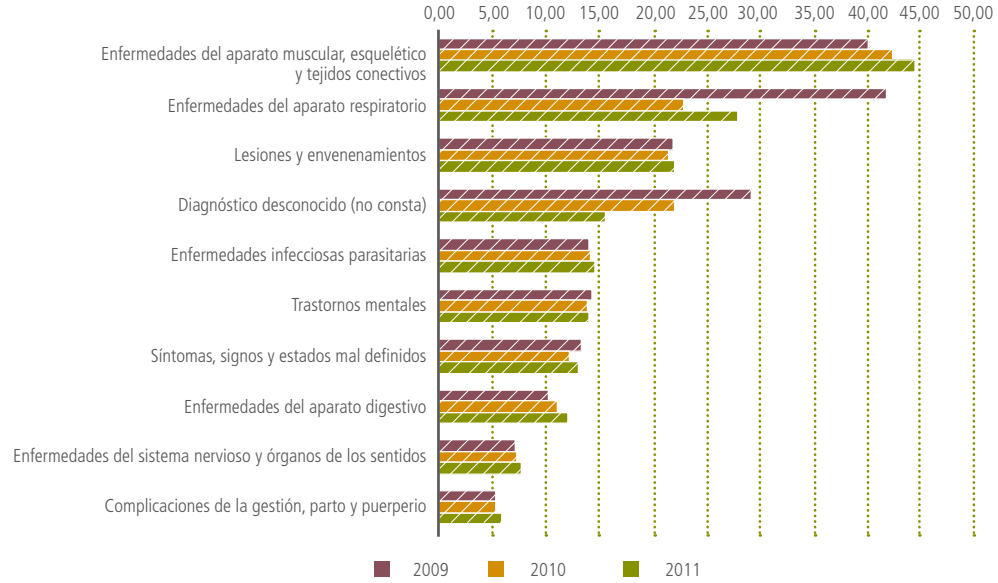
Número de bajas y tasas de incidencia por 1.000 trabajadores por enfermedad común ocurridas por año (ordenadas de mayor a menor incidencia en 2011)

Grupos diagnósticos	N.º de bajas por CC			Tasa * 1.000 trabajadores		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	10.777	10.952	11.143	40,22	42,24	44,46
Enfermedades del aparato respiratorio	11.171	5.930	6.993	41,69	22,87	27,90
Lesiones y envenenamientos	5.844	5.569	5.502	21,81	21,48	21,95
Enfermedades infecciosas y parasitarias	3.752	3.670	3.641	14,00	14,15	14,53
Trastornos mentales	3.825	3.584	3.521	14,28	13,82	14,05
Síntomas, signos y estados mal definidos	3.551	3165	3.259	13,25	12,21	13,00
Enfermedades del aparato digestivo	2.735	2.880	3.025	10,21	11,11	12,07
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	1.912	1.880	1.945	7,14	7,25	7,76
Complicaciones de la gestación, parto y puerperio	1.436	1.380	1.469	5,36	5,32	5,86
Enfermedades del aparato genitourinario	1.354	1.353	1.352	5,05	5,22	5,39
Enfermedades del aparato circulatorio	1.343	1.322	1.270	5,01	5,10	5,07
Neoplasias	913	933	1.008	3,41	3,60	4,02
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	853	758	753	3,18	2,92	3,00
Enfermedades endocrinas, metabólicas, de la inmunidad, etc.	389	355	327	1,45	1,37	1,30
Causas externas	174	227	239	0,65	0,88	0,95
Procedimientos	184	133	169	0,69	0,51	0,67
Anomalías congénitas	124	126	132	0,46	0,49	0,53
Enfermedades de la sangre y órganos hematopoyéticos	106	122	114	0,40	0,47	0,45
Determinadas condiciones de origen perinatal	63	63	77	0,24	0,24	0,31
Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas	70	87	43	0,26	0,34	0,17
Accidentes	8	11	10	0,03	0,04	0,04
Hospitalización	6	4	5	0,02	0,02	0,02
Tumores	2	1	-	0,01	0,00	0,00
Diagnóstico desconocido (no consta)	7.793	5.700	3.887	29,09	21,98	15,51
Total	**58.385**	**50.205**	**49.884**	**217,91**	**193,61**	**199,05**

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

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

Contingencias comunes. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores



Los grupos de enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos, los del aparato respiratorio, y las lesiones y envenenamientos son los grupos diagnósticos que más procesos de baja generaron en 2011; les siguen, en cuarto lugar, las enfermedades infecciosas y parasitarias y, en quinto, el conjunto de enfermedades que agrupa a los trastornos mentales (7,1%). Estos primeros 5 grupos de enfermedades acumulan en conjunto casi el 62% del total de bajas por enfermedad común.

El riesgo de padecer en 2011 una baja por enfermedad común entre los trabajadores de empresas asociadas a Unión de Mutuas fue de 199,05 por cada 1.000 trabajadores afiliados; podemos decir que aproximadamente 1 de cada 5 trabajadores sufrió una baja por enfermedad común en 2011.

En la tabla anterior se observa, sombreados en naranja, aquellos grupos de enfermedades que han incrementado su incidencia de manera significativa (más del 5%) respecto de la observada en 2010. Especialmente hay que destacar las enfermedades del aparato respiratorio, que incrementaron su incidencia un 22%, y las bajas debidas a procedimientos y a hospitalización, que también aumentaron muy por encima del resto de grupos, como ya viene siendo habitual en los últimos años. El número de procesos de diagnóstico desconocido o que no consta disminuyeron casi un 30% respecto de 2010.

Los tres grupos de enfermedades que más días de absentismo de causa médica generaron fueron: el de las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos (29,8% de los días de baja), el de los trastornos mentales (15%) y el grupo de las lesiones y envenenamientos (11,3%); estos tres grupos acumularon el 56% del total de días de baja de los procesos dados de alta en 2011.

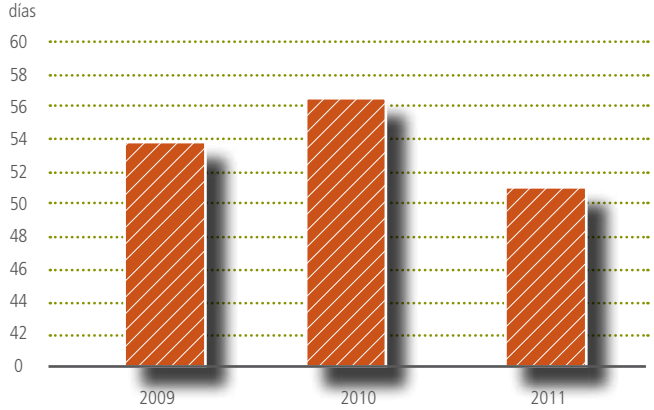
Los procesos de mayor duración media en 2011 fueron (por este orden): los tumores y neoplasias, los trastornos mentales, las enfermedades del aparato circulatorio, y el grupo de enfermedades donde se engloban las anomalías congénitas, aunque no todos estos grupos de enfermedad presentan incidencias importantes.

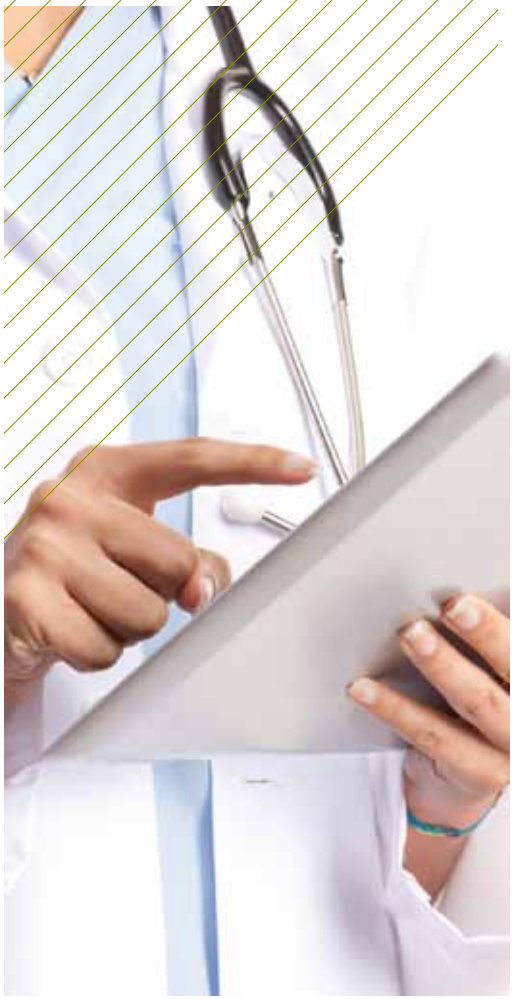
Los grupos de enfermedades que en 2011 presentaron menor duración media fueron las enfermedades infecciosas y parasitarias, las enfermedades del aparato respiratorio y las enfermedades del aparato digestivo, todas ellas con una incidencia importante.

La duración media de los procesos en 2011 (51,1 días de baja) para el conjunto de los procesos de contingencias comunes disminuyó casi un 10% respecto de 2010 (56,6 días de baja).

Las bajas laborales por enfermedad común del sector servicios sumaron en 2011 casi el 71% del total de las bajas registradas, seguidas por las del sector industria, que aportó el 18,4%.

Duración media de los procesos de contingencia por año. 2009 -2011





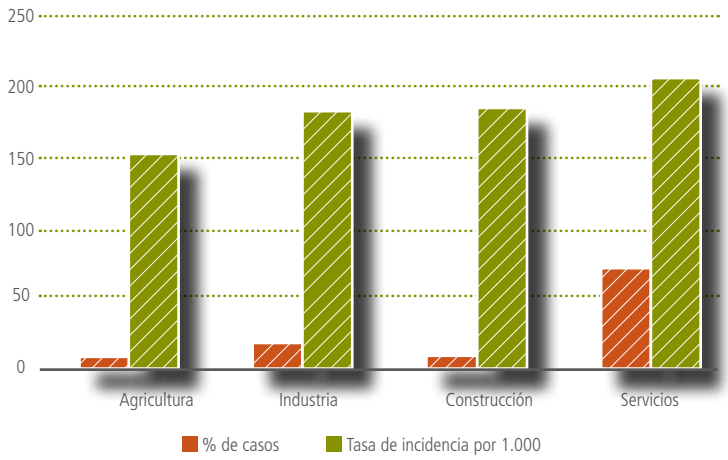
Tasas de incidencia de bajas por enfermedad común por sectores. 2011

Grupos diagnósticos	Agricultura	Industria	Construcción	Servicios	Total
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	51,35	40,75	49,92	44,58	44,46
Enfermedades del aparato respiratorio	11,55	27,00	24,61	29,10	27,90
Lesiones y envenenamientos	22,68	22,30	29,94	20,70	21,95
Enfermedades infecciosas y parasitarias	7,22	12,13	9,07	16,22	14,53
Trastornos mentales	10,11	9,80	9,27	16,09	14,05
Síntomas, signos y estados mal definidos	6,39	12,00	10,75	13,81	13,00
Enfermedades del aparato digestivo	10,93	12,73	11,28	12,02	12,07
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	5,77	7,27	7,14	8,05	7,76
Complicaciones de la gestación, parto y puerperio	1,03	4,34	1,97	7,00	5,86
Enfermedades del aparato genitourinario	2,89	4,01	3,28	6,17	5,39
Enfermedades del aparato circulatorio	5,77	5,78	4,35	4,94	5,07
Neoplasias	2,89	3,79	3,61	4,18	4,02
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	2,47	3,35	3,28	2,88	3,00
Enfermedades endocrinas, metabólicas, de la inmunidad, etc.	1,03	1,41	1,27	1,29	1,30
Causas externas	0,00	0,64	0,82	1,09	0,95
Procedimientos	0,62	0,40	0,82	0,74	0,67
Anomalías congénitas	0,41	0,56	0,33	0,55	0,53
Enfermedades de la sangre y órganos hematopoyéticos	0,00	0,38	0,12	0,54	0,45
Determinadas condiciones de origen perinatal	0,00	0,18	0,16	0,37	0,31
Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas	0,21	0,14	0,16	0,18	0,17
Accidentes	0,00	0,02	0,00	0,05	0,04
Hospitalización	0,00	0,00	0,04	0,02	0,02
Diagnóstico desconocido (no consta)	9,28	14,03	12,88	16,50	15,51
Total	**152,61**	**183,00**	**185,08**	**207,06**	**199,05**

Tasa de incidencia **MENOR** (5%) que la observada por el conjunto

Tasa de incidencia **MAYOR** (5%) que la observada por el conjunto

% de procesos y tasas de incidencia por 1.000 trabajadores en 2011 por sectores



Número de bajas, tasa de incidencia y días de baja por sectores

Sectores	N.º de bajas por CC			Tasa * 1.000 trabajadores			Días de baja de los procesos dados de alta		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Agricultura	838	778	740	169,50	158,16	152,61	29.184	74.407	66.075
Industria	12.032	9.260	9.184	211,21	177,47	183,00	263.597	465.637	447.117
Construcción	6.960	5.196	4.512	199,48	178,47	185,08	167.622	325.914	328.734
Servicios	38.555	34.971	35.448	225,31	202,04	207,06	884.971	1.636.020	1.735.360
Total	**58.385**	**50.205**	**49.884**	**217,91**	**193,61**	**199,05**	**1.345.374**	**2.501.978**	**2.577.286**

MENOR (5%) que el valor del año anterior — **MAYOR** (5%) que el valor del año anterior

En 2011, siguiendo con el patrón epidemiológico que se observa en los últimos años, el sector servicios es el que presenta la incidencia más alta de bajas por enfermedad común, 207,1 bajas por cada 1.000 trabajadores, y el sector agricultura es el que menor incidencia de bajas registra, 152,61 por cada 1.000 trabajadores.

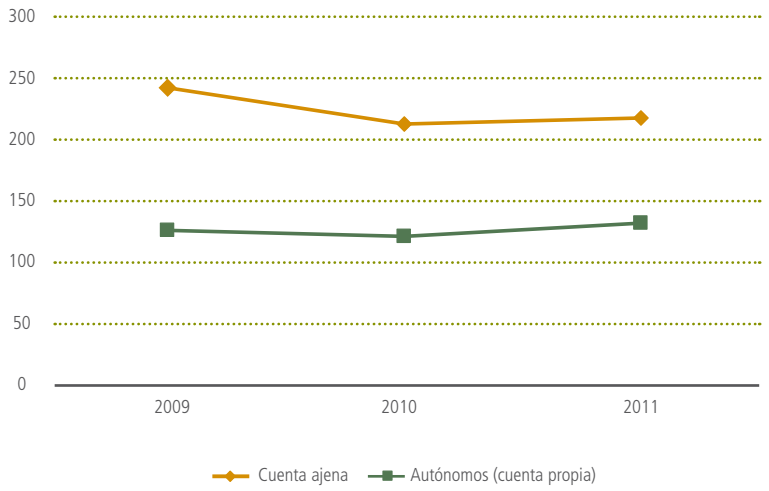
El grupo de las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos ocupa el primer lugar en cuanto a incidencia, independientemente del sector de actividad, si bien no todos los sectores de actividad presentan el mismo patrón epidemiológico.

A excepción del sector agrícola, el resto de sectores incrementaron ligeramente la incidencia de bajas por 1.000 trabajadores. El sector servicios acumula aproximadamente el **71%** de los procesos de baja registrados en 2011.

Contingencias comunes. Tasa de incidencia por 1.000 trabajadores por sectores

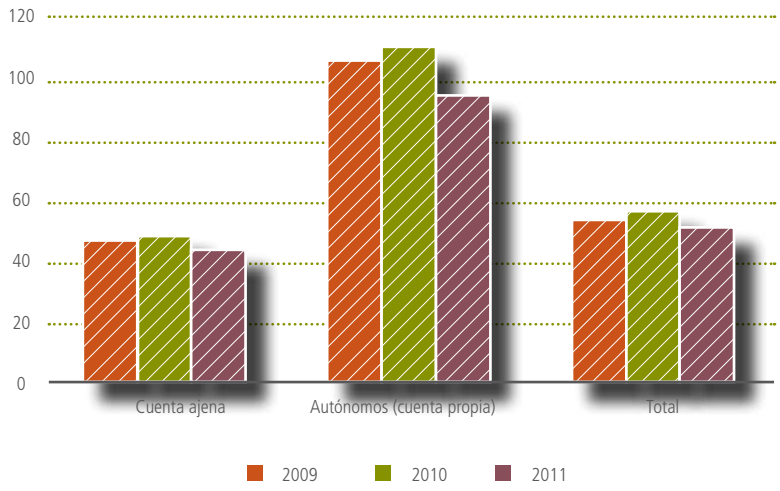
Contingencias comunes según el Régimen de la Seguridad Social

Incidencia de bajas por enfermedad común por 1.000 trabajadores según régimen de la Seguridad Social. 2009-2011



La incidencia de bajas por enfermedad común en 2011 entre los afiliados por cuenta ajena, 217,56 bajas por cada 1.000 trabajadores afiliados, es un 67% mayor que la incidencia en los afiliados autónomos (130,32 por 1.000 trabajadores). Entre los trabajadores autónomos la incidencia aumentó, este último año, un 9%, mientras que entre los trabajadores por cuenta ajena solo lo hizo un 2,9%.

Duración media de los procesos de baja por contingencias comunes según el régimen de la Seguridad Social. 2009-2011



La duración media de los procesos ha evolucionado positivamente (disminuyendo) en estos últimos años, si bien se observa que los procesos de baja por contingencias comunes que afectan a los trabajadores autónomos duran más del doble que los que afectan a los trabajadores por cuenta ajena. Este hecho se da casi con total seguridad por la relativa baja incidencia que tienen los trabajadores autónomos, que tienden a no acogerse a la prestación de la baja si esperan que los procesos vayan a ser de corta duración.

Prestaciones económicas

Unión de Mutuas tiene establecida una amplia batería de indicadores para el control de su actividad, que se gestionan con una herramienta de *business intelligence*. Estos indicadores están recogidos en el cuadro de mando de la Mutua. Entre los indicadores clave para el rendimiento de la organización se encuentran los de la gestión de prestaciones económicas.

Indicadores de prestaciones económicas respecto de cuotas cobradas	2009	2010	2011
Importe prestaciones contingencias profesionales / cuotas	12,79%	11,63%	12,75%
Gasto prestaciones por incapacidad, muerte y supervivencia / cuotas cobradas	24,10%	23,12%	21,16%
Importe prestaciones contingencias comunes / cuotas cobradas	94,56%	84,19%	87,48%
Importe riesgo por embarazo y lactancia natural / cuotas cobradas	2,13%	2,26%	2,91%

El coste de la prestación en relación a las cuotas cobradas por contingencias profesionales muestra una mejora sostenida en los últimos años, resultado del trabajo del Proceso de Gestión Sanitaria, si bien en 2010 el resultado fue mejor que en 2011.

En el indicador de las prestaciones por incapacidad, muerte y supervivencia influye la gravedad de la siniestralidad y la evolución de las lesiones. La relación entre las prestaciones por este concepto y las cuotas recaudadas permite medir de forma clara las mejoras en los procesos sanitarios y, especialmente, del proceso de rehabilitación. La evolución de este indicador ha sido positiva en los últimos años.

El indicador que mide el coste de las prestaciones por contingencias comunes en relación a las cuotas cobradas muestra en 2011 un aumento respecto al ejercicio 2010 como consecuencia del descenso de la población protegida y la disminución de la fracción de cuota destinada a la financiación de la incapacidad temporal por contingencias comunes, por las órdenes TIN/41/2011 y TIN/2100/2011.

El indicador del coste de la prestación por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural muestra, desde su implantación, una tendencia al alza.

Ha de tenerse en cuenta, en relación a estos indicadores, que el ratio establecido sobre cuotas cobradas, y no sobre las efectivamente devengadas, penaliza la visión de la gestión realizada pues, en época de recesión, la minoración de recaudación por falta de pago respecto a idéntico gasto en prestaciones perjudica el ratio.

Asistencia sanitaria

Contingencias profesionales

En la asistencia sanitaria prestada por contingencias profesionales se consideran tres niveles:

Nivel asistencial 1. Formado por el personal sanitario de los diferentes ambulatorios, se ocupa de la primera asistencia y, en su caso, de las sucesivas, de dar la baja laboral y del seguimiento del enfermo hasta su alta o pase al nivel 2 o 3, según proceda. Los médicos de los ambulatorios pueden apoyarse en especialistas y realizar consultas para la solución de dudas sin derivar a los pacientes a otro centro.

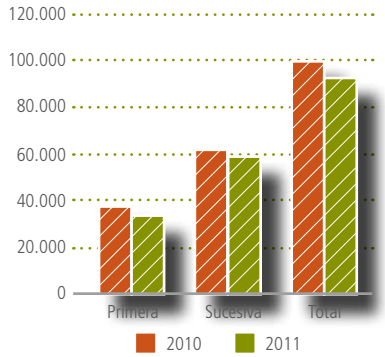
Nivel asistencial 2. Formado por los traumatólogos. Además de prestar apoyo a los médicos de los ambulatorios, son responsables de los pacientes que les remitan estos y realizan intervenciones quirúrgicas, entre otras funciones.

Nivel asistencial 3. Formado por médicos rehabilitadores, fisioterapeutas y, en su caso, auxiliares de Rehabilitación, se ocupa de los pacientes que les son remitidos por el personal de los anteriores niveles.

En general, la actividad asistencial en los dos primeros niveles disminuyó en 2011 con respecto al ejercicio anterior como consecuencia del descenso en la población protegida y aumentó en el tercero.

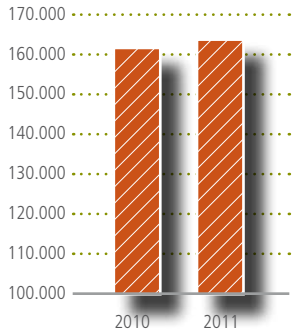
Nivel asistencial 1

Datos de primeras visitas y sucesivas



Nivel asistencial 3

Sesiones de fisioterapia



Visitas

	2010	2011
Primera	3.465	3.709
Sucesiva	11.661	12.998
Totales	15.126	16.707

Nivel asistencial 2

Cartera de Servicios del ITUM

- Cirugía Ortopédica y Traumatología
- Unidad de Raquis
- Cirugía General
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Anestesiología
- Medicina Interna
- Diagnóstico por Imagen
- Laboratorio
- Unidad Cardio-respiratoria
- Urgencias
- Unidad de Cirugía Sin Ingreso (UCSI)
- Unidad de Conductas Adictivas

Actividad quirúrgica en el ITUM

	2009	2010	2011
Ingresos	**826**	**613**	**687**
Programados	731	549	638
Con intervención	694	488	587
Sin intervención	37	61	51
Urgentes	95	64	49
Con intervención	76	48	33
Sin intervención	19	16	16
Intervenciones	**929**	**734**	**733**
Programados	864	707	720
UCA*	178	205	127
UH**	686	502	593
Urgentes	65	27	13
UCA*	18	6	7
UH**	47	21	6

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

La mayor parte de las intervenciones quirúrgicas realizadas en el ITUM son artroscopias, sobre todo de rodilla, seguidas por las artroscopias de hombro.

Además, en el Centro de Recuperación y Rehabilitación de Levante en 2011 se practicaron 573 intervenciones. Entre ambos centros se realizaron el 93,56% del total de intervenciones de la Mutua.

En Barcelona se inició la colaboración con MC-Copérnico, donde se practicaron 72 intervenciones, y se realizaron 12 en la Clínica Teknon.

	2010	2011
Primeras visitas Traumatología	3.769	4.027
Sucesivas visitas Traumatología	14.602	14.549

Contingencias comunes

Visitas realizadas

	2010	2011
Primera	13.423	12.992
Sucesiva	18.927	19.011
Total	**32.350**	**32.003**

Asistencia social

La atención que presta Unión de Mutuas a los trabajadores accidentados no acaba con la asistencia sanitaria, ya que concede prestaciones especiales a los trabajadores protegidos que se encuentran en situaciones de especial necesidad.

Ayudas concedidas en 2011

Ayudas para gafas	7.486,10 €
Ayudas para gastos de desplazamiento	3.748,47 €
Ayudas para prótesis	15.036,77 €
Ayudas para gastos de sepelio	3.600 €
Total ayudas	**29.871,34 €**

En 2010 el importe total de las ayudas concedidas fue de 9.981,30 euros, por lo que en 2011 el incremento en estas ayudas fue notable, de un 299,27%.

Además de estas ayudas, la asistencia social se integra en el Proceso de Gestión Sanitaria, atendiendo los problemas sociales del trabajador accidentado, complementando y apoyando la promoción y prevención de la salud.

Esta intervención multidisciplinar con el paciente y a su familia se hace imprescindible cuando el objetivo es detectar y tratar aquellas situaciones de mayor fragilidad para hacer frente al proceso de reintegración socio-sanitaria. De esta forma se garantiza la mayor calidad, idoneidad y accesibilidad de los recursos proporcionados por la Mutua.

Las actuaciones dentro del ámbito de la asistencia social se dirigen tanto a pacientes que están de baja por accidente de trabajo (en ingreso hospitalario o de alta en su domicilio), como a usuarios pensionistas por incapacidad permanente, ya calificados por el INSS en sus diferentes grados.

En 2011 se atendió a 42 pacientes, realizando, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Elaboración, a través del informe social, de un "plan individual" de trabajo con el paciente y su familia para explorar la situación socio-familiar del paciente con el fin de detectar y tratar los indicadores de riesgo.
- Orientación y capacitación a los pacientes/usuarios y a sus familias para preparar la vuelta a casa tras el alta hospitalaria.
- Adaptación del domicilio familiar (vivienda funcional) a las necesidades específicas de cada paciente tras el accidente, proporcionando ayudas técnicas para la movilidad y la vida diaria, así como asesoramiento en la eliminación de barreras arquitectónicas.
- Potenciación de los factores de protección del sistema familiar (situación económica favorable, comunicación óptima intra-familiar...).
- Asesoramiento y gestión en el proceso administrativo de la situación de incapacidad temporal.
- Seguimiento socio-sanitario, tanto en el centro hospitalario como cuando el paciente es dado de alta.
- Gestión y trámite de las solicitudes a la Comisión de Prestaciones Especiales.
- Coordinación con los diferentes profesionales y centros que intervienen en la atención y seguimiento del paciente.
- Visitas domiciliarias a los pacientes como resultado de la petición de material ortopédico y/o eliminación de barreras arquitectónicas, tanto a las bajas del ejercicio como a los que ya disfrutan de dicho material, cuando, por su uso, deba ser reparado o reemplazado.

Calidad en la prestación de servicios

[SO1, PR1, PR3, PR8]

El buen hacer de Unión de Mutuas está avalado por las acreditaciones ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, así como por el sello 500+ EFQM. Además, por la actividad de la Mutua es esencial el respeto a la normativa vigente, y muy en especial el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y de las normas internas que garantizan la intimidad y confidencialidad de pacientes y usuarios. En relación con la LOPD, a los controles establecidos en ella se sumaron, en 2011, auditorías internas en todos los centros de Unión de Mutuas, realizadas para una mayor garantía de su cumplimiento.

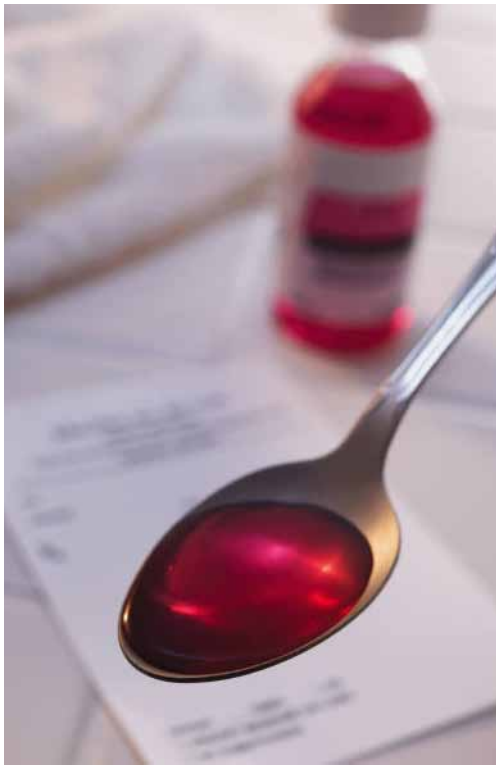
A todos los clientes y usuarios de la Mutua se les facilita la información a la que, legalmente, tienen derecho a acceder. Parte especial de esta información está constituida por los consentimientos informados y su revocación. En 2011 los consentimientos informados de la organización fueron objeto de mejora: se revisó y simplificó su contenido y se les dotó de uniformidad de estilo, buscando hacer más clara y agradable su lectura.

Las guías de actuación sanitaria garantizan el respeto a los principios y valores de Unión de Mutuas, asegurando un tratamiento igualitario y equitativo a sus pacientes. En 2011 se elaboraron nuevas guías clínicas, que fueron presentadas a todo el personal en las llamadas "macrosesiones", sumando así a las ya existentes las guías de heridas en la mano, rodilla, columna, tobillo, y fracturas de falanges y metacarpianos.

En garantía de la calidad en la prestación sanitaria se aplican otras normas internas como la instrucción *Gestión de residuos sanitarios*, las *Normas a seguir con relación a la esterilización y control de temperaturas*, las *Normas de seguridad para el personal sanitario de Unión de Mutuas* o las *Normas a seguir con relación a la historia clínica*.

PROGRAMA SEGURIDAD DE PACIENTES

EFECTOS ADVERSOS



También las sesiones clínicas, abiertas a todo el personal sanitario y de obligatoria asistencia para especialistas y rehabilitadores, son instrumentos que garantizan la calidad asistencial. En estas reuniones se analizan las urgencias e intervenciones programadas para valorar los procesos complejos y establecer pautas de tratamiento de diversas patologías.

El programa de *Seguridad de pacientes y efectos adversos* es una herramienta imprescindible para la calidad asistencial de Unión de Mutuas. Desde su puesta en marcha, en 2008, se recopilaron y analizaron 128 casos, dándose a conocer los resultados del estudio en un artículo que publicaría la Revista de Calidad Asistencial. Medidas como el *check list* quirúrgico o el cuestionario de notificación voluntaria de incidentes contribuyen a minimizar el riesgo de errores y consecuencias adversas en la asistencia sanitaria prestada. En 2011, el equipo que desarrolló el programa dio un paso más y puso en marcha el programa *Uso seguro del medicamento (Segurmed)*, aplazando la difusión de los resultados del estudio al año siguiente.

Contribuyen también a la calidad, tanto de los servicios asistenciales como de las prestaciones económicas de la Mutua, las mejoras introducidas por el Proceso de Gestión de los Sistemas de Información. Entre otras, además de continuar con la digitalización radiológica (ver apartado medioambiental), en 2011 se digitalizaron las distintas prestaciones que se tramitan en Unión de Mutuas, a través de la herramienta GeDoc; se incorporaron nuevas utilidades en la herramienta de *business intelligence* bautizada como Cosmos para poder analizar con detalle información sobre las contingencias comunes, contingencias profesionales, prestaciones de riesgo de embarazo y lactancia…; la aplicación de gestión administrativa se adaptó para la gestión de expedientes de cuidado de menores, para la integración de la información de la prestación CATA -en parte desarrollada por Corporación Mutua-, para poder gestionar las solicitudes de Bonus… En el marco de la historia clínica informatizada, se implantaron mejoras en el área de incapacidad temporal por contingencias comunes de Chamán; se incorporaron distintos protocolos médicos, facilitando la consulta de las guías explicativas e interactuando con la Intranet Ágora como repositorio común de documentación; y, se unificaron criterios en la generación de listados, centralizándolos todos a través de Cosmos.

A la consecución de una asistencia sanitaria de calidad contribuyen los propios pacientes y usuarios de Unión de Mutuas a través del QRSA, un sistema de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos que les permite expresar sus opiniones sobre la asistencia recibida, el trato dispensado por el personal, las instalaciones y todas las demás cuestiones relevantes para aquellos. Este sistema es independiente de las hojas de reclamación, a disposición de cualquiera que desee utilizarlas.

Una información complementaria a la obtenida del QRSA, muy valiosa para conocer la opinión de los grupos de interés de la Mutua y mejorar el servicio prestado son las encuestas periódicas.

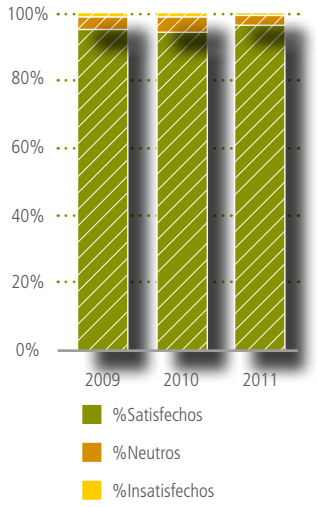
Encuestas de satisfacción

[4.16, PR5]

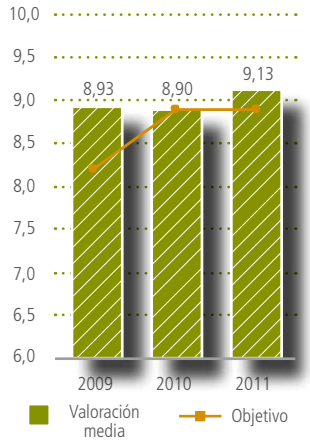
En 2011 se hicieron encuestas a trabajadores accidentados, a personas hospitalizadas y a las empresas mutualistas, además de encuestas a la sociedad, de las que se trata en el apartado dedicado a esta.

Encuestas a trabajadores accidentados

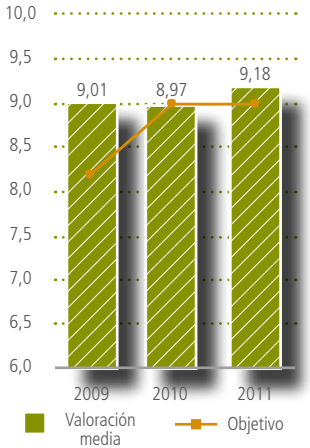
En 2011 el nivel de satisfacción de los trabajadores accidentados fue del 96,25%, el más alto alcanzado hasta la fecha, con un aumento del 1,89% con respecto a 2010, en que fue de 94,36%; en 2009 fue de 95,1%.



La valoración media de la pregunta sobre satisfacción general de las tres últimas encuestas es la que se muestra en la figura siguiente:



La valoración media del resto de preguntas de la encuesta fue la siguiente:



Satisfacción por servicio

	Médicos puertas	Especialistas	Rehabilitación	Contingencias comunes
% satisfechos	92,65%	94,71%	98,91%	98,15%
% indiferentes	7,09%	3,44%	1,09%	1,33%
% insatisfechos	0,26%	1,85%	0,00%	0,53%
Promedio	8,85	8,88	9,62	9,03

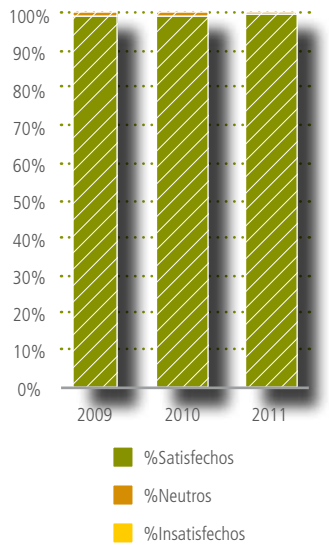
Satisfacción por aspecto

	Tiempo de espera	Información médica	Atención recibida	Profesio-nalidad	Instalaciones	Valoración global
% satisfechos	94,14%	95,08%	97,84%	97,19%	98,10%	97,83%
% indiferentes	5,33%	3,38%	1,90%	2,06%	1,96%	1,96%
% insatisfechos	0,53%	1,01%	0,26%	0,75%	0,11%	0,21%
Promedio	9,11	9,18	9,38	9,35	9,42	9,30

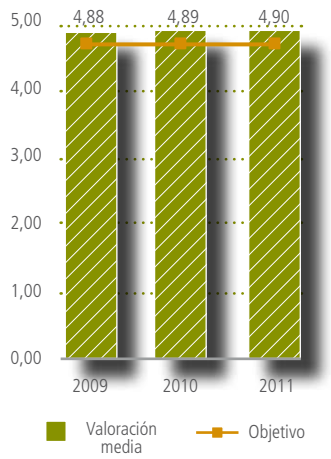
Los resultados de estas encuestas también se analizan por zona territorial, de manera que, aunque los resultados no son estadísticamente significativos, cada responsable territorial puede conocer la satisfacción que tienen las personas accidentadas con el servicio prestado por Unión de Mutuas en su zona.

Encuestas a trabajadores hospitalizados

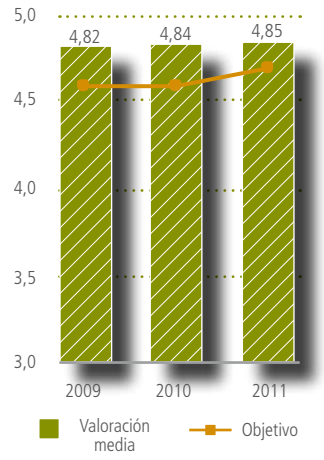
A pesar de que los resultados de los últimos años son excelentes (superiores al 90% desde 2006), durante 2011 el nivel de satisfacción de las personas hospitalizadas en el ITUM siguió aumentando, hasta el 99,56%. En 2009 fue de 98,96% y en 2010 de 99,12%.



En la siguiente gráfica se puede ver la valoración media de la pregunta sobre satisfacción general:



La valoración media del resto de preguntas de la encuesta es la siguiente:

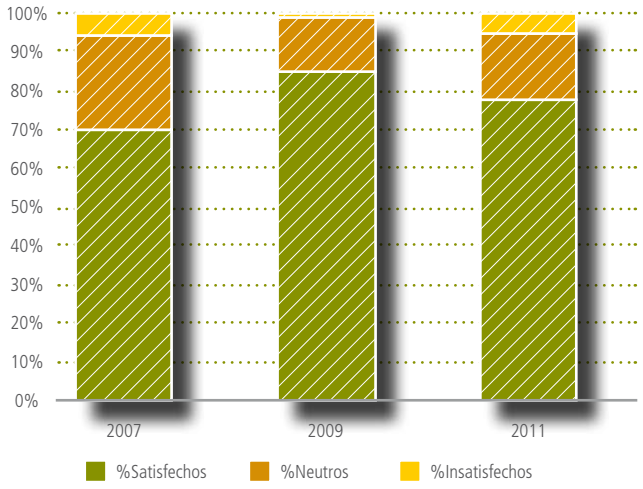


Además, durante 2011, y como consecuencia de comentarios detectados en las encuestas, se introdujeron mejoras en el ITUM. Por ejemplo, la instalación de una red WIFI para los hospitalizados o la posibilidad de rellenar la encuesta en cualquiera de los idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana.

Encuestas a empresas mutualistas

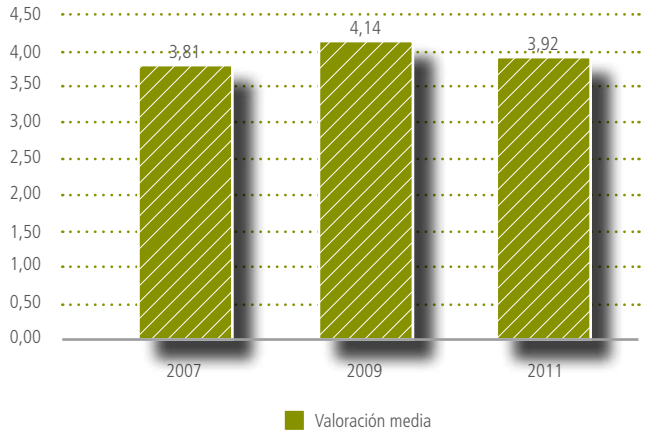
El método de realización de estas encuestas cambió en 2011, ya que se usó una aplicación *on line* desarrollada para favorecer la imparcialidad de los resultados y agilizar la gestión y análisis de los mismos.

En 2011 el valor del nivel de satisfacción de las empresas mutualistas se situó en el 77,67%; en 2009 fue de 70,2% y en 2010 de 84,9%.

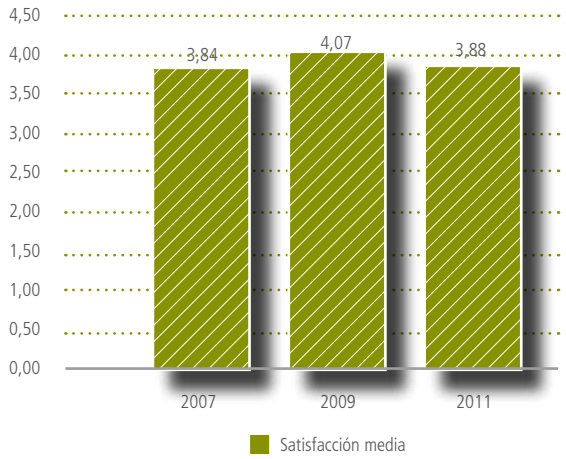


Como se aprecia en la figura, el nivel de satisfacción disminuyó un 7,23% en relación con el obtenido en 2009. Esta disminución se puede explicar por dos razones. La primera sería el cambio en la sistemática de realización: en esta nueva sistemática la encuesta se envía por correo electrónico, no se entrega en mano, de manera que el personal de Unión de Mutuas no interfiere en los resultados. La segunda sería el orden que ocupa esta pregunta en la encuesta: anteriormente esta pregunta era la primera, mientras que en 2011 pasó al penúltimo lugar, de manera que se contesta a ella después de un proceso reflexivo, y no como una primera percepción.

En la siguiente gráfica se puede ver la valoración media de la pregunta sobre satisfacción general:



La valoración media del resto de preguntas de la encuesta fue la siguiente:



Igual que las encuestas de accidentados, estas también se particularizan para los responsables de asesoramiento. De esta forma, aunque los resultados no son estadísticamente significativos, podrán conocer aproximadamente la satisfacción de las empresas con las que trabajan.

Prevención de riesgos laborales

Las actuaciones preventivas realizadas con cargo a cuotas se llevaron a cabo atendiendo los requerimientos legales establecidos en la Resolución de 10 de junio de 2011 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establecen los criterios y prioridades a aplicar por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social en la planificación de sus actividades preventivas para el año 2011, en desarrollo de lo dispuesto en la Orden TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, por la que se regulan las actividades preventivas en el ámbito de la Seguridad Social y la financiación de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

Siguiendo las disposiciones vigentes, estas actividades tenían un límite de gasto del 0,5% de las cuotas recaudadas por accidentes de trabajo, y se aplicaron en las empresas que determinó el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT).

Plan de actividades preventivas 2011

Fomento en las empresas de hasta 10 trabajadores donde el empresario asume la actividad preventiva de políticas en materia de prevención de riesgos laborales que permitan promover la integración eficaz de la prevención de riesgos en la empresa, así como la mejora de su gestión, mediante la información, la sensibilización y el asesoramiento a sus empresas asociadas, para la utilización del programa Prevención 10.es del INSHT.

Se asesoró a 61 empresas, realizando visitas a los centros de trabajo.

Fomento en las pequeñas empresas con mayor número de accidentes de trabajo graves y mortales en el año 2010 de la integración de la prevención en la empresa, así como la mejora de su gestión, para promover la reducción de la siniestralidad mediante la información, la sensibilización y el asesoramiento.

Se asesoró a 9 empresas, realizando visitas a los centros de trabajo.

Colaboración con la Administración de la Seguridad Social en el mantenimiento del sistema de información, notificación y registro de enfermedades profesionales, así como en el desarrollo de programas de evaluación y puesta al día del listado de aquellas enfermedades.

La Mutua colaboró en 2011 con la Administración cumplimentando 247 partes de enfermedades profesionales.

Elaboración de estudios y análisis sobre las causas de la siniestralidad laboral y difusión de las conclusiones y recomendaciones obtenidas de ellos para evitar incurrir en las situaciones que originan esa siniestralidad.

Se seleccionó a 61 empresas, a las que se presentó en sus centros de trabajo un estudio sobre las causas de la siniestralidad laboral y se realizó una propuesta de programa de acciones de mejora.

Unión de Mutuas realiza anualmente un informe sobre la siniestralidad en los últimos cinco años, con recomendaciones para evitar situaciones que puedan originar la siniestralidad, que sus empresas mutualistas pueden descargarse de la página web.

Elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas para la gestión y mejora continua de la prevención en la empresa a través de:

a) La identificación de los procesos y actividades que generan mayores peligros en las distintas ramas de actividad en función de los accidentes ocurridos y las enfermedades detectadas.

b) El diseño de procedimientos de trabajo que incidan directamente en los procesos y actividades identificados anteriormente como generadores de mayores peligros.

En 2011 Unión de Mutuas difundió por distintas vías las herramientas *Ergomaq*, *InfoIntegro madera*, *InfoIntegro metal*, el tríptico *Mira por tus ojos*; informó sobre los riesgos emergentes en accidentes *in itínere* o en misión; y difundió varias publicaciones editadas por el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

Desarrollo de un programa de actividades formativas y educativas de sensibilización y divulgación en materia de prevención de riesgos laborales para el trabajador autónomo.

Colaboración con el INVASSAT en el desarrollo del *Plan de actuación contra la siniestralidad laboral en empresas de la Comunidad Valenciana*, visitando a las empresas de menor siniestralidad, conforme a las directrices marcadas por dicha entidad, y participando en el desarrollo de proyectos de I+D+i.

De igual manera, colaboración con la Administración en Cataluña, cumpliendo con lo especificado en la Resolución EMO/414/2011, de 11 de febrero, donde se determinan las actividades preventivas que han de desarrollar las mutuas durante el año 2011, asistiendo a pymes y formando a trabajadores autónomos.

Desarrollo de actuaciones de investigación y análisis en el marco de programas de I+D+i:

- Continuación de la investigación sobre la incidencia de los trastornos musculoesqueléticos, haciéndose especial hincapié en las causas emergentes de estos daños y en las medidas preventivas propuestas para reducirlos, con una clasificación sistemática de los factores de riesgo asociados por ramas de actividad.
- Estudio comparativo entre la incidencia de enfermedades profesionales de etiología musculoesquelética y accidentes producidos por sobreesfuerzos físicos durante el año 2010 con respecto a años anteriores (2007, 2008 y 2009) y realización de un programa de divulgación, educación y sensibilización en prevención de estos trastornos.
- A partir de las bajas laborales o incapacidades ocasionadas por exposiciones a agentes físicos y a la vista de la nueva normativa existente sobre ruido y vibraciones, de las directivas comunitarias en materia de campos electromagnéticos y radiaciones ópticas, determinación de los puestos de trabajo, características de las tareas y ramas de actividad que presentan unos niveles de exposición más elevados, estableciendo códigos de buenas prácticas encaminados a la eliminación, disminución o control de riesgos.

Desarrollo de actuaciones de investigación en el marco de programas de I+D+i (ver el apartado que sigue).

I+D+i

2011 fue un año parecido al anterior en lo que a limitaciones presupuestarias se refiere, manteniéndose los recortes en las actividades preventivas con cargo a cuotas en que se enmarcan parte de los proyectos de I+D+i, así como las dificultades de financiación por medio de ayudas públicas. No obstante, Unión de Mutuas siempre ha prestado especial atención a la I+D+i, y prueba de ello es que su sistema de gestión de la I+D+i está certificado conforme a la norma UNE 166002:2006 desde 2010.

Proyectos de I+D+i realizados en 2011

→ ***TME: estudio y análisis de los trastornos músculo-esqueléticos***

Este proyecto está incluido en el *Plan de I+D+i de Prevención con Cargo a Cuotas*, y da continuidad a proyectos TME ya presentados en anualidades anteriores. Su objetivo es analizar la casuística de las bajas por trastornos músculo-esqueléticos registrados en Unión de Mutuas en los períodos anuales considerados, estudiando causas y proponiendo buenas prácticas y medidas para su reducción.

→ ***STC: estudio de la incidencia del síndrome del túnel carpiano***

El proyecto, ya incluido en el *Plan de I+D+i de Prevención con Cargo a Cuotas 2009 y 2010*, consiste en la realización un estudio conjunto con el INVASSAT y AVAMAT sobre la incidencia del síndrome del túnel carpiano y los factores de riesgo que modifican su incidencia.

Durante 2009 se definieron y consensuaron por las entidades participantes los procedimientos de trabajo y los cuestionarios a utilizar para el estudio de campo. Este se inició en 2010, visitando a empresas para recabar la información necesaria para conocer las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo, detectar posibles factores de riesgo y, en su caso, hacer propuestas a las empresas. En 2011 continuó el estudio de campo. Como resultado de este se obtendrá un informe conjunto sobre los determinantes de la incidencia del síndrome del túnel carpiano y la mejora de las condiciones de trabajo asociadas a los mismos en las empresas.

→ ***Ergo Maq***

Es una aplicación informática que permite la elaboración de informes de verificación ergonómica de máquinas de los sectores de madera y metal-mecánico, como herramienta práctica para la explotación del conocimiento generado en las guías de verificación de maquinaria *Ergo Mad* y *Ergo Metal*.

El aplicativo dispone de acceso para las empresas mutualistas a través de la página web de Unión de Mutuas, con una zona en la que se incluyen materiales informativos para el asesoramiento específico en buenas prácticas ergonómicas en la selección, adecuación y utilización de maquinaria del sector del mueble y transformados de madera y del sector metal-mecánico. La herramienta incluye funcionalidades para la verificación de requisitos ergonómicos en el uso de maquinaria, permitiendo identificar puntos y elementos críticos de los equipos, así como la propuesta de medidas correctoras desde el punto de la ergonomía, todo ello bajo el enfoque de eficacia en la gestión de la información y documentación.

→ ***Mira por tus ojos***

El proyecto se realizó en dos fases. En una primera fase se analizaron los mecanismos de generación de accidentes con lesiones traumáticas en los ojos, identificando sus factores de riesgo determinantes, y diseñando unas líneas básicas de actuación para prevenirlos. Posteriormente se elaboró un tríptico divulgativo para su difusión entre trabajadores y empresas mutualistas.

→ **Explotación de *Ergo Maq*, guía de ergonomía para los sectores del metal *(Ergometal)* y la madera *(Ergomad)* y del *Dv-Dep Tú que cuidas, cuídate***

En 2011 se organizaron diversas jornadas de difusión de estos proyectos: la guía *Ergo Maq*, junto con las guías ergonómicas sectoriales correspondientes, en las asociaciones FEMEVAL y FEVAMA; el *Dv-Dep* en la asociación de esclerosis múltiple de Castellón, la asociación de discapacitados psíquicos "Borja Sánchez" de Castellón, en Cruz Roja Castellón, y en el ámbito interno de Unión de Mutuas.

→ **Difusión de *Info-Integro Madera e Info-Integro Metal***

Info-Integro Madera tiene por objeto facilitar a las empresas una herramienta para informar y concienciar a los trabajadores sobre problemas de prevención específicos. Tras una campaña piloto en 2010, en 7 empresas del sector de la madera, en 2011 se difundió la guía en una jornada con presentación de resultados entre asistentes de las empresas participantes y evaluación del proyecto desde la perspectiva de encargados y designados de prevención de la empresa, y se informó sobre el proyecto en la página web de la Confederación Empresarial Valenciana (CEV) y a través de medios especializados.

Info-Integro Metal supuso la transferencia al sector metal-mecánico del proyecto anterior, dando como resultado una guía con la misma estructura de la primera, pero adaptada a dicho sector.

En 2011 se acordó ampliar la fecha de cierre de ambos proyectos por el diseño de un aplicativo web que mejora su accesibilidad y facilita su utilización a través de Internet y de USB para su entrega en jornadas.

→ ***GeDoc colaboradores***

Este es el resultado de la transferencia de la herramienta *GeDoc* a la documentación relacionada con los colaboradores para poder centralizarla y gestionarla más eficazmente. En 2011 se recopiló la información necesaria de los procesos a los que afectaba el proyecto, y se revisó, actualizó y clasificó la documentación, quedando para el año siguiente la implantación integral del *GeDoc colaboradores*.

→ *SEGURMED: Uso seguro del medicamento*

El objetivo general de este proyecto es contribuir a que el personal sanitario de Unión de Mutuas mejore sus conocimientos sobre el uso racional de medicamentos, así como obtener datos generales sobre tal uso, evaluar la frecuencia con que los pacientes reciben medicamentos con riesgo de interacción y conocer cuáles son.

En una primera fase se reunió información sobre el uso de medicamentos de pacientes de la Mutua en la ficha elaborada al efecto. Los datos se analizaron a finales de año, quedando pendiente la difusión de los resultados, así como la formación y generación de una herramienta de diagnóstico rápido de interacciones farmacológicas que aporte seguridad en la atención a pacientes, a desarrollar por la Universidad de Valencia.

→ Aplicativo para la investigación de accidentes

Con el objetivo de poner a disposición de las empresas una herramienta que facilite y fomente la investigación de los daños a la salud derivados del trabajo como elemento clave para el análisis de causas, la corrección de desviaciones y la prevención de riesgos asociados, se diseñó un aplicativo informático que facilita la gestión electrónica de la investigación de accidentes de trabajo de las empresas mutualistas y permite incorporar información de interés disponible desde Delta. El aplicativo facilitará a los usuarios la investigación individual de accidentes, con posibilidad de analizar la información desde el punto de vista colectivo.

→ Accidentes en manos

En 2011 se inició un análisis epidemiológico de daños en las manos que permite el diseño de acciones específicas para evitar los accidentes en las mismas, partiendo de los accidentes ocurridos en empresas afiliadas en Unión de Mutuas. Se pospusieron a 2012 las fases de diseño del cuestionario, recogida de datos y análisis epidemiológico de los datos obtenidos a través del cuestionario y diseño de instrumentos informativos a trabajadores.

→ *Escuela Virtual de Espalda*

Con el objetivo de aumentar el conocimiento y concienciación de trabajadores sobre la problemática de los trastornos músculo-esqueléticos en general y en particular de aquellos relacionados con daños en la espalda, se diseñó un producto de carácter formativo-informativo accesible en la red, para la divulgación de los riesgos más habituales relacionados con lesiones músculo-esqueléticas en la espalda y de las principales buenas prácticas asociadas a su prevención. La *Escuela Virtual de Espalda* incluye un aplicativo para la prescripción de tablas personalizadas de ejercicios para la espalda, utilizando como soporte el vídeo.

→ *Rehabilitación virtual*

En 2011 quedó ultimado un proyecto, diseñado en el marco de Corporación Mutua, juntamente con la Universidad Politécnica de Valencia y el Hospital NISA Valencia al Mar, denominado *BioTrak*: un innovador software de rehabilitación virtual, motora y cognitiva, que integra una serie de ejercicios para el entrenamiento y recuperación de determinadas funciones que se han visto mermadas o se han perdido como consecuencia de distintas patologías. La puesta en marcha de este proyecto se dejó para principios de 2012.

Comunicación
[4.16, PR5]

Para mantener la confianza de sus mutualistas y un diálogo fluido con ellos, Unión de Mutuas utiliza distintos canales y herramientas de comunicación, en los que en 2011 introdujo varias mejoras.

Página web www.uniondemutuas.es

La página web, además de ofrecer información actualizada sobre la organización, dispone de un servicio Mutua On-Line que facilita la consulta de datos sobre la situación de trabajadores y empresas, con total garantía de confidencialidad. En 2011 se personalizó el acceso para empresas y colaboradores, separando a unas y otros, y se mejoró el diseño de los datos de siniestralidad de las empresas mutualistas. Aquellas que disponen de claves de acceso a Mutua On-Line, a través de esta pueden también utilizar *Ergo Maq*.

En 2011 se registraron 277.011 visitas a la página web de Unión de Mutuas. La herramienta para el seguimiento de las visitas comenzó a utilizarse en febrero de 2010. De entonces a diciembre de ese año se contabilizaron 235.250 páginas vistas. Considerando el mismo periodo en 2011, el número de visitas a la web fue 255.059, por lo que comparando las visitas de febrero a diciembre de ambos años, el aumento fue de un 14,72% en 2011. De entre las páginas vistas este último año, además, lógicamente, de la de inicio, con 92.258 visitas, destaca el número de visitas al directorio de centros propios, 44.791.

Teléfono de atención gratuita 24 h

El teléfono 900 50 60 70 es una línea de atención gratuita que ofrece información sobre todas las mutuas de Corporación Mutua. Se puso en marcha en 2009, en sustitución de la anterior línea 24 h.

2011 se registraron **277.011** **visitas a la página web**

QRSA mejora del tiempo medio de respuesta de **26 días** en 2007 a **8,5 días** en 2011

Sistema QRSA

El Sistema QRSA, como se ha apuntado en el apartado de calidad, es una valiosa herramienta para la mejora en Unión de Mutuas. Es una aplicación que permite gestionar todo tipo de incidencias: no conformidades, quejas o reclamaciones, sugerencias internas o externas y agradecimientos, facilitando, así mismo, el cálculo de indicadores para medir la satisfacción de los grupos de interés.

El Sistema QRSA ofrece una cobertura completa del control de las incidencias, tanto de origen interno como externo, así como el control de acciones correctivas o preventivas, con la posibilidad de anexar documentos y enviar cartas. Gestiona cómodamente todas las fases del proceso, comunicándose con los responsables y las personas implicadas vía correo electrónico y mediante avisos en la Intranet.

A partir de su implantación en 2008, se ha logrado una mejora sustancial del tiempo medio de respuesta de las incidencias: de unos 26 días, tiempo medio entonces, se ha pasado a menos de 10 días.

Otras vías de comunicación e información

El correo electrónico fue uno de los canales de comunicación utilizados para difundir información a empresas mutualistas y autónomos adheridos, con especial énfasis en cuestiones preventivas. Los mutualistas recibieron el *Boletín de Información Preventiva, BIP*, preparado por el equipo de vigilancia del Área de I+D+i, información sobre jornadas de carácter formativo-informativo a las que se les invitaba a asistir, sobre la memoria de RSC… en definitiva, sobre cualquier aspecto que se pueda considerar de su interés.

En la Mutua siempre se ha puesto un gran cuidado en el trato personal. En 2011, como apoyo al personal de recepción y de áreas con trato personal directo con pacientes y usuarios de Unión de Mutuas, presencial o telefónico, entre otras actuaciones se realizaron cursos de formación y se elaboró un manual de atención telefónica. Por otra parte, se preparó una guía de gestión de prestaciones, un manual sobre los requisitos y la documentación necesarios para participar en la campaña Bonus…Todo ello con el fin de mejorar la atención a las empresas mutualistas y a los autónomos adheridos.

A las vías de comunicación utilizadas por la Mutua se pueden sumar los impactos en prensa, en papel o digital, de sus actividades. En 2011 hubo 113 impactos en prensa.

Colaboradores
[PR5]

Los colaboradores prestan un valioso servicio por cuanto sirven de enlace entre Unión de Mutuas y sus empresas asociadas. Colaboran con la Mutua a través de la afiliación a esta de sus empresas clientes y prestan servicios de carácter administrativo, complementario a las actuaciones administrativas de aquella.

En su relación con los colaboradores, Unión de Mutuas procura poner a disposición de estos todas las herramientas que les sean necesarias para desempeñar ágil y eficientemente su labor.

Periódicamente se realizan encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores. En la última encuesta realizada, de 2010, el nivel de satisfacción de este colectivo alcanzó el 90,4%. Las encuestas, además, sirven para conocer posibles áreas de mejora en relación con los colaboradores.

Precisamente para la mejora de los servicios que Unión de Mutuas les presta, en 2011 se creó el área Colaborador On Line en la página web. Se trata de un espacio de utilidades que agiliza la tramitación de documentos y que incorporó, desde un primer momento, un sistema de facturación electrónica que permite a los colaboradores descargar el recibo y la hoja de liquidación para el cobro de los gastos de gestión. Para regularizar los accesos se realizó un contrato para la gestión *on line* de la información y la autorización para el uso de la información cumpliendo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

En 2011 se realizaron varias jornadas informativas a las que se invitó a asistir a los colaboradores, con especial énfasis, este año, en cuestiones relativas a los trabajadores autónomos. Se envió también información sobre novedades legislativas, el *Boletín de Información Preventiva BIP*... Todo ello de acuerdo con la política de mejora de la comunicación con este colectivo, que se tradujo en un incremento de la comunicación electrónica, con el envío de algo más de 102.000 correos.

2010
satisfacción de los colaboradores
90,4%

Equipo humano
Enfoque de gestión

2011 fue un año muy similar al anterior en lo que se refiere a los recursos humanos de la organización: por un lado, por la continuidad de la crisis económica y, por otro, porque se mantuvo vigente la Resolución de 11 de marzo de 2010 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, que impedía formalizar nuevos contratos de personal, exceptuando el sanitario.

Sin embargo, fiel a su línea de mantener la estabilidad en el empleo, la Mutua se planteó no efectuar más recortes en la plantilla, y esta se mantuvo prácticamente igual a la de 2010.

Unión de Mutuas siguió aplicando la misma política igualitaria de años anteriores, sin establecer diferencias entre mujeres y hombres, personas con jornada completa o parcial... en ningún aspecto (retribuciones, acceso a la formación,etc.), procurando el equilibrio entre la vida personal y el desarrollo profesional, la conciliación de la vida laboral y familiar, y el cuidado de la salud de la plantilla.

En las relaciones empresa – trabajadores se respetó lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores, el Convenio Colectivo aplicable al sector de mutuas, y las demás normas de obligado cumplimiento.

Datos de 2011*

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

Contratos, altas, bajas y absentismo

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

Estabilidad en el empleo

Tras la disminución en un 14,6% de la plantilla en 2009, consecuencia de la crisis económica, Unión de Mutuas procuró mantener la estabilidad en el empleo, lo que se tradujo en un descenso del 3,2% en 2010 y un 0,15% en 2011.

	2009	2010	2011
Hombres	267	254	254
Mujeres	430	421	420
Total	**697**	**675**	**674**

En los tres últimos años, el porcentaje de plantilla estable se mantuvo por encima del 90%.

	2009	2010	2011
Plantilla estable	672	648	647
Plantilla total	697	675	674
% Estabilidad	**96,41%**	**96,00%**	**95,99%**

El desglose por sexos de la plantilla estable y eventual en 2011 es el siguiente:

	Hombres	Mujeres	Total
Plantilla estable	246	401	647
Plantilla eventual	8	19	27
Total	**254**	**420**	**674**

Como en años anteriores, el porcentaje de hombres se situó un poco por debajo del 40% y el de mujeres un poco por encima del 60%: 37,7% y 62,3% respectivamente.

En Unión de Mutuas se cumple la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), que obliga a las empresas con más de 50 personas en plantilla a reservar el 2% de los puestos de trabajo para personas con discapacidad. Este porcentaje en Unión de Mutuas asciende al 2,37%, y son 16 las personas contratadas con algún tipo de discapacidad.

Tipo de jornada y contrato

La distribución de la plantilla por tipo de jornada, sexo y tipo de contrato mantuvo en 2011 el predominio de mujeres con contrato indefinido y jornada completa.

	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Plantilla estable	229	367	17	34	246	401
Plantilla eventual	4	13	4	6	8	19
Total	**233**	**380**	**21**	**40**	**254**	**420**

Durante los últimos 3 años, el porcentaje de personas con contrato a jornada completa no bajó del 90%, en tanto que no llegaron al 10% las personas con contrato a jornada parcial.

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

*Los datos de personal son los existentes a 31 de diciembre de 2011.

Lugar de trabajo y de residencia

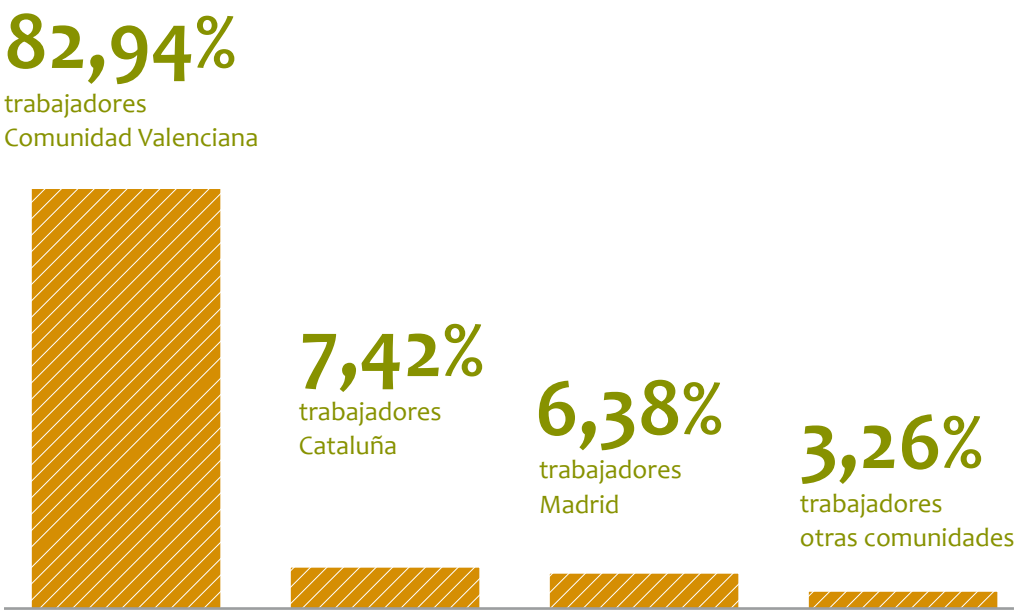
Un 82,94% de la plantilla, 559 personas, trabajaba en 2011 en la Comunidad Valenciana, donde está situada la sede central y la mayoría de los centros de Unión de Mutuas; un 7,42% (50 personas) en Cataluña, un 6,38% (43 personas) en Madrid y por último, un 3,26% de la plantilla (22 personas) en otras comunidades.

	C. Valenciana		Cataluña		Madrid		Otros	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Plantilla estable	201	336	19	29	19	22	7	14
Plantilla eventual	8	14	0	2	0	2	0	1
Total	**209**	**350**	**19**	**31**	**19**	**24**	**7**	**15**

La evolución de estos porcentajes los últimos 3 años puede verse en la siguiente tabla:

	2009	2010	2011
Comunidad Valenciana	82,78%	83,30%	82,94%
Cataluña	8,03%	7,50%	7,42%
Madrid	5,88%	6,10%	6,38%
Otros	3,31%	3,10%	3,26%

El promedio de personas que viven y trabajan en la misma localidad en 2011 fue del 50,67%, siendo, como en otros años, mayor en Cataluña, Madrid y el resto de localidades fuera de la Comunidad Valenciana que en esta. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en la Comunidad Valenciana las personas que viven y trabajan en localidades distintas a menudo invierten poco tiempo en el desplazamiento a su centro de trabajo; por ejemplo, quienes residen en Vila-real o Benicàssim emplean una media de 15-20 minutos en desplazarse de sus casas al trabajo y viceversa. Teniendo en cuenta este hecho, podemos considerar que los altos directivos de Unión de Mutuas, es decir, quienes en el organigrama ocupan cargos de responsabilidad, proceden todos de su comunidad local.



	% Distinto lugar de residencia y trabajo	% Mismo lugar residencia y trabajo
Comunidad Valenciana	52,87%	47,13%
Cataluña	33,33%	66,67%
Madrid	31,82%	68,18%
Otros	31,82%	68,18%
Total	**49,33%**	**50,67%**

Edad y antigüedad media

En los tres últimos años han ido aumentando tanto la edad media como la antigüedad media de la plantilla (que han pasado de 42,52 a 44,26 años y de 12,56 a 13,94 años respectivamente). La edad media de los hombres es unos 3 años superior a la de las mujeres; de la misma forma, la antigüedad media de los hombres es unos 2 años superior a la antigüedad media de las mujeres.

	Plantilla	Edad media	Antigüedad media
Hombres	254	46,18	15,34
Mujeres	420	43,10	13,09
Total	**674**	**44,26**	**13,94**

Mujeres en cargos de responsabilidad

En 2011 se redefinió el mapa de procesos de Unión de Mutuas, el organigrama y la cadena de liderazgo. Como consecuencia de esta redefinición, el porcentaje de mujeres que ocupan cargos de responsabilidad en la Mutua subió al 45%, confirmando la tendencia positiva de los últimos años: de un 37,51% en 2008, antes de poner en marcha el I Plan de Igualdad, a 40% en 2009 y 40,74% en 2010.

Contratos eventuales e indefinidos

Los contratos eventuales a 31 de diciembre de 2011 eran 27, exactamente los mismos que en 2010 y 2 más que en 2009, en que había 25.

Estos contratos eventuales incluyen los contratos de 3 meses que, tras una prórroga de 3 meses más, se pueden convertir en indefinidos, así como los contratos de sustitución, para cubrir vacaciones del personal, bajas laborales, etc.

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Sustitución	6	18	24
3+3	2	1	3
Total	**8**	**19**	**27**

Durante 2011, de los 13 contratos 3+3 firmados susceptibles de convertirse en indefinidos, 12 pasaron a esta situación (7 hombres y 5 mujeres), lo que supone que un 92,3% de contratos pasaron a indefinidos. En 2009, de 28 contratos de este tipo, 13 se hicieron indefinidos (un 46,42%), y en 2010, de 11 fueron 6 (54,54%). Por tanto, se firmaron menos contratos, pero aumentó el número de los que pasaron a indefinidos. Ello es consecuencia del incremento de la calidad en el proceso de selección.

Bajas y rotación

En 2011 hubo un total de 105 bajas, sobre todo por finalización de contrato (un 54,3%), confirmando la tendencia a su reducción, ya que en 2009 hubo 211 bajas y en 2010, 121.

	Hombres	Mujeres	Total
Baja voluntaria	2	2	4
Despido	7	7	14
Excedencia cuidado familiar	1	1	2
Excedencia cuidado hijo/a	0	10	10
Excedencia con reserva puesto	5	5	10
Excedencia voluntaria	2	2	4
Fin contrato	13	44	57
Incapacidad	1	0	1
Jubilación	2	0	2
Licencia no retribuida	0	1	1
Total	**33**	**72**	**105**

En cuanto a las bajas por categoría profesional, predominan las de mujeres del Grupo II - nivel 4, que representan casi en 25% de las bajas de 2011, seguidas por las del Grupo III - nivel 8 y del Grupo II - nivel 6, iguales, en este caso, a las de hombres del Grupo II - nivel 4.

En 2011, el índice de rotación (total de bajas) fue del 15,64% y el índice de rotación voluntaria (bajas voluntarias + excedencias voluntarias), del 1,19%.

	2009	2010	2011
Rotación	19,37%	16,40%	15,64%
Rotación voluntaria	3,87%	2,37%	1,19%

2011
15,64%
índice de rotación

Desglose de bajas por regiones, franjas de edad y sexo:

	<30		30-50		>50		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
C. Valenciana	7	23	13	40	11	4	31	67
Cataluña	0	0	0	1	0	1	0	2
Madrid	0	1	1	1	0	0	1	2
Otros	1	0	0	0	0	1	1	1
Total	**8**	**24**	**14**	**42**	**11**	**6**	**33**	**72**

Desglose de bajas voluntarias y excedencias voluntarias por regiones, franjas de edad y sexo:

	<30		30-50		>50		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
C. Valenciana	1	1	1	2	1	0	3	3
Cataluña	0	0	0	0	0	0	0	0
Madrid	0	0	0	1	0	0	0	1
Otros	1	0	0	0	0	0	1	0
Total	**2**	**1**	**1**	**3**	**1**	**0**	**4**	**4**

Nuevas contrataciones

El número total de nuevas contrataciones durante 2011 fue de 24, considerando nueva contratación la de una persona que se incorpora a Unión de Mutuas por primera vez. Predominan las nuevas contrataciones de mujeres de menos de 50 años en la zona de la Comunidad Valenciana, donde hay mayor concentración de centros y, por tanto, de actividad.

	<30		30-50		>50		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
C. Valenciana	2	5	4	5	2	0	8	10
Cataluña	0	0	0	1	0	0	0	1
Madrid	0	2	0	1	0	0	0	3
Otros	1	0	0	1	0	0	1	1
Total	**3**	**7**	**4**	**8**	**2**	**0**	**9**	**15**

De las nuevas contrataciones, 9 causaron baja, con mayoría de bajas en la zona de la Comunidad Valenciana y entre las mujeres de menos de 30 años.

	<30		30-50		>50		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
C. Valenciana	1	3	0	1	2	0	3	4
Madrid	0	1	0	0	0	0	0	1
Otros	1	0	0	0	0	0	1	0
Total	**2**	**4**	**0**	**1**	**2**	**0**	**4**	**5**

En cuanto al número total de altas en Unión de Mutuas, incluyendo altas que no son de nueva incorporación, en 2011 fue de 106, mayoritariamente mujeres de la Comunidad Valenciana de menos de 50 años, tal y como se aprecia en la tabla.

	<30		30-50		>50		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
C. Valenciana	10	25	16	35	6	4	32	64
Cataluña	0	0	0	1	0	0	0	1
Madrid	0	3	0	2	0	1	0	6
Otros	1	0	0	1	0	1	1	2
Total	**11**	**28**	**16**	**39**	**6**	**6**	**33**	**73**

En resumen, durante 2011 hubo 106 altas, de las cuales 24 (22,64%) fueron de nueva incorporación; las 82 restantes (77,36%) correspondieron a personas que ya habían trabajado en Unión de Mutuas con anteriores contratos.

Absentismo

Considerando las bajas laborales, tanto por contingencias comunes como por contingencias profesionales, la tasa de absentismo en 2011 fue de un 2,61%: en las mujeres la tasa fue mayor, 3,47%, frente al 1,18% de los hombres. La tasa de absentismo se mantiene en unos niveles parecidos a los de los últimos años: 2,14% en 2009, 2,65% en 2010.

Permisos por maternidad y paternidad*
[LA15]

En Unión de Mutuas se aplica la legislación vigente en materia de baja por maternidad o paternidad, y si bien la empresa ha puesto en marcha acciones para fomentar la corresponsabilidad por parte de los hombres de la organización, en los últimos años el 100% de los permisos por nacimiento o adopción / acogimiento de hijo o hija han sido solicitados por mujeres.

Unión de Mutuas facilita la información personalizada necesaria desde el Proceso de Gestión de los Recursos Humanos a cada persona que la solicita.

Tras las 16 semanas legales, el 100% de las mujeres de baja maternal de la organización disfrutan del permiso de lactancia, siendo decisión propia si es de forma acumulada o se toma por horas. Además, las mujeres pueden disfrutar de las vacaciones pendientes tras la baja maternal, aunque haya finalizado el año y el motivo por el que no se hayan disfrutado no derive de una incapacidad temporal a consecuencia del embarazo. Los hombres, por su parte, cuentan con los 2 días que marca el convenio por nacimiento de hijo o hija, y de los 13 días a cuenta de la Seguridad Social.

En 2011, en Unión de Mutuas, como mejora para la conciliación de la vida personal y laboral aumentaron en 2 y 7 días laborables, según se trate de parto único o múltiple, las bajas maternales y por paternidad.

* Nota al pie: se aportan detalles de 2009 y 2010 por informar este apartado sobre un indicador nuevo en la versión G3.1 con respecto a la versión G3.0. Los datos referentes a continuidad en el trabajo a los 12 meses de una reincorporación tras baja por maternidad o paternidad relativos a 2011 no se pueden dar hasta concluido 2012.

Personas con derecho a una baja por maternidad o paternidad

	2009	2010	2011
Maternidad	23	24	29
Paternidad	6	9	9
Total	**29**	**33**	**38**

Solo hubo un caso en 2011 de un hombre que no quiso disfrutar del permiso de paternidad por motivos personales, pese a que se le informó de la posibilidad que tenía de disfrutarlo.

Finalizado el permiso por paternidad, todos los hombres se reincorporaron al trabajo. En el caso de las mujeres, después del permiso de maternidad tan solo hubo una, en 2009, que no se reincorporó al trabajo.

En lo que refiere a la continuidad en el trabajo a los 12 meses de su reincorporación, en 2009 mantuvieron su empleo 21 de las 22 mujeres que se reincorporaron tras la baja; en 2010, todas las mujeres que solicitaron baja maternal y se reincorporaron al trabajo, mantuvieron su empleo en los 12 meses siguientes. En 2009, todos los trabajadores que se habían acogido al permiso de paternidad continuaban en su trabajo a los 12 meses de su reincorporación; en 2010, solo un hombre causó baja antes de cumplir el año de permanencia.

Retribuciones y beneficios sociales

[EC1, EC3, EC5, LA3, LA14]

La tabla salarial de 2011 se incrementó en un 1,8% con respecto a 2010:

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

Además de la retribución fija, en 2011 más de un 93% de la plantilla percibió retribuciones por encima de lo fijado en el convenio. Como en años anteriores, no hubo diferencias retributivas entre mujeres y hombres.

El salario mínimo local corresponde al del grupo III-nivel 8, es decir, 12.860,67 € anuales. Puesto que el salario mínimo interprofesional se fijó en 2011 en 8.979,60 € anuales, existe una diferencia positiva de 3.881,07 € anuales. Por tanto, el rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo interprofesional se situó en 2011 en 1,43.

Mejoras de las condiciones económicas de la plantilla en 2011

SEGUROS DE VIDA
164.944,54

SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL
189.743,12

ANTICIPOS A TRABAJADORES
149.900

PRESTACIONES ESPECIALES
29.871,34

No se satisfizo complemento de jubilación alguno.

Beneficios sociales

Los beneficios sociales en 2011 se ampliaron con la concesión de más días de los legalmente establecidos para los permisos de maternidad y paternidad.

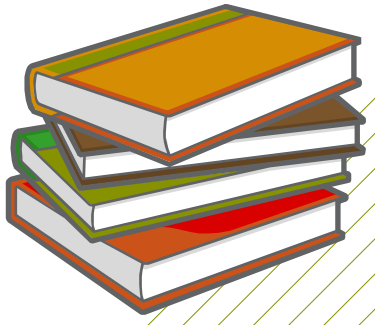
Beneficios sociales en Unión de Mutuas

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

Es de destacar que en 2011 se concedieron 1.130 permisos, de los cuales 954 no derivaban del convenio aplicable a las mutuas, frente a 176 que sí estaban contemplados en el convenio, y 474 permisos para atenciones familiares, de ellos 220 previstos en el convenio y 254 fuera de convenio. Tanto en un caso como en otro fueron las mujeres las que más permisos solicitaron: 954 permisos para analíticas, gestiones externas... y 375 para atenciones familiares.

También fueron las mujeres las que más se acogieron a la flexibilidad horaria como medida de conciliación, confirmándose la tendencia de años anteriores al aumento de solicitudes: 42 en total, frente a las 24 de 2010. El número de hombres que se acogió a la flexibilidad horaria fue 4, con un aumento de 1 respecto a 2010.

- Permisos no retribuidos para el cuidado de personas enfermas, mayores o dependientes o por asuntos personales sin suspensión de contrato de trabajo.
- Excedencia voluntaria con reserva de puesto de trabajo por motivos personales, por un máximo de 3 meses, con suspensión de contrato.
- Ampliación de los permisos de maternidad y paternidad en 2 días laborables en caso de parto único, y en 7 en caso de parto múltiple.
- Facilidad para acumular las vacaciones del año en curso tras la baja maternal, aunque no coincida con una baja derivada del embarazo, el parto, la lactancia natural, o la adopción/acogimiento, incluso si ha terminado el año natural.
- Realización de contratos de sustitución en el caso de bajas y excedencias por maternidad/paternidad, en aquellos casos que lo requieran.
- Anticipos según las necesidades específicas de cada trabajador/a (préstamos sociales) con un mínimo de permanencia en la empresa de 1 año.
- Programas de formación para el desarrollo profesional.
- Plan de formación con independencia del género.
- Formación dentro del horario laboral.
- Cursos de gestión del tiempo.
- Videoconferencias (formación, reuniones...).
- Permiso retribuido y pago de los costes de formación técnica específica para el puesto de trabajo.
- Formación sobre corrección postural, primeros auxilios y autoestima.
- Programa de ayuda para dejar de fumar.
- Servicio médico en las instalaciones de la empresa.
- Política tendente a la estabilidad en el puesto de trabajo.
- Servicio de apoyo personal psicológico.
- Seguro de responsabilidad civil, solicitado por el personal sanitario de Unión de Mutuas y del que es beneficiario el 100% de este, para responder ante eventuales reclamaciones por no seguir correctamente la "lex artis".



formación

Formación
[LA10, LA11]

La formación en Unión de Mutuas se desarrolla de forma continua a fin de conseguir que todo el personal adquiera o potencie, al nivel requerido, los conocimientos y competencias necesarios. Se considera un elemento clave para alcanzar, por un lado, los objetivos del plan estratégico vigente, y por otro, el desarrollo organizacional, profesional y personal.

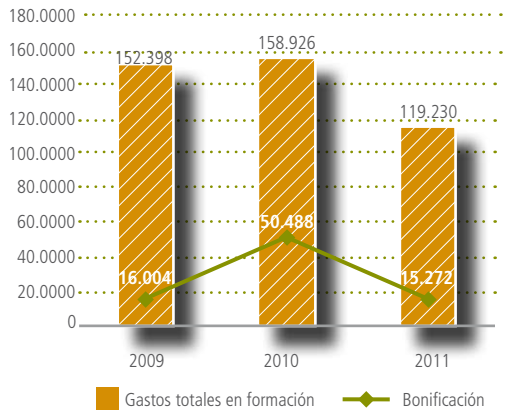
La formación se realiza por dos vías: los planes de formación interna, bienales, diseñados para atender las necesidades formativas de toda la plantilla, y las peticiones individuales de formación externa, que por su especificidad o carácter no pueden cubrirse desde el plan de formación.

El proceso de formación se desarrolla en tres fases: identificación de las necesidades de formación, ejecución de las acciones formativas, y evaluación y seguimiento de las mismas. Para la primera fase se envía a toda la plantilla una encuesta, cuyos resultados se tienen en cuenta para la elaboración del plan de formación, y otra encuesta a los líderes, para que indiquen las necesidades formativas que, a su juicio, tiene el personal a su cargo, o el resto de personal en relación con el área que lideran.

GASTOS EN FORMACIÓN

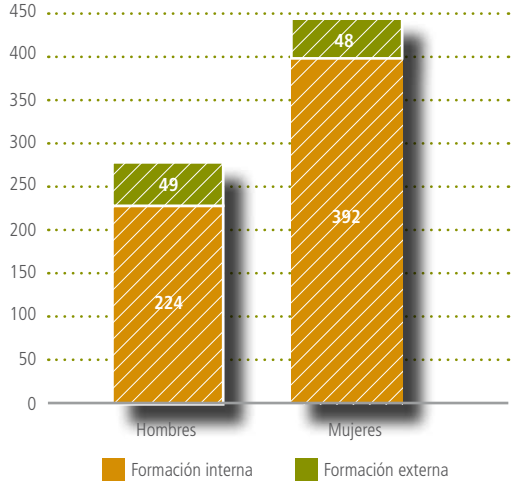
En 2011 los gastos por formación se redujeron con respecto a años anteriores debido, entre otras razones, a que una buena parte de la formación interna se impartió por personal experto de Unión de Mutuas, lo que, adicionalmente, fomenta la transmisión de conocimientos en la organización, poniendo especial énfasis en la cultura corporativa de la misma. Por este mismo motivo los costes bonificados fueron menores a los de 2010.

Gastos en formación. Distribución por años



PERSONAS FORMADAS

N.º personas formadas en 2011. Distribución por tipo de formación y por sexo



El número total de personas que recibieron formación fue 622, frente a las 460 personas formadas en 2010. Este notable incremento se debe, fundamentalmente, a las jornadas de cultura corporativa realizadas en 2011, de carácter obligatorio para todo el personal de la organización. El reducido grupo de personas que, por motivos de ubicación o turnicidad, no pudo asistir a las jornadas, recibió la documentación entregada en las mismas y, en la mayoría de los casos, su responsable jerárquico les informó de su contenido. En 2009, el número de personas formadas fue 694, ya que, por un lado, también se celebraron jornadas de cultura corporativa para toda la plantilla, pero, por otro, había entonces más de 800 personas en la Mutua.

De las personas formadas en 2011, el número de mujeres que recibió formación interna fue notablemente superior al de hombres.

La media de horas de formación por persona disminuyó con respecto a años anteriores (21,94 en 2009; 16,09 en 2010, y 10,75 en 2011), aunque la diferencia fundamental está en el número de horas de formación externa (aproximadamente la mitad que en 2010), no en los cursos organizados internamente.

N.º horas formativas totales por categoría profesional y sexo

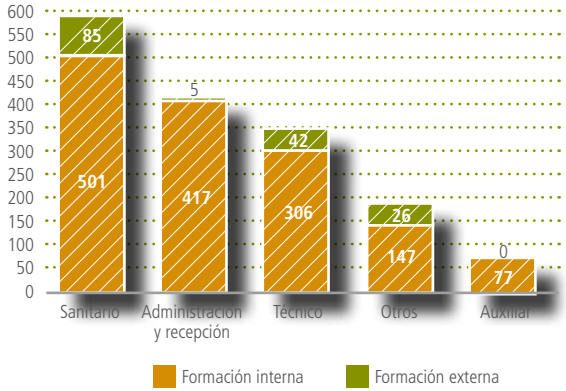
Categoría profesional	N.º horas formativas		
	Hombres	Mujeres	Total
GR I - NIVEL 1	390	375	765
GR I - NIVEL 2	539	312	851
GR I - NIVEL 3	474	489	963
GR II - NIVEL 4	744	1.558	2.301
GR II - NIVEL 5	229	105	333
GR II - NIVEL 6	566	736	1.302
GR III - NIVEL 7	7	0	7
GR III - NIVEL 8	32	653	686
GRUPO 0	34	0	34
Total	**3.015**	**4.228**	**7.243**

El número total de asistentes (contabilizando a una persona tantas veces como cursos realice) ascendió a 1.606, de los cuales 421 pertenecían a la cadena de liderazgo; este número superó al de años anteriores, con 1.096 en 2010 y 1.178 en 2009. La formación externa, como suele ser habitual, fue más solicitada por el personal sanitario que por el no sanitario, por su asistencia a congresos, jornadas sanitarias... para mejorar la capacitación requerida para su puesto.

N.º asistentes que recibieron formación

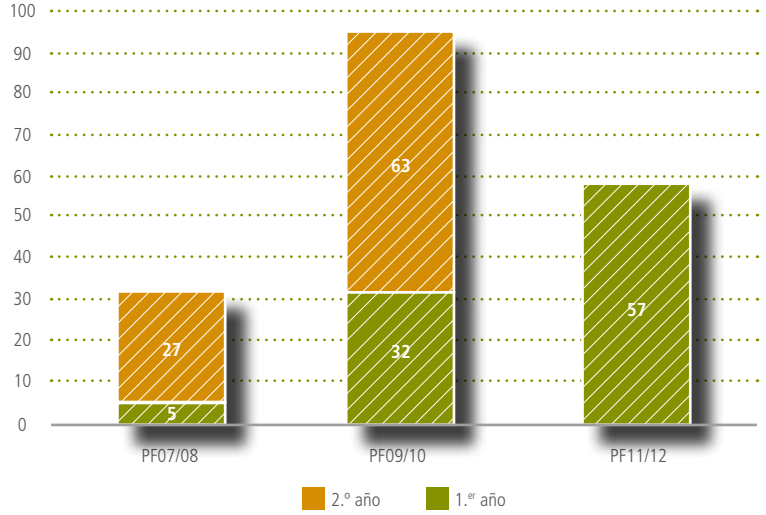
	Hombres	Mujeres
Formación externa	79	79
Formación interna	527	921
Total	**158**	**1.448**

N.º personas formadas. Distribución por colectivo y tipo de formación



FORMACIÓN INTERNA

N.º de grupos de formación interna impartidos. Distribución por planes de formación y años



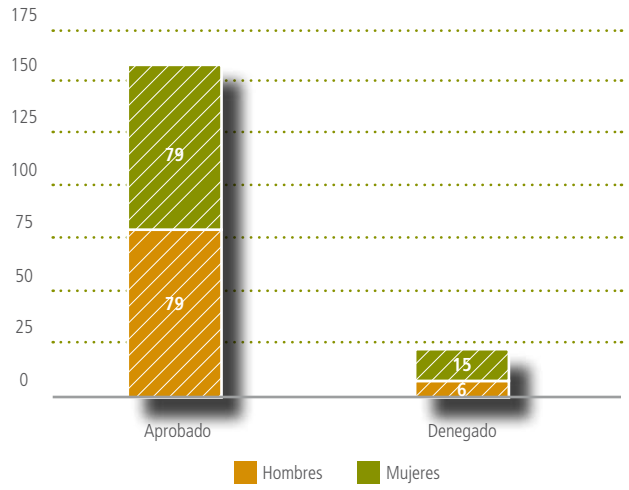
El número total de grupos de formación interna en 2011 fue 57, considerablemente superior al de los grupos del primer año de los dos planes anteriores.

De entre las actividades formativas desarrolladas en 2011, buena parte iban orientadas al conocimiento de herramientas, procesos o aspectos específicos de Unión de Mutuas: formación para la Unidad de Absentismo, gestión de procesos para el personal de recepción, uso de la herramienta informática para el registro de indicadores y contabilidad analítica, etc. Otras versaban sobre temas más generales, adaptados a la situación de Unión de Mutuas, como la formación en el área de RSC, igualdad, trato y clima laboral para líderes… La formación también cubrió distintas áreas de prevención, cuestiones relativas a la Seguridad Social...

FORMACIÓN EXTERNA

Pese a las restricciones económicas, en 2011 se aprobaron el 88% de las solicitudes de formación externa, 158 en total, habiéndose denegado, sobre todo, las peticiones no directamente relacionadas con el puesto de trabajo. No obstante, el número aprobado bajó con respecto a las solicitudes aprobadas en años anteriores: 199 en 2009, 161 en 2011. Este año, las solicitudes de formación externa incluían cursos especializados sobre normas ISO, políticas de igualdad, solución de conflictos de violencia laboral...

N.º de peticiones formación externa solicitadas



Seguridad y salud en el trabajo

[LA7, LA8]

El Servicio de Prevención Propio (SPP) de Unión de Mutuas dispone de las cuatro especialidades preventivas en la Comunidad Valenciana (Seguridad en el Trabajo, Higiene, Ergonomía y Psicosociología Aplicada y Medicina del Trabajo); fuera de la misma, la actividad preventiva está subcontratada con un servicio de prevención ajeno (SPA), Unimat, Servicio de Prevención S.L.U., cuyo único socio es Unión de Mutuas.

Unión de Mutuas, en su línea de mejora continua, intenta mejorar la gestión de la prevención revisando periódicamente su plan de prevención e intentando que la integración de la prevención se realice a todos los niveles de la empresa.

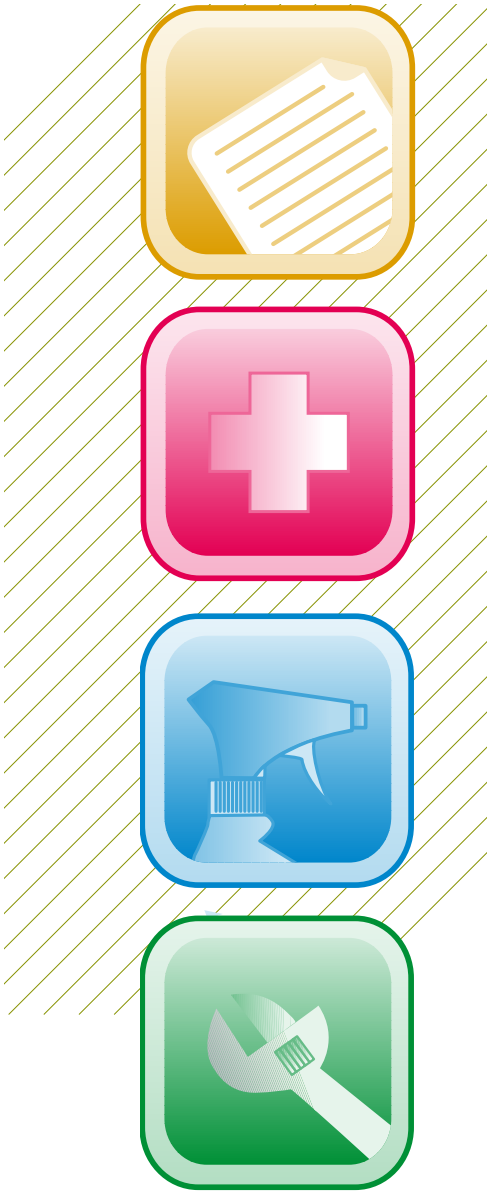
Para completar la integración de la prevención en todos los centros se hizo en 2011 el despliegue de un manual de prevención, calidad y medioambiente para los responsables de centro, con jornadas presenciales informativas-formativas para su correcta implantación.

En el marco del plan de formación elaborado por el Proceso de Gestión de los Recursos Humanos en 2011 se realizaron 14 acciones formativas específicas de prevención:

- Riesgos ergonómicos en el ITUM,
- Formación sobre manejo de cargas y uso de escaleras de mano para personal de limpieza
- Recepción y mantenimiento
- Formación sobre manipulación de pacientes para personal sanitario y formación sobre el aplicativo de coordinación de actividades empresariales para el SPP y el Subproceso Gestión de Edificios.

También se formó sobre el nuevo protocolo frente a agresiones de pacientes / usuarios al personal expuesto a eventuales agresiones y se impartieron otros cursos generales como los de seguridad vial y prevención de riesgos laborales dirigidos a todo el personal. Desde el SPP se coordinaron las peticiones individuales para formación en legionella (para mantenimiento de la red de agua) a responsables de centro.

A finales de año se realizó una auditoría del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales de Unión de Mutuas, cuyo alcance se extendió a todos los procesos y centros de Unión de Mutuas. Su objetivo era doble: en primer lugar, ofrecer una visión general a los responsables de la organización del grado de implantación del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, con el fin de afrontar el proceso de auditoría reglamentaria de años próximos con las máximas garantías de cumplimiento y, en segundo lugar, detectar áreas de mejora que permitieran aprovechar la sinergia que se produce con la existencia de los sistemas de gestión de calidad y gestión ambiental.



Seguridad, Higiene, y Ergonomía y Psicosociología

En 2011 se realizó un estudio de factores psicosociales en el centro de Alcoi, informes ergonómicos de cuatro puestos de trabajo y varios informes higiénicos (seis de medición de iluminación, seis de medición de temperatura y humedad y uno de medición de ruido).

En los nuevos centros de Benicarló y Ciudad Rodrigo se realizaron dos evaluaciones iniciales de riesgos y dos planes de emergencia. Se actualizaron las evaluaciones de riesgos de nueve centros de trabajo por parte del SPP y de dos por parte del SPA, y cinco planes de emergencia por parte del SPP y tres por parte del SPA.

Para implantar las medidas de emergencia se llevaron a cabo ocho simulacros de evacuación y se solventaron las incidencias que, en su caso, se detectaron en los mismos. Antes de la realización de los simulacros se realizó formación-información sobre emergencias.

También se adquirió una herramienta informática para la coordinación de actividades empresariales (un aplicativo para el control de proveedores y contratas) con objeto de controlar mejor el acceso de personal externo a nuestros centros, garantizando tanto su seguridad como la de nuestros trabajadores.

Así mismo, se siguieron desarrollando reuniones trimestrales de los Comités de Seguridad y Salud, visitas programadas a los centros para realizar controles periódicos en cuestiones propias del servicio, entrega de equipos de protección individual, entrega de información y todas las actividades derivadas de la propia gestión de la prevención.

Vigilancia de la salud

En la parte correspondiente a la vigilancia de la salud, se realizó un total de 12 informes de embarazadas y 2 informes de sensibles (en 2010 los informes fueron 20 y 2 respectivamente, y en 2009, 23 y 4). Se adaptaron 5 puestos de trabajo de embarazadas; el resto no precisaron de ninguna adaptación.

Durante 2011 se realizaron los siguientes exámenes de salud:

Tipo de reconocimiento	Hombres	Mujeres	Total
Inicial	3	6	9
Periódico	20	49	69
Tras ausencia prolongada	1	2	3
Promovido por el Servicio Médico	0	1	1
Total	**24**	**58**	**82**

Del personal sometido a reconocimiento, el 70,7% eran mujeres y el 29,3% varones.

Protocolos aplicados	Hombres	Mujeres	Total
Agentes biológicos	14	27	35
Pantallas de visualización de datos	3	22	31
Radiaciones Ionizantes	12	10	16
Posturas forzadas	15	29	33
Manipulación manual de cargas	0	4	4
Movimientos repetitivos	0	2	2
Vibraciones	4	0	4
Humos, gases y vapores	13	17	15
Agentes anestésicos	1	3	2

No se aporta información sobre los reconocimientos de otros años porque, al no tener periodicidad anual, y tener diferentes periodicidades según puestos de trabajo, no tiene sentido comparar datos con los del año anterior. Al ser los reconocimientos voluntarios, tampoco pueden compararse protocolos.

Siniestralidad

Se investigaron todos los accidentes laborales con baja y aquellos sin baja que se consideraron de interés preventivo, 29 en total, por los técnicos del Servicio de Prevención Propio, de acuerdo con la información facilitada a través de visitas y/o información de los responsables de centro y los propios accidentados.

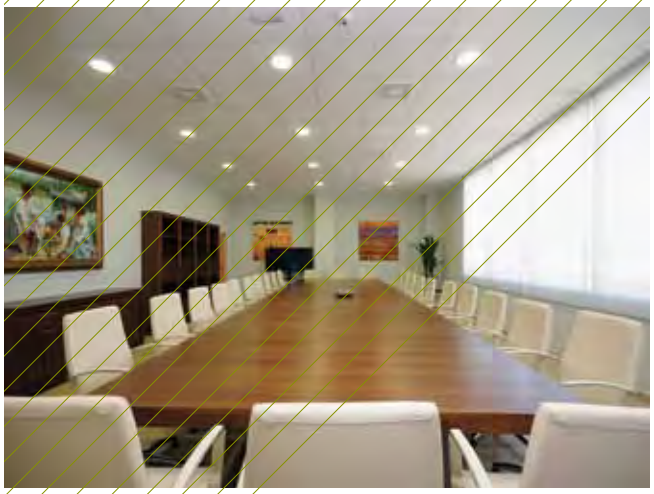
En 2011, en Unión de Mutuas hubo 7 accidentes con baja laboral, de los cuales 4 se produjeron durante la jornada laboral y 3 *in itínere*, con vehículo. Hubo 2 accidentados varones y 5 mujeres. No se produjo ninguna enfermedad profesional.

El índice de incidencia, indicador de la siniestralidad, en 2011 fue de 5,89, muy por debajo del objetivo establecido.

Incidencia de la siniestralidad	2009	2010	2011
En Unión de Mutuas	10,61	10,19	5,88
Media del sector	30,20	30,58	28,59

La principal causa de siniestralidad en la Mutua fue originada por los accidentes de tráfico, seguida en igual medida por caídas al mismo nivel, dos golpes (en hombro y en cara) y dos sobreesfuerzos (maleolo y muñeca).

Los tres accidentes de tráfico tuvieron lugar en el primer semestre del año, lo que aceleró la puesta en marcha, desde el SPP, de una campaña de sensibilización para la prevención de accidentes laborales de tráfico, incidiendo en la importancia de la seguridad vial. Se implantó el *Plan de Movilidad* en la central y se sensibilizó al personal con una serie de medidas divulgativas (tres circulares con recomendaciones de seguridad vial, dos carteles "Aprendiendo de los accidentes" relativos a accidentes *in itínere* y anuncios en la revista interna). Además, el SPP, en coordinación con el Subproceso de RSC, solicitó la adhesión a la Carta Europea de la Seguridad Vial, formalizada a fines de año y resuelta con la adhesión de la Mutua a principios de 2012.



Relaciones empresa - trabajadores
[4.4, LA4 a LA6, LA9, HR5 a HR7]

En 2011 se formó un nuevo Comité de Empresa en Paterna, y el que había en Valencia – Artes Gráficas se agregó al de Valencia (interprovincial) por la disminución en este centro del número de trabajadores.

Hubo elecciones en Barcelona, Castellón (central), Castellón (ITUM), Castellón (interprovincial), Paterna y Valencia (interprovincial). Los cambios producidos en dichos comités modificaron el porcentaje de mujeres y hombres, de forma que pasó a haber un 52,17% de mujeres y un 47,83% de hombres.

Composición del Comité de Empresa a 31 de diciembre de 2011

Por grupos de centros	N.º representantes
Alcoi	1
Barcelona	4
Castellón (interprovincial)	9
Castellón (ITUM)	5
Castellón (central)	9
Madrid	3
Paterna	5
Resto España	1
Valencia (interprovincial)	9
Total	**46**

Por sexo	N.º representantes
Hombres	22
Mujeres	24
Total	**46**

Por grupos de edad	N.º representantes
Hasta 30 años	4
Entre 31 y 40 años	12
Entre 41 y 50 años	17
Mas de 50 años	13
Total	**46**

En Unión de Mutuas el 100% del personal está cubierto por el convenio colectivo y se mantienen los periodos de preaviso legalmente establecidos: para los grupos profesionales 0, I y II, un mes; para los grupos III y IV, 15 días.

En cuanto a los Comités de Seguridad y Salud, se mantuvieron los 5 comités de 2010, con la única salvedad de que en el de la central de Castellón se jubiló una de las representantes de la empresa. A través de estos comités participa la plantilla en los programas de salud y seguridad en el trabajo. Las cuestiones relativas a la salud están cubiertas por acuerdos formales suscritos con los sindicatos.

En Unión de Mutuas no se identificaron ni produjeron actividades en que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos corriese riesgos, por ser la libertad de asociación un derecho constitucional; tampoco actividades con un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, porque ello no es posible en el ámbito de las mutuas, en que no hay contratación infantil; ni, por último, operaciones con riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, porque en el marco normativo español (formado por la Constitución Española de 1978, el R. D. L. 1/1995, de 24 de marzo, la L. O. 4/2000, de 11 de enero; el R. D. L. 5/2000, de 4 de agosto; la L. O. 11/2001, de 29 de septiembre, y la L. O. 10/1995, de 23 de noviembre), y en virtud de los principios de dirección y tutela, la actividad de las mutuas está totalmente reglada y supeditada a las disposiciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. En este sentido, en relación con las cuestiones mencionadas, la actividad de la Mutua no difiere de la de las restantes empresas de su sector.

Igualdad
[2.10]

El respeto a la igualdad en Unión de Mutuas se plasma en su *Código Ético*, tanto en su primera versión como, y más aún, en la segunda. Fiel a sus valores, y de acuerdo con la legislación vigente, la Mutua aprobó su *I Plan de Igualdad 2009-2010*, tras un diagnóstico de situación realizado por una entidad externa, experta en igualdad y dependiente de la Universitat Jaume I de Castellón, la Fundación Isonomía. Esta misma entidad realizó una valoración del primer plan, concluida su vigencia, que sirvió de punto de partida para el *II Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2011-2013*, puesto en marcha en 2011.

FENT EMPRESA. IGUALS EN OPORTUNITATS · EMPRESA RECONEGUDA PER LA GENERALITAT · 2011-2013

Sello de Calidad Empresa Igualitaria

Como el primero, el *II Plan de Igualdad* fue elaborado por la Comisión de Igualdad, en la que hay representación sindical, y fue después aprobado por el Comité de Empresa, difundiéndose entonces a toda la organización.

La Comisión de Igualdad es el órgano al que corresponde velar por el respeto a la igualdad en la organización. Cualquier persona de la plantilla puede acceder a ella a través de una cuenta de correo específica. La plantilla también puede utilizar otra cuenta de correo prevista para eventuales casos de acoso, que se solucionarían aplicando el *Protocolo de actuación en supuestos de acoso en el ámbito laboral de Unión de Mutuas,* aprobado con el *I Plan de Igualdad*.

El *II Plan de Igualdad* no introduce novedades significativas con respecto al anterior, en parte por ser el punto de partida del plan aún más positivo para la igualdad que el del primer plan (por los logros alcanzados con este), y en parte por mantenerse las mismas restricciones legislativas a la actividad de las mutuas de los últimos años. Conserva las mismas áreas del primer plan: acceso al empleo; conciliación de la vida laboral y familiar; clasificación profesional, formación y promoción; retribuciones; salud laboral y comunicación.

De entre las acciones de 2011 se puede citar: la ampliación de los permisos de maternidad y paternidad mencionada anteriormente, la formación en materia de igualdad a la cadena de liderazgo, la ampliación de la formación a la Comisión de Igualdad, la incorporación de la igualdad en el nuevo *Manual de acogida*… Merece especial mención la habilitación en todos los centros de Unión de Mutuas de "puntos de información Mutua" (PIM), ordenadores a disposición de quienes no utilizan esta herramienta en su puesto de trabajo, para que puedan acceder a toda la información disponible en la Intranet corporativa, Ágora, mediante una clave de usuario.

Como el primero, el *II Plan de Igualdad* obtuvo el visado de la Generalitat Valenciana y el derecho al uso del sello "Fent empresa. Iguals en oportunitats".

Con el objeto de promover la igualdad, por un lado, y el diálogo con los grupos de interés, por otro, el responsable de RR. HH. de la organización asistió a una jornada sobre igualdad de la Universidad Miguel Hernández de Alicante en que explicó al público asistente el *Plan de Igualdad* de la Mutua.

Actuaciones destacadas en 2011

Descripción de puestos de trabajo

A raíz de las acciones de mejora detectadas en las encuestas de clima de 2007 y 2010, y del informe de situación realizado por la consultora que asesoró a la organización sobre el modelo EFQM, el Proceso de Gestión de los Recursos Humanos llevó a cabo el proyecto de "Descripción de Puestos de Trabajo" de Unión de Mutuas, junto con la relación funcional y jerárquica de toda la plantilla. Por otra parte, la descripción de puestos de trabajo era un requerimiento previo al desarrollo de la evaluación del desempeño que también surgía como una de las áreas de mejora detectadas en las dos últimas encuestas de opinión.

Reconocimientos

En 2011 se utilizaron, como vías de reconocimiento formal de las personas que trabajan en Unión de Mutuas: el sistema de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, QRSA; las tres campañas "Tú haces Mutua" realizadas para aportar sugerencias (sobre la eficiencia en el gasto o el incremento en los ingresos; la comunicación interna y la fidelidad de los mutualistas), y el concurso de proyectos que premia el mejor presentado en el año; en 2011: "Uso seguro del medicamento".

Para el fomento del reconocimiento informal, durante 2011 la cadena de liderazgo recibió formación en esta materia.

Mejora de los canales de comunicación

En la gestión de las circulares internas, se empezó a utilizar una herramienta de *mailing* para flexibilizar su envío. También se pasó a etiquetar las circulares por procesos, de forma que se tiene un control más detallado de los envíos realizados.

La revista interna *UM Digital* cambió, tanto en contenidos, ya que se apuesta por una revista más corporativa, como en el diseño, pasando del formato anterior, más parecido a una revista impresa, a un formato más digital, con enlaces.

Se empezó a estudiar la reestructuración de contenidos de la Intranet corporativa, Ágora, con el objeto de facilitar su uso y convertirla en una herramienta más atractiva.

Por otra parte, como se ha mencionado, se crearon los "puntos de información Mutua" (PIM), para que todas las personas de Unión de Mutuas puedan acceder a la información que se difunde en estos tres canales.

En lo que se refiere al QRSA, además de servir como vía de reconocimiento, es un importante canal de comunicación para la plantilla, como demuestra su creciente uso. Así, las quejas o sugerencias internas pasaron de 73 en 2009 a 132 en 2010, y a 219 en 2011.

Creación del Grupo de Apoyo Psicosocial

Impulsado por el Subproceso de RSC, el Grupo de Apoyo Psicosocial nació para servir de orientación y apoyo a quienes estén atravesando momentos difíciles o habitualmente deban superar especiales dificultades. El grupo dispone de una cuenta de correo abierta a toda la plantilla que es recibida por una psicóloga, con garantía plena de confidencialidad.

Este grupo organizó en 2011 una jornada de presentación del *Dv-Dep Tú que cuidas, cuídate*, buen ejemplo del trabajo en equipo y la transversalidad de la RSC: el *Dv-Dep* fue desarrollado por el Área de I+D+i; su presentación, incluida como acción del *II Plan de Igualdad*; la jornada, incorporada al *Plan de formación 2011-2012*, y el Grupo de Apoyo Psicosocial, el encargado de su organización.

Encuesta interna sobre la I+D+i

En 2011 se realizó una encuesta entre el personal de la Mutua sobre diversos aspectos de la I+D+i en la organización (vigilancia, ideas, proyectos, etc.). El objeto de la encuesta era, sobre todo, conocer la acogida del Sistema de Vigilancia implantado y los boletines informativos. Estos boletines cubren cuatro áreas de vigilancia: mejora e innovación sanitaria, seguridad y salud laboral, servicios a clientes y entorno sectorial, y se remiten a trabajadores y trabajadoras, todos o solo alguno, en función de sus puestos de trabajo o procesos.

De 661 encuestas enviadas, 274 fueron respondidas, lo que supone un 41,5% de respuestas. Más del 95% de las personas que respondieron a la encuesta valoran como interesante la información suministrada en los boletines, y más del 90% consideran la información útil para generar ideas.

Derechos humanos
Enfoque de gestión
[4.12]

En Unión de Mutuas el respeto a los derechos humanos ha estado siempre presente, formando parte de su forma de entender y aplicar su responsabilidad social corporativa. La organización considera que el cuidado de la salud de las personas es un importante servicio que presta a la comunidad y debe realizarse con el máximo respeto a los derechos de esta y de los propios trabajadores de la Mutua, con eficiencia y transparencia, contribuyendo a la sostenibilidad de la Seguridad Social.

Por ello el *II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2007-2010* incluía, entre sus compromisos, la adhesión al Pacto Mundial, adhesión que se formalizó en 2007 y se fue renovando desde entonces. Además, en 2010 Unión de Mutuas se adhirió a una nueva iniciativa del Pacto Mundial y del Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Mujer (UNIFEM): los principios para el empoderamiento de las mujeres.

	Principios del Pacto Mundial	
Derechos humanos	Principio N.º 1	Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
	Principio N.º 2	No ser cómplice en la vulneración de derechos humanos.
Normas laborales	Principio N.º 3	Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
	Principio N.º 4	Eliminar el trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
	Principio N.º 5	Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
	Principio N.º 6	Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Medioambiente	Principio N.º 7	Apoyar el enfoque preventivo para favorecer el medioambiente.
	Principio N.º 8	Promover mayor responsabilidad medioambiental.
	Principio N.º 9	Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.
Lucha contra la corrupción	Principio N.º 10	Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Principios para el empoderamiento de las mujeres del Pacto Mundial y UNIFEM

1. Promover la igualdad de género desde la Dirección al más alto nivel.
2. Tratar a hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo, respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
3. Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de trabajadores y trabajadoras.
4. Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
5. Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing a favor del empoderamiento de las mujeres.
6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.
7. Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

Datos de 2011

[4.12, 4.13]

En 2011, el principal avance se produjo en el apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos, al ampliarse las medidas para mejorar la asistencia a pacientes y garantizar la confidencialidad y el respeto a la Ley Orgánica de Protección de Datos (derechos humanos, principios 1-2).

En materia de medioambiente, se siguió aplicando la política de años anteriores, procurando el máximo respeto medioambiental y la utilización de medidas y tecnología que minimicen los impactos negativos de la actividad de la organización (medioambiente, principios 7-9).

De acuerdo con los principios y valores de la Mutua, esta prosiguió la labor de promoción de la igualdad, facilitando la conciliación de la vida familiar y laboral, y garantizando la ausencia de prácticas discriminatorias en el empleo y la ocupación (normas laborales, principios 3-6).

Los controles de calidad, el respeto a la legalidad vigente, sobre todo por lo que respecta a la rendición de cuentas y estados financieros, así como el respeto al acuerdo sobre el código de buenas prácticas para el sector de mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, suscrito en 2006 con el entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, impidieron cualquier forma de corrupción (lucha contra la corrupción, principio 10).

Unión de Mutuas y la sociedad

Enfoque de gestión

Como empresa que desarrolla su actividad en un ámbito espacial y temporal concreto, Unión de Mutuas ha buscado tradicionalmente la interacción con la sociedad en que opera de un modo socialmente responsable.

En la gestión económica ha perseguido siempre contribuir a la sostenibilidad del sistema de protección social, con la máxima eficiencia y transparencia. Las auditorías a que se someten las cuentas anuales confirman, ejercicio tras ejercicio, el correcto desempeño de la Mutua.

En la gestión medioambiental se fijan anualmente nuevos objetivos de mejora para el cuidado y respeto medioambientales. También en este aspecto los resultados de las auditorías, internas y externas, confirman año a año, el buen hacer de la organización.

Las relaciones con las personas se fundamentan en los principios y valores del *Código Ético* de la Mutua, en especial en el respeto a la dignidad y la búsqueda de la confianza, partiendo de la premisa de la igualdad.

Además, Unión de Mutuas otorga gran importancia a la innovación, logrando avances en materia preventiva que traslada a la sociedad a través de la página web y de su participación en distintos foros.

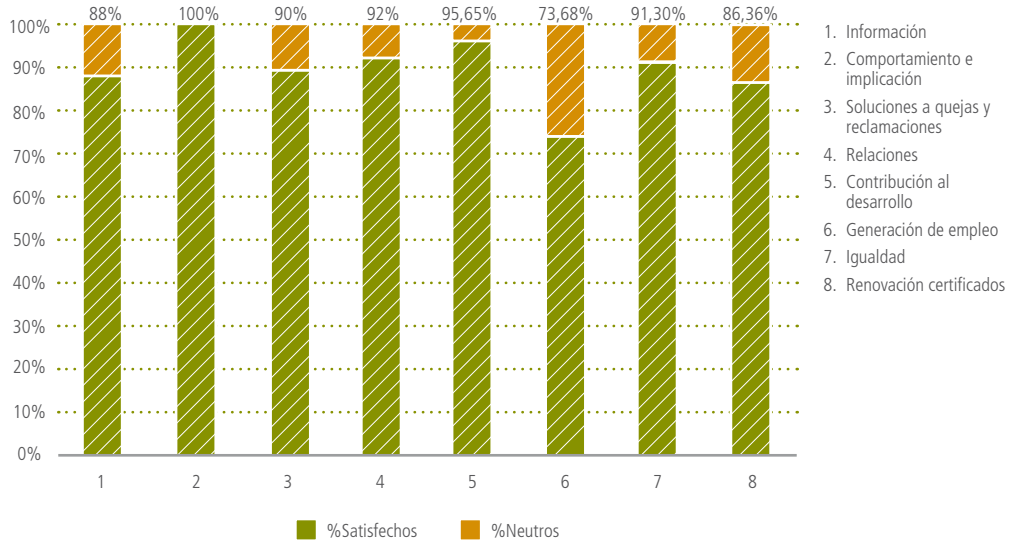
Un paso más en las relaciones de la Mutua con las comunidades en que opera se produjo en 2011 con la primera encuesta a la sociedad.

Datos de 2011

[4.12, 4.13, SO1]

Primera encuesta a la sociedad

En 2011 se realizó una encuesta a la sociedad (representantes de sindicatos, proveedores, asociaciones, institutos tecnológicos, etc.) para conocer cómo es valorada Unión de Mutuas en relación con: la información que facilita, el comportamiento e implicación de su personal, las soluciones que aporta a las quejas y reclamaciones que se le formulan; las relaciones con responsables de la organización; la contribución de Unión de Mutuas al desarrollo de la economía local; la política de la Mutua en materia de igualdad, y la política de gestión en la renovación de certificados del sistema de calidad, la gestión medioambiental, la gestión de la I+D+i y el modelo de excelencia EFQM.



El resultado fue muy positivo ya que ninguna de las personas encuestadas se mostró insatisfecha con la Mutua. Es de destacar que la pregunta sobre el comportamiento e implicación del personal de Unión de Mutuas obtuvo un 100% de satisfacción.

Colaboración en investigaciones y actos

Unión de Mutuas mantiene relaciones de colaboración y diálogo con organizaciones de distintos tipos: universidades, colegios profesionales, institutos tecnológicos, asociaciones profesionales y sindicatos. Entre estas organizaciones se encuentran el Centro de Investigación en Salud Laboral (CISAL), el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT), la Sociedad Valenciana de Hipertensión Arterial y Riesgo Vascular, la Universitat de València, la Universidad de Alicante, la Universitat Jaume I de Castellón, la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), el Colegio de Graduados Sociales de Castellón, la Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España – Castellón (COCEMFE-Castellón)...

Como empresa integrada en la sociedad, Unión de Mutuas organizó jornadas, presentaciones, cursos…, en definitiva, diversos actos de carácter formativo e informativo, colaborando también con otras organizaciones y participando en los actos organizados por ellas del mismo carácter, en estudios conjuntos, y en encuentros y congresos, nacionales e internacionales.

Los actos organizados en 2011 fueron de muy variados tipos

- **Presentación del *DvDep Tú que cuidas***, cuídate, a la Asociación de Esclerosis Múltiple de Castellón, o del aplicativo *Ergo Web*, que permite la elaboración de informes de verificación ergonómica de máquinas de los sectores de madera y metal-mecánico en FEVAMA y, posteriormente, en FEMEVAL.
- **Charlas sobre colesterol e hipertensión arterial**, o primeros auxilios en el hogar, para asociaciones de mujeres en localidades donde Unión de Mutuas tiene centro.
- **Jornada de presentación del nuevo régimen para personas empleadas de hogar**.
- **Distintas jornadas sobre el régimen de los trabajadores autónomos**, al que en 2011 se prestó especial atención.
- **El seminario de seguridad vial para expertos**, iniciativa para la promoción de la seguridad vial, una cuestión relevante para la Mutua y que llevó, en 2011, a solicitar la adhesión a la Carta Europea de la Seguridad Vial, adhesión que confirmaría, ya en 2012, la Comisión Europea.
- …

Shoulder Expert Forum 2011. Curso de cirugía artroscópica del hombro

Merece especial mención el "Shoulder Expert Forum 2011. Curso de cirugía artroscópica del hombro", celebrado en Valencia del 31 de marzo al 2 de abril y organizado por el jefe de Traumatología y Cirugía Ortopédica de Unión de Mutuas. Más de 300 cirujanos, españoles y de otros países de la Unión Europea abordaron las cuestiones más novedosas de la patología del hombro en este congreso, durante el cual tuvieron ocasión de presenciar seis cirugías artroscópicas realizadas en directo desde el Centro de Recuperación y Rehabilitación de Levante.

Solidaridad

Unión de Mutuas amplió en 2011 las acciones de carácter solidario realizadas con respecto a las de años anteriores.

El personal de la ciudad de Castellón participó en la campaña de extracción de sangre de la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana, siguiendo una tradición inaugurada 15 años atrás.

En los centros más grandes de la Mutua se llevó a cabo una campaña de recogida de teléfonos móviles que se entregaron a Cruz Roja y Entreculturas. Estas organizaciones destinan los ingresos generados por la reutilización de los móviles donados en la campaña a proyectos humanitarios, sociales y de educación a favor de colectivos y países desfavorecidos. Se reunieron 127 teléfonos móviles.

Como en años anteriores, se cedieron locales de Unión de Mutuas, de los centros de L'Alcora, ITUM, Paterna, Sagunt y Vinaròs, a diversas organizaciones como, por ejemplo: COCEMFE-Castellón, el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Valencia o la Policía Local de Vinaròs.

En Navidades se envió una tarjeta de felicitación solidaria, de Aldeas Infantiles, y se hizo una campaña de recogida de alimentos en ocho centros de la Mutua, entregando el producto de la misma a diferentes organizaciones, como el Banco de Alimentos, Cáritas y comedores sociales.

Comunicación

En 2011 siguieron en vigor las limitaciones que las disposiciones ministeriales impusieron a las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social en materia de publicidad. Por tanto, no se utilizaron publicaciones para la comunicación y promoción de cuestiones de interés en materia de responsabilidad social corporativa.

Un medio utilizado para ello fue la página web, www.uniondemutuas.es. En 2011, el apartado dedicado a la RSC se modificó por completo, actualizándose e incorporando más información. La página web, en general, experimentó notables mejoras: se simplificó la información y mejoró la organización de las consultas de fichas estadísticas, los estudios de siniestralidad, los indicadores de incapacidad temporal, la gestión de altas y bajas de usuarios… Se personalizó y diferenció el acceso para empresas y colaboradores. En definitiva, se potenció la web de la Mutua como herramienta de gestión, ya que anteriormente era, sobre todo, una herramienta de información. En 2011 se produjo un aumento del 14,72% en las visitas a la página web con respecto al año anterior, incrementándose también las páginas vistas, como se ha explicado anteriormente.

En la web también mejoró la información sobre la actividad institucional de Unión de Mutuas, actividad que, por otra parte, también tuvo su eco en los medios, que informaron, así mismo, sobre los estudios realizados por la Mutua. El total de impactos en prensa en 2011 fue de 113.

La comunicación y el diálogo con los grupos de interés se canalizó también a través de las reuniones con la Mesa de RSC de Castellón, de las que forman parte empresas sensibilizadas en materia de responsabilidad social corporativa.

Corporación Mutua

[2.3, 3.8]

Corporación Mutua es resultado de la agrupación de ocho mutuas: Cesma, Ibermutuamur, MAC–Canarias, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutualia, Solimat y Unión de Mutuas, que mantienen su identidad y personalidad jurídica propia.

Misión, visión, principios y valores

La misión de Corporación Mutua es fortalecer a cada uno de sus miembros, respetando la identidad propia de cada uno de ellos, para lo cual fomenta la cooperación y colaboración entre sus asociados, de manera que asegure la eficiencia en la administración de los recursos, y la calidad en la prestación de los servicios.

Corporación Mutua pretende ser referencia del sector de mutuas por la generación de sinergias que mejoren el liderazgo en el sector, la capacidad de prestar servicios, la calidad de los mismos, la población protegida, la innovación, y la eficiencia y solvencia económica, con una actuación socialmente responsable, a partir de un modelo de gestión común basado en la calidad total y comprometido con la búsqueda de respuestas específicas a la diversidad de las diferentes Comunidades Autónomas.

Las acciones de Corporación Mutua, basadas en los principios de cooperación, calidad y confianza, se rigen por los siguientes valores: vocación de servicio, cercanía, respeto, lealtad, trabajo en equipo, desarrollo profesional y personal, innovación y compromiso ético. Estos son los principios y valores del *Código Ético de Corporación Mutua*, orientado a la acción y a inspirar su comportamiento y el de sus entidades integradas.

Principales magnitudes de 2011

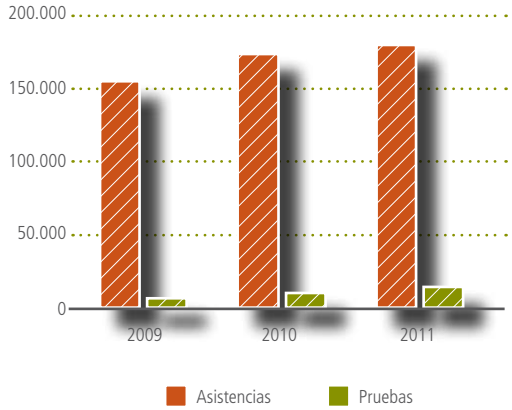
Colectivo de empresas y trabajadores (a 31de diciembre de 2012)	
Empresas asociadas	402.441
Población protegida por contingencias profesionales	3.131.960
Ingresos por cuotas en millones de euros (estimación al cierre 2011; fuente: AMAT)	
Total (contingencias profesionales, contingencias comunes, cese de actividad de trabajadores autónomos)	2.409,62
Red de centros propios	
Centros hospitalarios	8
Centros ambulatorios	221
Otros centros y sedes	99
Total centros propios	328
Centros intermutuales	
Centros hospitalarios	2
Total	330
Equipo humano	
Personas	5.933

Datos de 2011

Mediante la colaboración y cooperación de las mutuas partícipes, y las sinergias producidas, Corporación Mutua desarrolló las siguientes actuaciones en 2011:

- Coordinación de la red de centros propios, permitiendo la puesta en común de recursos y su aprovechamiento máximo.
- Unificación del mapa sanitario mediante la integración de los recursos privados, ante la insuficiencia de medios o especialidades concretas.
- Acuerdos sobre tarifas corporativas para la facturación de servicios sanitarios, adoptadas por el sector.
- Procedimientos unificados de contingencias profesionales y contingencias comunes.
- Unificación de formularios y creación de una ventanilla única para la recepción de solicitudes de prestaciones.
- Puesta en marcha del proyecto de integración de los sistemas informáticos de las mutuas partícipes.
- Consolidación del cuadro de mando de indicadores a nivel interno, así como elaboración de informes para diversos agentes externos.

Asistencias y pruebas médicas



En lo que se refiere a la unificación de procedimientos, se implementaron soluciones comunes adaptadas a las necesidades de gestión, reduciendo los costes operativos e incrementando la eficacia de los procesos de negocio, elevando los estándares de calidad, reduciendo los tiempos de gestión y garantizando el máximo nivel de seguridad jurídica.

Esta unificación alcanzó a:

- La gestión de solicitudes y emisión de resoluciones relacionadas con el sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales *Bonus*, con el desarrollo de una aplicación informática corporativa, un procedimiento y documentación comunes, jornadas informativas, soportes en las páginas web (microsite incluido), teléfonos y e-mails específicos…
- Procedimiento y documentación CATA (cese de actividad de trabajadores autónomos) comunes, soportes en las páginas web (incluido microsite), etc.
- Procedimiento y documentación CUME para la gestión de la nueva prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

Otras actuaciones destacadas

- Adjudicados 18 contratos por el servicio especializado de contratación, con la obtención de importantes ahorros (entre el 10% y el 40%, según expediente).
- Desarrollo de la web de Corporación Mutua, con nuevas herramientas como el buscador de centros.
- Creación del servicio común de primera atención médica mediante soporte telefónico centralizado (línea gratuita 24 h: 900 50 60 70).
- Creación de centros asistenciales corporativos en zonas de carencia de medios: Mijas (Málaga) y Huelva.
- Compromiso activo con el desarrollo de la responsabilidad social corporativa, mediante el *Código Ético* corporativo, la orientación al cliente, la gestión por procesos, la implicación y el desarrollo de los empleados, la innovación y la mejora continua, y el enfoque ético de la organización.

Como medidas que inciden especialmente en la reducción de gastos en 2011 se pueden mencionar las siguientes:

- Centros compartidos: utilización conjunta de inmuebles temporal o permanentemente.
- Derivaciones de pacientes y actuaciones relativas a la utilización conjunta de recursos materiales sanitarios.
- Coordinación de cierre temporal en verano y tardes.
- Compartición de aulas de formación y videoconferencia.
- Sustituciones temporales de personal de las mutuas de la Corporación.
- Compartición del personal sanitario.
- Utilización conjunta de servicios administrativos, jurídicos, técnico-preventivos, etc.

Para 2012, Corporación Mutua se plantea desarrollar las siguientes líneas estratégicas: disponibilidad de la mayor y mejor red asistencial del sector; capacidad de liderazgo en el sector; capacidad de innovación y prestación de servicios con criterios de responsabilidad social; aprovechamiento de sinergias para mejorar la eficiencia y solvencia económica; compromiso de respuesta a la diversidad de las Comunidades Autónomas; cohesión y colaboración de los equipos; e implantación de un modelo de gestión común.

De 2011 a 2012: perspectivas de futuro

[1.2]

Anualmente, como se ha explicado en el apartado de estrategia y gestión, se revisan las líneas y objetivos estratégicos del plan correspondiente. En lo que se refiere al *Plan Estratégico 2011-2013*, los resultados, agrupados por perspectivas, se recogen en el siguiente cuadro:

Plan Estratégico 2011-2013

Perspectivas	Objetivos	Grado de cumplimiento
Perspectiva financiera	Obtener resultados económicos positivos	Objetivo cumplido: + 5.329.925,31 €.
	Reducir gastos de gestión ordinaria	Objetivo cumplido: - 7,76% respecto a 2010.
	Optimizar inversiones financieras	Objetivo sujeto a normativa legal, cumplido.
Perspectiva clientes	Aumentar la satisfacción y fidelización del cliente	Objetivo cumplido al aumentar la satisfacción de casi todos los grupos de interés (ver resultados de las encuestas).
	Potenciar la imagen de "la Mutua" y Corporación Mutua	Objetivo cumplido: más de 210 actuaciones de diseño, envíos de publicaciones a mutualistas, mejoras en la página web, 113 impactos en prensa...
	Ofrecer cobertura a nivel estatal	Estamos presentes en 9 Comunidades Autónomas con medios propios y en las demás a través de Corporación Mutua. Además, se revisa y actualiza periódicamente la red de centros concertados. En la página web, 44.791 visitas a la red de centros.
Perspectiva procesos	Mejorar el Proceso de Gestión Externa	Plan de mantenimiento, plan de bienvenida, herramienta QRSA, jornadas y actos, comunicación, web.
	Mejorar el Proceso de Gestión Sanitaria	Unidad de Valoración, proyectos *Seguridad del Paciente y Uso Seguro del Medicamento*, nuevas guías clínicas, proyectos de incapacidad temporal por contingencias comunes como las auditorías de historias clínicas, cumplimiento de los indicadores sanitarios.
	Mejorar el Proceso de Gestión de la Prestación Económica	Mejora de procedimientos, revisión de aplicaciones informáticas, implantación del GeDoc en prestaciones económicas.
	Mejorar el Proceso de Innovación y Mejora	Proyectos de I+D+i, mejora del Sistema de Vigilancia, fomento de ideas innovadoras, cumplimiento de objetivos medioambientales, fomento de la acción social, renovación de estándares de calidad, obtención del Sello 500+ EFQM.
	Mejorar el Proceso de Gestión Económico-Financiera	Incorporación de nuevos programas informáticos al PGC, adaptación del sistema de pagos a la Ley 15/2010, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad.
Perspectiva Recursos	Mejorar la gestión de los RR. HH.	Descripción de puestos de trabajo, sistema formal de reconocimiento, 93,29% de personas con salario por encima de convenio, 97,54% de personas con contrato indefinido, mejora de la valoración de la formación.
	Mejorar la tecnología informática	Actualización de sistemas informáticos, seguimiento y mejoras de la LOPD, implantación de sistemas de gestión documental.
	Mejorar la gestión de alianzas y los recursos	Mejoras de centros, gestión documental, compras, eficiencia energética de los centros, disminución en el consumo de agua, inventario de equipos.
	Mantener los centros propios actuales	Se mantienen los 31 centros propios, 3 de ellos con nuevas instalaciones.
	Mejorar la tecnología ligada a la actividad asistencial	Mejoras informáticas, unidades médicas especializadas, quirófano inteligente.

En el ejercicio 2011 la variación del PIB real fue de un 0,7% y para el ejercicio 2012 se espera que la economía española presente un descenso del -1,7%, esto es, que entre en recesión económica. En el mercado de trabajo: la tasa de paro, que en 2011 fue del 21,6%, se prevé que alcance el 24,3% para 2012.

Dados el déficit público y la deuda existentes, los Presupuestos Generales del Estado para 2012 tienen como objetivo recuperar la sostenibilidad de las finanzas públicas, recuperar la confianza de los mercados financieros, conseguir crecer económicamente y generar empleo. Ello supone un mayor esfuerzo fiscal y una fuerte restricción en el gasto.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, donde Unión de Mutuas tiene la mayor parte de sus centros, se habrá de hacer un importante esfuerzo en términos de productividad por la reducción de la inversión estatal en ella, un 24% con respecto a 2011.

Esta situación socio-económica, con la disminución de ingresos que comportará, se percibe como una de las amenazas más significativas para 2012. Otras amenazas a tener en cuenta también son: el incremento de las prestaciones y del gasto sin contraprestación; los posibles recortes presupuestarios que imposibiliten nuevos proyectos; la reordenación de los recursos del sector, y los cambios legislativos.

Pese a las dificultades que se esperan, Unión de Mutuas confía en seguir presentando resultados positivos en 2012 con la solvencia, eficacia y transparencia de años anteriores, y contribuyendo a un desarrollo económico, social y ambiental sostenible. Para maximizar el valor para sus grupos de interés, la Mutua seguirá en 2012 nuevas líneas estratégicas: crecimiento sostenible, calidad y eficiencia operacional, innovación, compromiso con y de las personas, y responsabilidad social.

	Retos de futuro: 2012
Económicos	→ Reducción de gastos de gestión ordinaria. → Reducción de gastos de gestión sanitaria. → Reducción de gastos de prestaciones.
Medioambientales	Mediante la mejora de las instalaciones de climatización, las auditorías energéticas, la instalación progresiva de grifos con sensor y la digitalización radiológica: → Consumo eléctrico no superior a 15.75 kWh/m^2. → Disminución en un 1% del consumo de agua. → Reducción de residuos de líquido revelador y fijador en un 15%.
Con las empresas y la población protegida	→ Avance en la aplicación de herramientas y programas para garantizar la calidad sanitaria, en particular el programa de *Seguridad de pacientes y Uso seguro del medicamento*. → Avance en el modelo EFQM y renovación de estándares de calidad. → Desarrollo de aplicaciones tecnológicas para la actividad asistencial. → Mejora del índice de satisfacción. → Mejoras en los canales de comunicación.
Con los colaboradores	→ Mejora del índice de satisfacción. → Potenciación de la comunicación.
Con la plantilla	→ Incremento del índice de satisfacción e implicación. → Mantenimiento de la igualdad de oportunidades y de las medidas de conciliación. → Mejora de la comunicación interna. → Potenciación de la gestión del conocimiento.
Con la sociedad	→ Mantenimiento de los compromisos de RSC. → Incremento de impactos en la sociedad. → Fortalecimiento de las relaciones con distintas entidades. → Fomento de la cultura de RSC. → Mejora de la página web. → Potenciación de la acción social.

Memoria RSC 2011

Elaboración de la memoria
Indicadores GRI

Elaboración de la memoria

[3.1 a 3.7, 3.9 a 3.11, 3.13]

La *Memoria de responsabilidad social corporativa 2011 de Unión de Mutuas* ofrece información sobre la organización y los resultados en materia económica, medioambiental y social de dicho ejercicio, referidos únicamente a Unión de Mutuas y sus centros. Se aporta también información sobre Corporación Mutua por formar parte integrante de este ente mancomunado la Mutua. En la memoria de 2012 se facilitará información sobre Unimat Prevención, Sociedad de Prevención S.L.U, de la que la Mutua es la única propietaria, desde la triple perspectiva económica, social y ambiental.

La información contenida en la memoria cubre los impactos significativos de la organización en los distintos aspectos relacionados con la sostenibilidad y las actuaciones de la organización para contribuir a un desarrollo sostenible.

Como consecuencia de la sistematización de los procesos y el desarrollo de herramientas para la gestión de la información, se han incorporado nuevos datos que amplían información por y para diferentes grupos de interés. Las expectativas e intereses de estos son esenciales para la toma de decisiones en la organización y para la elaboración de planes estratégicos, como se explica en la primera parte de la memoria. Además, en la página web este informe se acompaña de un cuestionario invitando a los lectores a expresar su opinión, comentarios o sugerencias sobre el mismo.

El principio de exhaustividad queda asegurado por haberse elaborado la memoria con la información facilitada por personas de distintos procesos relacionados con los aspectos abordados en ella, después supervisada por los responsables de estos, cuando no directamente proporcionada por ellos. El Proceso de Innovación y Mejora ha sido el encargado de la coordinación de la memoria, por depender del mismo la gestión de la responsabilidad social corporativa.

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 021/12

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

UNIÓN DE MUTUAS, M.A.T.E.P.S.S. 267

Titulada: ***MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2011***

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A+**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 27 de junio de 2012, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-021/12 de fecha 21 de marzo de 2012 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a UNIÓN DE MUTUAS, M.A.T.E.P.S.S. 267, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página web: http://database.globalreporting.org

Fecha de emisión: 2 de julio de 2012

AENOR

Aurelio BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

No se han producido en esta memoria diferencias significativas en lo que se refiere a su cobertura, alcance o duración, ni en lo que se refiere a los procedimientos utilizados para realizar cálculos. Los datos aportados en memorias anteriores se comparan con los de los dos años anteriores; en el caso de datos de nueva incorporación, cuando ello ha sido posible. Los datos contables se comparan únicamente con los del ejercicio anterior; las cuentas anuales han cambiado, y se presentan de acuerdo con lo que exige ahora el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Como en años anteriores, la memoria ha sido sometida a verificación externa por AENOR, obteniendo la calificación A+, y a la verificación por el GRI, que ha confirmado dicha calificación.

Además del cuestionario de la web, abierto a todos los lectores de la memoria, para cualquier aclaración o consulta, o para realizar comentarios o sugerencias, puede contactarse con:

Helena García Gil: hgarcia@uniondemutuas.es.

Global Reporting Initiative™

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Unión de Mutuas** ha presentado su memoria "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 18 de julio 2012

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

A+ GRI REPORT GRI CHECKED

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Unión de Mutuas ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI establecía los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: *En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 9 de julio 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

Indicadores GRI

PERFIL

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	p. 3
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	p. 3, 17, 110

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1 Nombre de la organización.	p. 7
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	p. 7
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	p. 12, 107
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	p. 12
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	p. 12
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	p. 7
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	p. 12, 17
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio neto, y cantidad de productos o servicios prestados.	p. 27, 46, 84
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	p. 12
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	p. 24, 100

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Año calendario
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Año 2010, publicada en 2011
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	hgarcia@uniondemutuas.es
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	p. 113
3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	p. 113
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	p. 113
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	p. 107
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	p. 113
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	p. 113
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	p. 113

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	p. 115
VERIFICACIÓN	
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	p. 113
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
GOBIERNO	
4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	p. 8
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	p. 8
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	p. 8
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	p. 8, 99
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	No existe vínculo entre la retribución de los directivos y el desempeño de la organización
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	El Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, aprobado por R.D.1993/1995, de 7 de diciembre, regula estos procedimientos.
4.7 Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	No existen procedimientos de este tipo.

4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	p. 16, 21, 23
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	p. 8
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	p. 8
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	p. 3
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	p. 22, 102, 103
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	p. 22, 105, 106
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	p. 17, 18
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	p. 17, 19
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	p. 17, 72, 80
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	p. 17

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Enfoque de gestión

p. 26

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO		
PRINCIPAL	EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	p. 27, 90
PRINCIPAL	EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No se han producido riesgos / oportunidades con implicaciones financieras.
PRINC.	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	p. 90
PRINC.	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Cero
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO		
ADIC.	EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	p. 90
PRINC.	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	p. 33
PRINC.	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	p. 84
PRINCIPAL	EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	N.A. En el sector de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social no pueden realizarse inversiones de estas características.
ADIC.	EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	p. 3

DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

	Enfoque de gestión	p. 35
	ASPECTO: MATERIALES	
PRINC.	EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	p. 36
PRINC.	EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	p. 36
	ASPECTO: ENERGÍA	
PRINC.	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	p. 38
PRINC.	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	p. 38
ADIC.	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	p. 38
ADIC.	EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	p. 38
ADIC.	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Ninguna iniciativa
	ASPECTO: AGUA	
PRINC.	EN8 Captación total de agua por fuentes.	p. 41
ADIC.	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	p. 41
ADIC.	EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	p. 41

ASPECTO: BIODIVERSIDAD		
PRINC.	EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N.A., p. 42
PRINCIPAL	EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	N.A., p. 42
ADIC.	EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	N.A., p. 42
ADIC.	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N.A., p. 42
ADIC.	EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N.A., p. 42
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
PRINC.	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	p. 42
PRINC.	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	p. 42
ADIC.	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Ninguna iniciativa
PRINC.	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	p. 42
PRINC.	EN20 NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	p. 42
PRINC.	EN21 Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	p. 41

PRINC.	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	p. 43
PRINC.	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se ha producido ningún derrame accidental
ADIC.	EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Ningún residuo se transporta internacionalmente
ADIC.	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N.A. por el tipo de vertido.
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PRINC.	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	p. 36
PRINC.	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N.A. Unión de Mutuas es una empresa de servicios.
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PRINC.	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Cero
ASPECTO: TRANSPORTE		
ADIC.	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	p. 42
ASPECTO: GENERAL		
ADIC.	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	p. 44

DESEMPEÑO SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES

Enfoque de gestión

p.83

ASPECTO: EMPLEO		
PRINC.	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	p. 84
PRINC.	LA2 Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	p. 84
ADIC.	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	p. 90 Toda la plantilla disfruta de los mismos beneficios sociales sin distinción
PRINC.	LA15 Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexos.	p. 89
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES		
PRINC.	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	p. 99
PRINC.	LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	p. 99
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
ADIC.	LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	p. 99
PRINC.	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	p. 84, 96

PRINC.	LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	p. 96
ADIC.	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	p. 99
ASPECTO: FORMACIÓN Y EVALUACIÓN		
PRINC.	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	p. 93
ADIC.	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	p. 93
ADIC.	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Cero
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
PRINC.	LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	p. 8, 84*
ASPECTO: IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
PRINC.	LA14 Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.	p. 90

* LA13 Se aporta información sobre la composición de los órganos de gobierno (p. 8), pero no sobre la edad de sus miembros, ya que al ser personal externo no se dispone de estos datos; la información sobre la plantilla se encuentra en la p. 84.

DERECHOS HUMANOS

Enfoque de gestión

p. 102

ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
PRINC.	HR1 Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N.A. En el ámbito de las mutuas no es posible realizar inversiones.
PRINC.	HR2 Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Cero
ADIC.	HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No hay formación en derechos humanos.
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN		
PRINC.	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Cero
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
PRINC.	HR5 Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	p. 99*
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL		
PRINC.	HR6 Operaciones y proveedores identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	p. 99*
ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS U OBLIGATORIOS		
PRINC.	HR7 Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	p. 99*

* HR5, HR6, HR7. En lo que se refiere a los riesgos de los productos adquiridos a proveedores, hay que tener en cuenta que Unión de Mutuas está sujeta a las limitaciones en materia de contratación mencionadas en la p. 33, por lo que no es posible un control sobre estos aspectos.

ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		
ADIC.	HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N.A. Al ser el personal de seguridad subcontratado, la empresa correspondiente se ocupa de su formación.
ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		
ADIC.	HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Cero
ASPECTO: EVALUACIÓN		
PRINC.	HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Cero
ASPECTO: MEDIDAS CORRECTIVAS		
PRINC.	HR11 Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Cero

SOCIEDAD

Enfoque de gestión

p. 104

ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES		
PRINC.	SO1 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	p. 70, 104
PRINC.	SO9 Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Cero
PRINC.	SO10 Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en comunidades locales.	No han sido necesarias medidas de este tipo.
ASPECTO: CORRUPCIÓN		
PRINC.	SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Cero
PRINC.	SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Cero
PRINC.	SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No ha habido incidentes.
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA		
PRINC.	SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	N.A.*
ADIC.	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	N.A. En el marco legal español no es posible.
ASPECTO:COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
ADIC.	SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	N.A. Imposible en el marco legal de las mutuas.
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PRINC.	SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Cero

* SO5 N.A. En el marco normativo español, constituido por el R.D. 1993/1995, de 7 de diciembre, en relación con el R.D.L. 1/1994, de 20 de junio, y en virtud de los principios de dirección y tutela, la actividad de las mutuas está totalmente reglada y supeditada a las disposiciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, lo que impide el desarrollo de este tipo de actividades.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Enfoque de gestión

p. 45

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE		
PRINC.	PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	p. 70
ADIC.	PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Cero
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PRINC.	PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	p. 30, 70
ADIC.	PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Cero
ADIC.	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	p. 72, 80, 82
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING		
PRINC.	PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	N.A. Las mutuas no pueden realizar gastos de publicidad o promoción. P. 30
ADIC.	PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N.A. Las mutuas no pueden realizar gastos de publicidad o promoción. P. 30
ASPECTO: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
ADIC.	PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Cero
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PRINC.	PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Cero

Anexo: cuentas anuales

Balance integrado a 31/12/11

N.º CUENTAS		ACTIVO	EJERCICIO 2011
	A)	**Activo no corriente**	**50.218.563,23**
	I.	**Inmovilizado intangible**	**989.982,49**
200, 201, (2800), (2801)	1.	Inversión en investigación y desarrollo	0,00
203, (2803), (2903)	2.	Propiedad industrial e intelectual	0,00
206, (2806), (2906)	3.	Aplicaciones informáticas	231.360,36
207, (2807), (2907)	4.	Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	758.622,13
208, 209, (2809), (2909)	5.	Otro inmovilizado intangible	0,00
	II.	**Inmovilizado material**	**42.614.977,31**
210, (2810), (2910), (2990)	1.	Terrenos	9.510.574,11
211, (2811), (2911), (2991)	2.	Construcciones	23.996.357,94
214, 215, 216,217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5.	Otro inmovilizado material	9.108.045,26
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6.	Inmovilizado en curso y anticipos	0,00
	III.	**Inversiones inmobiliarias**	**54.615,15**
220, (2820), (2920)	1.	Terrenos	41.792,88
221, (2821), (2921)	2.	Construcciones	12.822,27
2301, 2311, 2391	3.	Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00
	IV.	**Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas**	**6.030.750,24**
240, 243, 244, (2933), (2934)	1.	Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	1.800.764,73
249, (2939)	2.	Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	4.229.985,51
248, (2938)	4.	Otras inversiones	0,00
	V.	**Inversiones financieras a largo plazo**	**175.035,10**
250, (259), (296)	1.	Inversiones financieras en patrimonio	0,00
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2.	Créditos y valores representativos de deuda	39.949,25
258, 26	4.	Otras inversiones financieras	135.085,85
2521, (2980)	VI.	**Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo**	**353.202,94**
	B)	**Activo corriente**	**99.037.844,00**
38, (398)	I.	**Activos en estado de venta**	**0,00**
	II.	**Existencias**	**364.354,65**
30, (390)	1.	Productos farmacéuticos	104.722,42
31, (391)	2.	Material sanitario de consumo	242.504,96
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3.	Otros aprovisionamientos	17.127,27
	III.	**Deudores y otras cuentas a cobrar**	**26.791.441,03**
4300, 431, 443, 448, (4900)	1.	Deudores por operaciones de gestión	7.394.349,81
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	2.	Otras cuentas a cobrar	19.383.197,06
470, 471, 472, 473, 474	3.	Administraciones Públicas	13.894,16
450, 455, 456	4.	Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00
	V.	**Inversiones financieras a corto plazo**	**48.436.901,17**
540, (549), (596)	1.	Inversiones financieras en patrimonio	0,00
4303, (4903), 541, 542, 544, 546,547, (597), (598)	2.	Créditos y valores representativos de deuda	48.285.556,27
545, 548, 565, 566	4.	Otras inversiones financieras	151.344,90
480, 567	VI.	**Ajustes por periodificación**	**83.381,66**
	VII.	**Efectivo y otros activos líquidos equivalentes**	**23.361.765,49**
577	1.	Otros activos líquidos equivalentes	21.347.830,96
556, 570, 571, 573, 575	2.	Tesorería	2.013.934,53
		TOTAL ACTIVO (A+B)…..	**149.256.407,23**

Balance integrado a 31/12/11

N.º CUENTAS		PATRIMONIO NETO Y PASIVO	EJERCICIO 2011
	A)	**Patrimonio neto**	**128.815.394,44**
10	I.	**Patrimonio aportado**	**0,00**
	II.	**Patrimonio generado**	**128.815.394,44**
11	1.	Reservas	102.261.369,72
120, 122	2.	Resultados de ejercicios anteriores	20.626.524,60
129	3.	Resultados de ejercicio	5.927.500,12
	III.	**Ajustes por cambios de valor**	**0,00**
136	1.	Inmovilizado no financiero	0,00
133	2.	Activos financieros disponibles para la venta	0,00
130, 131, 132, 137	IV.	**Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados**	**0,00**
	B)	**Pasivo no corriente**	**601,01**
14	I.	**Provisiones a largo plazo**	**0,00**
	II.	**Deudas a largo plazo**	**601,01**
170, 177	2.	Deudas con entidades de crédito	0,00
171, 172, 173, 178, 18	4.	Otras deudas	601,01
174	5.	Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00
	C)	**Pasivo corriente**	**20.440.411,78**
58	I.	**Provisiones a corto plazo**	**11.408.928,23**
	II.	**Deudas a corto plazo**	**240.107,20**
520, 527	2.	Deuda con entidades de crédito	0,00
4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	4.	Otras deudas	240.107,20
524	5.	Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00
	IV.	**Acreedores y otras cuentas a pagar**	**8.791.376,35**
4000, 401	1.	Acreedores por operaciones de gestión	4.495.457,18
4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	2.	Otras cuentas a pagar	2.448.457,77
475, 476, 477, 479	3.	Administraciones Públicas	1.847.461,40
452, 456, 457	4.	Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00
485, 568	V.	**Ajustes por periodificación**	**0,00**
		TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)…..	**149.256.407,23**

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Integrado

N.º CUENTAS			EJERCICIO 2011
	1.	**Cotizaciones sociales**	**200.296.848,56**
7200, 7210	a)	Régimen general	59.188.133,01
7211	b)	Régimen especial de trabajadores autónomos	19.763.993,60
7202, 7212	c)	Régimen especial agrario	0,00
7203, 7213	d)	Régimen especial de trabajadores del mar	21.400,33
7204, 7214	e)	Régimen especial de la minería del carbón	0,00
7205, 7215	f)	Régimen especial de empleados de hogar	0,00
7206	g)	Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	121.323.321,62
	2.	**Tranferencias y subvenciones recibidas**	**0,00**
	a)	Del ejercicio	0,00
751		a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00
750		a.2) transferencias	0,00
752		a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiacion específica de un elemento patrimonial	0,00
7530	b)	Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00
754	c)	Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00
705, 740, 741	**3.**	**Prestaciones de servicios**	**475.129,71**
780, 781, 782, 783	**4.**	**Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado**	**0,00**
	5.	**Otros ingresos de gestión ordinaria**	**25.070.087,15**
776	a)	Arrendamientos	235.255,14
775, 777	b)	Otros ingresos	14.609,93
7970	c)	Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	7.614.242,60
794	d)	Provisión para contingencias en tramitación aplicada	17.205.979,48
795	**6.**	**Excesos de provisiones**	**0,00**
	A)	**TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)**	**225.842.065,42**
	7.	**Prestaciones sociales**	**-85.318.023,04**
(630)	a)	Pensiones	0,00
(631)	b)	Incapacidad temporal	-79.339.056,94
(632)	c)	Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-3.290.336,40
(634)	d)	Prestaciones familiares	0,00
(635)	e)	Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-2.211.697,57
(636)	f)	Prestaciones sociales	-29.871,34
(637)	g)	Prótesis y vehículos para inválidos	-196.844,82
(638)	h)	Farmacia y efectos y accesorios de dipensación ambulatoria	-247.838,37
(639)	i)	Otras prestaciones	-2.377,60
	8.	**Gastos de personal**	**-26.839.636,53**
(640), (641)	a)	Sueldos, salarios y asimilados	-20.847.919,11
(642), (643), (644)	b)	Cargas sociales	-5.991.717,42
	9.	**Trasferencias y subvenciones concedidas**	**-57.895.032,93**
(650)	a)	Transferencias	-35.813.820,08
(651)	b)	Subvenciones	-22.081.212,85

	10.	**Aprovisionamientos**	**-6.792.886,89**
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 61[1]		a) Compras y consumos	-6.792.886,89
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935		b) Deterioro de valor de existencias	0,00
	11.	**Otros gastos de gestión ordinaria**	**-45.745.326,50**
(62)		a) Suministros y servicios exteriores	-5.536.371,37
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614		b) Tributos	-684.885,22
(676)		c) Otros	0,00
(6970)		d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-16.481.063,36
(6670)		e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-11.634.078,32
(694)		f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-11.408.928,23
(68)	**12.**	**Amortización del inmovilizado**	**-2.212.536,60**
	B)	**TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)**	**-224.803.442,49**
	I.-	**RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)**	**1.038.622,93**
	13.	**Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta**	**-61.032,66**
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799		a) Deterioro de valor	0,00
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674)		b) Bajas y enajenaciones	-61.032,66
7531		c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00
	14.	**Otras partidas no ordinarias**	**3.053.792,04**
773, 778		a) Ingresos	3.054.392,54
(678)		b) Gastos	-600,50
	II.-	**RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)**	**4.031.382,31**
	15.	Ingresos financieros	1.470.785,57
760		a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00
761, 762, 769		b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	1.470.785,57
755, 756		c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00
(660), (662), (669)	16.	Gastos financieros	-12.124,29
784, 785, 786, 787	17.	Gastos financieros imputados al activo	0,00
	18.	Variación del valor razonable en activos financieros	0,00
7640, (6640)		a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00
7641, (6641)		b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00
768, (668)	19.	Diferencias de cambio	0,00
	20.	Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00
766, 7963, 7964, 7968, 7969, (666), (6963), (6964), (6968), (6969)		a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00
765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)		b) Otros	0,00
	III.-	**RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)**	**1.458.661,28**
	IV.-	**RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)**	**5.490.043,59**
(6616), (6617), (6618), 6619	21.	Impuesto sobre beneficios	-4.882,94
	V.-	**RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS**	**5.485.160,65**
	±	AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	0,00
	VI.-	**RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO**	**5.485.160,65**

UNIÓN DE MUTUAS

Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº267

CORPORACIÓN mutua

Entidad mancomunada de M.A.T.E.P.S.S. nº68

GRI REPORT
GRI CHECKED

APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

www.uniondemutuas.es
www.corporacionmutua.com