

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

C/ Félix Boix nº 14 – 4º B  
28036, Madrid

Quart de Poblet, 01 de Febrero de 2017

Muy Señores nuestros,

Con esta carta, un año más desde **umivale** queremos confirmar nuestra pertenencia al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en el ámbito de los Derechos Humanos, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Con nuestra memoria de Responsabilidad Social Corporativa queremos destacar algunos de los principales hitos que llevamos a cabo en 2015. Con ello, queremos reafirmar nuestro compromiso de adhesión y también reflejar cómo han sido integrados esos principios en nuestros indicadores estratégicos.

Tal y como ustedes podrán observar en la Memoria, 2015 simbolizó un año de consolidación y de cambios. La entrada en vigor de la nueva “Ley de Mutuas” y el comienzo del cambio de ciclo económico marcaron nuestro trabajo durante ese año. Muestra de ello es que, por un lado aumentamos nuestra población protegida en un 5’7%, a la vez que también se confirmó el aumento del absentismo laboral por motivos de salud, aunque en menor medida que en 2014.

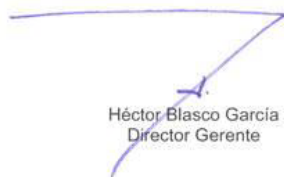
El aumento en el número de nuestros mutualistas y la gestión responsable de los recursos que disponemos, hicieron que un año más continuáramos contribuyendo con la sostenibilidad del sistema. Ese año obtuvimos un resultado positivo integrado de 35’14 millones de €, de los que revertimos a las arcas públicas 26’70 millones de €.

En cuanto a nuestra actividad en materia medio ambiental, seguimos apostando por el desarrollo sostenible. Continuamos mejorando nuestro sistema de gestión y logrado el hito de no producir residuos peligrosos derivados de la gestión de los rayos x.

Y en lo referente a nuestra actividad con la sociedad que nos rodea y nuestros mutualistas, en 2015 aumentamos un 41’4% el número de beneficiarios de nuestras Ayudas de Asistencia Social. También, colaboramos con organizaciones sin ánimo de lucro, como Unicef, Cruz Roja o la Fundación Española del Corazón, en algunas de sus campañas de donaciones o de concienciación sobre problemas de salud.

En definitiva, podemos decir que 2015 fue un buen año. Aun así estamos convencidos de que estos ratios pueden mejorarse y que aún podemos aportar más a la sociedad que nos rodea. Ese es nuestro objetivo y por su cumplimiento es por lo que trabajamos en nuestro día a día.

Atentamente,



Héctor Blasco García  
Director Gerente

**umivale**

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 15



**suma**  
intermutual

# Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2015

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Carta del Director Gerente</b>                              | <b>4</b>  |
| <b>2. umivale</b>   | <b>5</b>  |
| 2.1 Órganos de Gobierno   | 8         |
| 2.2 Cultura de Empresa  | 10        |
| 2.3 Grupos de Interés   | 11        |
| 2.4 Nuestra Misión  | 12        |
| 2.5 Código Ético  | 13        |
| 2.6 Principios de Actuación en Responsabilidad Social Corporativa | 15        |
| 2.7 Mercados, Red Asistencial, Servicios Ofrecidos y Clientes     | 16        |
| 2.8 Pacto Mundial de la ONU                                       | 21        |
| 2.9 Principio de Precaución                                       | 21        |
| <b>3. Mutualista</b>  | <b>22</b> |
| 3.1 Población protegida   | 23        |
| 3.2 Absentismo  | 24        |
| 3.3 Siniestralidad Laboral  | 25        |
| 3.4.1 Servicio de Atención al Cliente                             | 26        |
| 3.4.2 Comunicación con el Cliente                                 | 28        |
| 3.5 Reclamaciones   | 30        |
| 3.6 Privacidad  | 31        |
| 3.7 Asistencia Sanitaria  | 32        |
| 3.8 Prestaciones Económicas                                       | 33        |
| <b>4. Equipo Humano (umivalientes)</b>                            | <b>40</b> |
| <b>5. Proveedores</b>   | <b>51</b> |
| <b>6. Sociedad</b>  | <b>55</b> |
| 6.1 Gestión Medioambiental  | 56        |
| 6.2 Cultura de Prevención   | 61        |
| 6.3 Actividad Institucional                                       | 64        |
| 6.4 Colaboración con las ONG's                                    | 65        |
| 6.5 Marco Regulatorio y Auditorias                                | 66        |
| <b>7. Capital</b>   | <b>67</b> |
| <b>8. Análisis de materialidad</b>                                | <b>73</b> |
| <b>9. Datos técnicos de la memoria de RSC</b>                     | <b>84</b> |
| <b>10. Tabla de GRI</b>   | <b>87</b> |
| <b>11. Anexos</b>   | <b>93</b> |

# Carta del Director Gerente

Estimado lector/a,

A través de esta memoria de Responsabilidad Social Corporativa quiero hacerle partícipe de los avances y acciones que durante 2015 hemos llevado a cabo en **umivale**, con los que queremos refrendar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el Global Reporting Initiative.



2015 ha sido un año de consolidación y de cambios, provocado principalmente por la entrada en vigor de la “Ley de Mutuas” y por el comienzo del cambio del ciclo económico. Gracias a ello hemos aumentado nuestra población protegida un 5’7%, pero también ha continuado aumentando el absentismo laboral por motivos de salud, aunque en menor medida que en 2014.

Este aumento de nuestros mutualistas, y la gestión responsable de nuestros recursos, han hecho posible que a través de nuestros resultados económicos contribuyamos a la sostenibilidad del sistema. En 2015 obtuvimos un resultado positivo integrado de **35’14** millones de €, de los que hemos revertido directamente a las arcas públicas **26’70** millones de €.

Respecto a nuestras acciones en materia medioambiental, hemos continuado mejorando nuestro sistema de gestión, consiguiendo nuestros objetivos y logrando el hito de no producir residuos peligrosos derivados de la gestión de rayos x, al implantar el proyecto de sistema de revelado digital en todos los centros.

En 2015 terminó el anterior **Plan Estratégico**, y en la actualidad nos hemos fijado nuevos objetivos que se encuentran en nuestro **Plan 2016-2018**. Estas mejoras consisten principalmente en reducir el absentismo laboral y mejorar los indicadores **clave de nuestra gestión**. Estamos convencidos que, gracias al equipo humano con el que contamos y principal partícipe de estos resultados, vamos a poder cumplir con nuestros objetivos.

Héctor Blasco García  
Director Gerente de **umivale**

# umivale

**umivale**, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 15, somos una asociación libre de empresarios sin ánimo de lucro y una entidad colaboradora con la gestión de la Seguridad Social.

Nuestro trabajo está orientado a ofrecer la mejor Salud Laboral a nuestras empresas mutualistas: asesorándoles en materia de prevención, curando a sus trabajadores en caso de Accidente de Trabajo o desarrollo de una Enfermedad Profesional, y gestionando las prestaciones que por Ley les corresponden.

## Principales hitos del 2015...



## Principales cifras 2015...



**Trabajadores protegidos**  
más de 619.900



**Equipo Humano**  
679



**Empresas mutualistas**  
más de 40.950



**Proveedores y Despachos**  
6.669



**Centros propios**  
51



**Resultado económico**  
35,14 millones de €



## Objetivos:

### Económicos

- Garantizar la sostenibilidad del sistema a través de la óptima gestión de las prestaciones.
- Reducir el absentismo laboral.

### Medioambientales

- Reducir el consumo de materiales: papel, tóner, etc.
- Reducir el consumo de recursos: agua, electricidad, etc.

### Sociales

- Continuar mejorando nuestros procesos para garantizar el mejor cuidado de la seguridad y salud en nuestras empresas mutualistas.
- Aumentar nuestro círculo de influencia en la sociedad.



Nuestros Órganos de Gobierno y participación son los siguientes:



Junta Directiva

|                          |     |                                   |  |
|--------------------------|-----|-----------------------------------|--|
| > Presidente             | 1.  | D. Juan Mª Gorostidi Pulgar       | Banco Santander, S.A.  |
| > Vicepresidentes        | 2.  | D. Ángel Luis Mancebo Soto        | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.                          |
|                          | 3.  | D. Álvaro Murga Tomé              | Iberdrola España, S.A.U.                                       |
|                          | 4.  | Dª Yolanda Sánchez Triquell       | Mercadona, S.A.  |
| > Secretario             | 5.  | D. Agustín Mocoroa Rodríguez      | Santander Consumer Establecimiento Financiero de Crédito, S.A. |
| > Vocales (por apellido) | 6.  | D. Antonio de la Fuente Fernández | Indra Sistemas, S.A.   |
|                          | 7.  | Dª Ángeles Estevan Morell         | Productos Dulcesol, S.L.                                       |
|                          | 8.  | Dª Magdalena López García         | Ingeniería de Software Bancario, S.L.                          |
|                          | 9.  | D. Antonio Lucas Mármol           | Gas Natural SDG, S.A.  |
|                          | 10. | D. Ricardo Martínez Valls         | Agricultores de la Vega de Valencia, S.A.                      |
|                          | 11. | D. Ernesto Mata López             | Applus Norcontrol, S.L.U.                                      |
|                          | 12. | Dª Pilar Morata Rubio             | BBVA Autorenting, S.A.   |
|                          | 13. | D. Antonio Moreno Ucelay          | Iberdrola Generación, S.A.                                     |
|                          | 14. | D. Salvador Navarro Martín        | Consum Sociedad Cooperativa Valenciana                         |
|                          | 15. | D. Salvador Navarro Pradas        | AdE Logística, S.L.  |
|                          | 16. | D. Ramón Noblejas Peralta         | Valgi, S.A.  |
|                          | 17. | D. Manuel Palma Marín             | Grupo Manuel Palma, S.L..                                      |
|                          | 18. | Dª Consuelo Vázquez Payá          | Martínez Lorient, S.A.   |
|                          | 19. | D. Balbino de Santiago Sánchez    | umivale Representante de los Trabajadores                      |
| > Director Gerente       |     | D. Héctor Blasco García           |  |



## Comisión Permanente

|                          |  |  |
|--------------------------|--|--|
| ➤ <b>Presidente</b>      | 1. D. Juan M <sup>a</sup> Gorostidi Pulgar | Banco Santander, S.A.  |
| ➤ <b>Vicepresidentes</b> | 2. D. Ángel Luis Mancebo Soto              | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.                          |
|                          | 3. D. Álvaro Murga Tomé                    | Iberdrola España, S.A.U.                                       |
|                          | 4. D <sup>a</sup> Yolanda Sánchez Triquell | Mercadona, S.A.  |
| ➤ <b>Secretario</b>      | 5. D. Agustín Mocoroa Rodríguez            | Santander Consumer Establecimiento Financiero de Crédito, S.A. |

## Comisión de Control y Seguimiento

|                                 |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| ➤ <b>Presidente</b>             | D. Juan M <sup>a</sup> Gorostidi Pulgar            | Banco Santander S.A.                                  |
| ➤ <b>Vocales</b> (por apellido) | D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> Luisa Baena Martínez | UGT   |
|                                 | D. Miguel Burdeos Baño                             | CEOE---Suavizantes y Plastificantes Bituminosos, S.L. |
|                                 | D. Antonio Calderón Benito                         | UGT   |
|                                 | D. Javier Giménez Gras                             | CC.OO. País Valenciano                                |
|                                 | D. José Félix Guerricabeitia Igartua               | CEOE---BBVA S.A                                       |
|                                 | D. Rafael Lizandra García                          | CEOE---FORVA S.A.                                     |
|                                 | D. Miguel Ángel Ortiz de Guinea                    | CC.OO.  |
|                                 | D <sup>a</sup> Rosa Sánchez Repiso                 | CEOE---Santander Global Facilities, S.L.              |
|                                 | D. Daniel Vilchez Olmo                             | CC.OO. País Valenciano                                |
| ➤ <b>Secretario</b>             | D. Héctor Blasco García                            |   |

## Comisión de Prestaciones Especiales

|                                 |   |                        |
|---------------------------------|---|------------------------|
| ➤ <b>Presidente</b>             | D. Juan M <sup>a</sup> Gorostidi Pulgar           | Banco Santander, S.A.  |
| ➤ <b>Vocales</b> (por apellido) | D <sup>a</sup> Vicenta Expósito Faubel            | CC.OO. País Valenciano |
|                                 | D. Vicente Folgado Tárrega                        | Tableros Folgado, S.A  |
|                                 | D. Antonio Fos Rozalén                            | UGT                    |
|                                 | D <sup>a</sup> Araceli Morato Martín              | BBVA, S.A.             |
|                                 | D <sup>a</sup> África Megías Florez               | UGT                    |
|                                 | D. Manuel Portugués Romeralo                      | CC.OO. País Valenciano |
|                                 | D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> José Romero Vicente | Banco Santander, S.A.  |
| ➤ <b>Secretario</b>             | D. Héctor Blasco García                           |                        |

## Comité Ejecutivo

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Pascual Rubio Álvarez        | Director de la División de Organización y Administración                 |
| Ana Pastrana Sarch           | Directora de la División de Desarrollo de Personas y Servicios Generales |
| César Poveda Montejano       | Director de la División de Operaciones                                   |
| Héctor Blasco García         | Director Gerente   |
| Victoria Chaves Gómez        | Directora de la División de Atención al Cliente y Asesoría Jurídica      |
| Emilio Navarro Alventosa     | Director de la División Médica y Prestaciones                            |
| Juan Luis Baragaño Argüelles | Director de la División de Control de Gestión                            |



Todos los trabajadores que conformamos **umivale**, los **umivalientes**, trabajamos siguiendo un mismo modelo de gestión, al que denominamos Modelo de Excelencia (MEX), que es la base de nuestra cultura corporativa.

Para nosotros, el éxito que podemos conseguir como Entidad no sólo pasa por obtener unos resultados óptimos económicos, sino que además debemos de satisfacer las necesidades e intereses de nuestros Grupos de Interés: mutualistas y trabajadores, “el jefe”, los propios **umivalientes**, nuestros proveedores, la Sociedad y el Capital. Muestra de este compromiso, es que en 2014 volvimos a renovar el sello de calidad que certifica el sistema EFQM, aumentando nuestra puntuación con más de 550 puntos.

#### Principales puntos fuertes destacados en nuestra gestión (Evaluación'14)



La **Gestión del Absentismo**

La **Gestión del Servicio de Atención al Cliente**

**Sistemas de información integrados**

**Red de alianzas con partners**  
para desarrollar proyectos comunes

**Resultados clave. Mantenimiento** en el tiempo de  
**resultados excelentes**

El **Código Ético**

**Modelo de Excelencia integrado** en la **Cultura Corporativa**

**Liderar con visión, inspiración e integridad**

Un alto nivel en la **gestión por procesos** y la  
**reingeniería**

La **formulación estratégica** y el **cuadro de mando integral** (CMI)

Todas las acciones que llevamos a cabo en **umivale** están orientadas a satisfacer los intereses de nuestros **Grupos de Interés**:



**Cliente:** Aquella persona o entidad que requiere de los servicios que ofrece nuestra empresa.

**Trabajador/umivalentes:** Las personas que integran la plantilla de la empresa.

**Proveedor:** Aquellas personas o entidades que nos suministran, a cambio de un precio, “productos y/o servicios” que necesitamos para conseguir nuestro objetivo.

**Sociedad:** Personas o entidades, públicas y privadas, con las que la empresa interactúa, y no hay una relación mercantil: Asociaciones de Comerciales, Ministerio, Ayuntamientos, **ONG’s**, etc.

**Capital:** Por un lado, es el dinero que **umivale** necesita para funcionar; y por otro, son todas las empresas asociadas, que son las que “arriesgan su dinero”, y que están representadas en la Junta Directiva. Ellas tienen responsabilidad patrimonial directa derivada de nuestra gestión, tal y como viene reflejado en la actual normativa vigente.

Los Grupos de Interés de **umivale** y los compromisos que la mutua adquiere con ellos se encuentran desarrollados en los Anexos II y III de esta memoria.

En coherencia con nuestro modelo de gestión y con la cultura corporativa, en **umivale** dirigimos nuestros esfuerzos hacia el objetivo de cumplir con nuestra Misión.

Con este compromiso, y ante la necesidad de adaptarnos a nuestro entorno, en 2014 redefinimos nuestros principios de actuación en un nuevo Código Ético. En él se reflejan los valores de **umivale** y los compromisos adquiridos que deben guiar la actividad de nuestros profesionales.

En este trabajo de reflexión hemos podido contar con la opinión de todos nuestros grupos de interés.

## Nuestra Misión, Visión y Valores:

### ● Misión

Optimizar la salud de nuestros trabajadores protegidos y gestionar el resto de prestaciones asignadas por Ley

### ● Visión

Ser y ser percibidos como el **mejor gestor de salud laboral** de España

### ● Valores



#### Compromiso

La voluntad decidida y el esfuerzo permanente de cada persona para cumplir la Misión



#### Respeto

Base para las relaciones de los trabajadores de **umivale** con todos los componentes



#### Confiabilidad

Creer en la integridad moral de las personas y actuar de forma que crean en nosotros.  
"Las personas somos confiables"



#### Responsabilidad

Asumir las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. En pacientes, usuarios, mutualistas y clientes, colaboradores y en sociedad en general



## Código Ético:



Con la reformulación del Código Ético todos los **umivalentes** han adquirido como suyos los valores reflejados en el, y además, se ha creado un Comité de Ética, presidido por el Director de Cumplimiento (el gerente de la mutua), que es el órgano encargado de velar por su desarrollo.

Por otro lado, también se ha habilitado un canal de comunicación donde las personas que estamos vinculadas a **umivale** podemos transmitir nuestras consultas, quejas o sugerencias.

Durante este año 2015 hemos abordado una serie de acciones en relación a la divulgación interna y externa del **Código Ético**. Con ello hemos querido enfatizar en nuestra filosofía de aportar valor y proporcionar pautas de conducta que guíen, orienten y rijan el comportamiento y actividad laboral de todo el personal de **umivale**.

### 1. Actualización del Código Ético (CET)

Actualización de nuestro CET que entró en vigor el 17 de noviembre de 2015 debido, por un lado, a la desvinculación del grupo **umivale** de **valora prevención**, y, por otro, por el cambio de denominación de las mutuas (de MATEPSS a Mutua Colaboradora con la Seguridad Social), que han afectado a todo lo que al ámbito de aplicación y denominación se refiere.

### 2. Formación y compromiso interno

Se ha acometido un plan de información y formación, con el compromiso de cumplimiento por parte de cada uno de los integrantes de la organización, reconfirmado por todos los Coordinadores en la Reunión Semestral.

Por otro lado, se ha aquilatado el resto del cuerpo doctrinal (formación), incluyendo la entrega del CET en el “Plan de Acogida” del personal de nueva incorporación, así como introduciendo la filosofía y valores del CET en el Modelo de Excelencia (MEX).



### 3. Divulgación externa

El plan de comunicación externa, ha contado con una publicación en la web, inclusión en la Memoria de Actividades y con acciones de comunicación en prensa y redes sociales, así como un mailing a los Grupos de Interés.

Fruto de ello, durante el año 2015, hemos contado con 744 visitas al apartado de Código Ético de nuestra web publica.

Otros elementos de comunicación utilizados han sido la carta del “Plan de Acogida” a nuevos mutualistas, en los calendarios para 2016 y en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.



Código Ético

**774**

Visitas a la web

### 4. Divulgación interna y canal de cumplimiento

Con el objetivo de maximizar la política de “puertas abiertas” y que cualquier trabajador de **umivale** pueda formular consultas, sugerencias o denuncias de conductas contrarias al Código Ético, se ha llevado acabo un plan de divulgación interno del Canal de Cumplimiento para promulgar el uso del mismo.

Fruto de ello ha sido la utilización del canal por parte de 11 **umivalientes**, fundamentalmente a partir de septiembre, fecha en la que se inicio el plan de divulgación.





Con la reformulación de nuestro Código Ético también hemos redefinido nuestros principios de actuación en materia de Responsabilidad Social Corporativa, adecuándolos a los nuevos valores.



### Compromiso

- Creación de valor a largo plazo
- Pasión por el servicio al cliente
- Prescriptores de las mejores soluciones
- Iniciativa, innovación y liderazgo
- Exigencia con nosotros y con los demás



### Respeto

- Escucha
- Humildad, empatía y sensibilidad
- Igualdad, no discriminación
- Colaboración, trabajo en equipo
- Confidencialidad con la información



### Confiabilidad

- Las personas somos confiables
- Cumplir los compromisos y promesas
- Honestidad, comportamiento íntegro
- Transparencia, no ofrecer ni aceptar regalos, promesas o tratos de favor
- Comunicar con diligencia y rigor la información y decisiones



### Responsabilidad

- Conducta profesional recta
- Conocimiento normativo y actuación acorde a ley
- Asumir las consecuencias de nuestras acciones
- Gestión ética y leal de los recursos públicos y privados
- Gestión medioambiental
- Compromiso con la prevención de riesgos laborales

## Nuestro Sector (Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social)

Nuestro sector se encuentra en pleno proceso de cambio. A finales de la década de los 80 del siglo pasado existían más de 200 MATEPSS. A finales de la década de los 90 se redujeron a 30, existiendo actualmente solamente 20 Mutuas.



Debido a nuestra naturaleza jurídica, y a que gestionamos dinero que proviene de las prestaciones sociales de los trabajadores, somos entidades sin ánimo de lucro sujetas a la dispuesto en la Ley General de la Seguridad Social (texto refundido aprobado por R.D. 1/1994 del 20 de junio), el Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social (RD 1993/1995, de 7 de diciembre) y sus disposiciones de aplicación y desarrollo. Sobre esto último, cabe destacar la entrada en vigor de los últimos reglamentos y leyes como han sido el RD 625/2014, en el cuál se establecen los nuevos criterios de actuación en cuanto a la Incapacidad Temporal; y a la Ley 35/2014 por la que se modificaba la Ley General de la Seguridad Social (más conocida como “Ley de Mutuas”), que han avivado más si cabe el proceso de cambio en el que se encuentra inmerso el sector al plantear un nuevo marco de actuación.

Dentro de este escenario, nosotros tal y como contaremos más adelante, hemos continuado manteniendo la alianza estratégica con otras cuatro mutuas (**suma intermutual**) para garantizar el mejor servicio a nuestras empresas mutualistas.

## Red Asistencial

**umivale** cuenta con **51** centros propios, estando presente en **18** provincias, lo que supone que damos servicio con ellas al **94'90 %** de nuestra población protegida.

A través de nuestras Direcciones Territoriales se gestionan de manera descentralizada nuestra red de clínicas y oficinas, además de coordinar la calidad del servicio que prestamos a través del resto de centros sanitarios concertados.



Nuevo Centro C/Camino de Heros en Avilés



Nuevo Centro Avd/Cataluña en Valencia

En nuestro afán de trabajar para optimizar de la mejor forma posible la salud laboral de las empresas y sus trabajadores, hemos continuado invirtiendo en mejorar nuestra red asistencial. En este sentido destacar la apertura de un **nuevo centro asistencial en Valencia**, la ampliación de nuestros servicios a asistencia por Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional, sala de Rayos X y de Rehabilitación, así como traslados de nuestros centros en **Avilés, Utiel y Las Palmas**.

También hemos trabajado en mejorar y actualizar nuestras instalaciones en las provincias de **Alicante (Alcoi, Cocentaina y Denia), Madrid (Alcorcón), Castellón, Valencia (Gandía, Sueca y Quart de Poblet).**

## Juntos **sumamos...**

Durante el 2015 hemos seguido manteniendo la alianza **suma intermutual** de vinculación y coordinación de las cinco mutuas (**Mutua Montañesa** nº7, **MAZ** nº11,

Mutua **Navarra** nº21, **Egarsat** nº276 y **umivale**, nº15.) y profundizando en la política de sinergias que tan buenos resultados ha conllevado.

Más de 1.700.000  
trabajadores  
protegidos

Más de 150.000  
empresas  
clientes

Más de 4.000  
profesionales

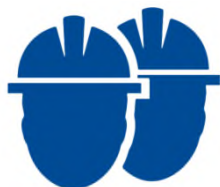
Más de 1.000  
millones  
€ facturación

Más de 200  
centros Y  
4 hospitales

Sinergias  
superiores a  
6.000.000 €

## Servicios ofrecidos

Los servicios que prestamos en **umivale**, como Entidad Colaboradora de la Seguridad Social, se pueden dividir en tres grandes grupos: prevenir, curar y gestionar prestaciones.



- ✓ **Prevenir:** llevamos a cabo el desarrollo del Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social.

A través de esta herramienta, por una parte ayudamos a reducir los índices de siniestralidad mediante asesoramiento personalizado, y por otra parte, difundimos la cultura preventiva en nuestras empresas.



- ✓ **Curar:** prestamos asistencia sanitaria a nuestros trabajadores protegidos en caso de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional. Además, en caso de Enfermedad Común podemos adelantar pruebas diagnósticas, operaciones, o sesiones de rehabilitación, entre otras acciones. De esta forma conseguimos ayudar a nuestros trabajadores protegidos a que puedan recuperar sus actividades diarias lo antes posible.



- ✓ **Gestionar las prestaciones asignadas por Ley al sector de Mutuas.** Son las referidas, entre otras, a la Incapacidad Temporal (IT), **C**uidado del **M**enor **E**nfermo (CUME), **L**icencia de **R**iesgo durante el **E**mbarazo o **L**actancia Natural (LREoL), **C**ese de **A**ctividad de **T**rabajadores **A**utónomos (CATA), y el **BONUS** (incentivo que cobran las empresas por reducción de siniestralidad).

## Cientes

La tendencia positiva manifestada por el mercado laboral, que registró un aumento en el número de afiliados a la Seguridad Social, así como un aumento de la población protegida por el sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social en **+3'70%** en **Contingencias Profesionales (AT&EP)**, también se ha hecho evidente en **umivale**.

Hemos finalizado el año con **+5'74%** en el total de **trabajadores protegidos** (DNI's distintos), respecto al ejercicio 2014, y del **+5'80%** en **AT&EP**.

Destacar que seguimos aumentando el porcentaje de nuestra **cartera protegida** del **Régimen General** que tiene cubierta **ambas contingencias** (profesionales y comunes) con **umivale** (**71'29%**), uno de las ratios más altos del sector.



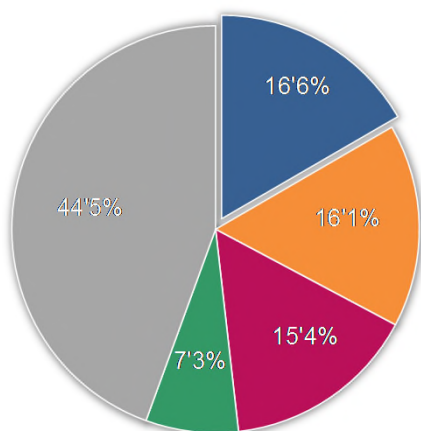
El número de trabajadores protegidos aumentó en

**33.636**

personas

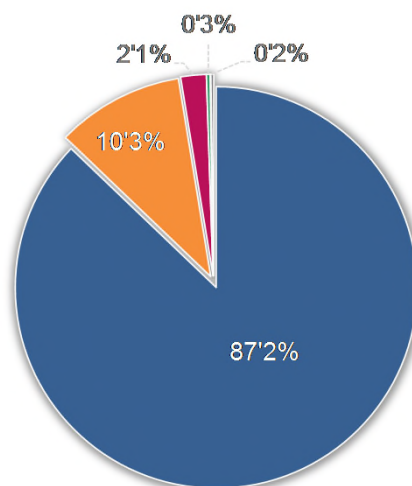
Población protegida por tamaño de empresa

◀ AT&EP ▶



- Entre 0-10
- Entre 11-50
- Entre 51-250
- Entre 251-500
- Más de 500

Empresas por tamaño

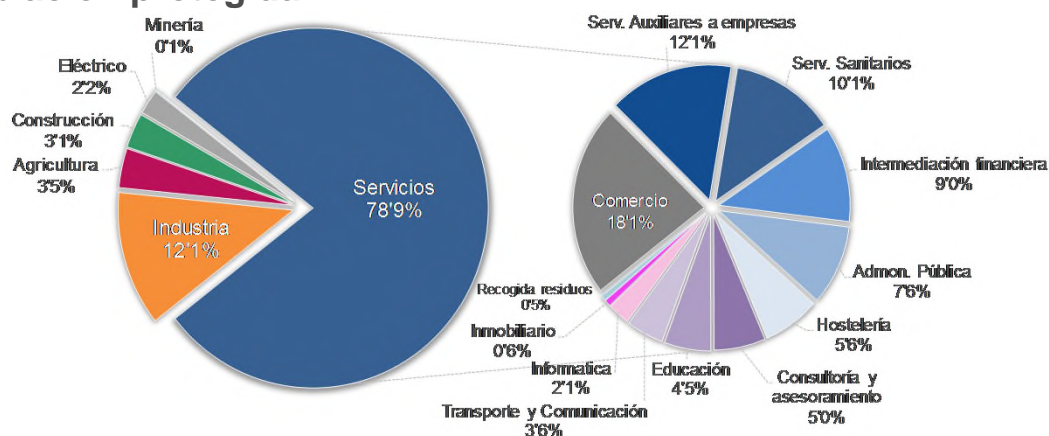


En el análisis de las **empresas mutualistas (CIF's)** cotizantes por **trabajadores por cuenta ajena**, las **microempresas** (hasta 10 trabajadores) conforman la mayoría de las empresas asociadas 35.696 (**87'15%**), aunque desde la perspectiva de la **población protegida**, el **67'22%** de los **trabajadores** se concentra en **empresas ≥ 51 trabajadores** y, en especial, en **> 500 trabajadores** (**44'45%**).



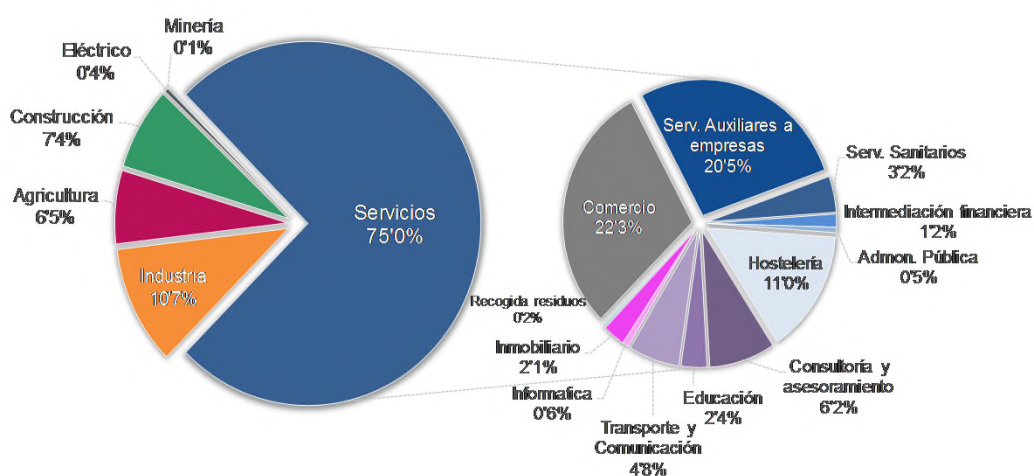
## Clientes

### Población protegida



Si tenemos en cuenta la distribución del colectivo protegido de trabajadores por sectores, predomina con un alto porcentaje pertenece al sector **servicios**, en concreto el **78'92%**, (dentro de éste grupo los sectores de *comercio, intermediación financiera, servicios auxiliares a empresas, hostelería y servicios sanitarios* son los más representativos) seguido por el sector **industrial**, **12'11%**.

### Empresas



La distribución de nuestras empresas asociadas por sectores de actividad sigue manteniendo la estructura equilibrada y en línea con la existente en el sector a nivel agregado: el sector **servicios** es el que tiene mayor peso, con un **74'95%**, seguido de la **industria** (**10'66%**).

Para conocer más información sobre la composición de nuestros clientes acuda [www.umivale.es](http://www.umivale.es) (sección conócenos/memoria de actividades. Páginas 20-29).



## Pacto Mundial Red Española

En 12 de abril de 2012, en **umivale** nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, alineándonos con sus principios, y comprometiéndonos a

trabajar en favor de la promoción y desarrollo. También nos comprometimos a hacer como nuestros, apoyar y llevar a la práctica, un conjunto de valores fundamentales en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Este compromiso lo renovamos año a año con la cumplimentación de esta Memoria, con la adopción de criterios, métodos y objetivos, alineados con los principios de RSC y sus sistemas de seguimiento, control y mejora continua.

Esta memoria está segmentada por Grupos de Interés para que se pueda ver de una forma más detallada cuál ha sido la incidencia de nuestras acciones respecto a los objetivos que nos hemos marcado.



A pesar de que el desarrollo del trabajo que llevamos a cabo en **umivale** no conlleva la posibilidad de ocasionar graves riesgos que perjudiquen al medioambiente, desde la dirección de la empresa se ha decidido adoptar una serie de medidas que sí que ayudan a su protección:

**Buen Gobierno:** Estableciendo un Código Ético con principios y valores que fomenten la responsabilidad social en todos sus aspectos (ver apartado 2.4 "Nuestra Misión").

**Aspecto Social:** Establecimiento de medidas para un adecuado clima laboral, y de optimización de la salud de los **umivariantes**.

**Aspecto Ambiental:** recogido en la Política Medioambiental de **umivale**, se apuesta por minimizar los impactos medioambientales mediante la implantación de un sistema de gestión medioambiental alineado con la estrategia (ver detalles en apartado 6.1 Gestión Medioambiental).

**Aspecto Económico:** Mediante la concreción de una política económica que garantice la sostenibilidad de la organización.



# Mutualista

Cuando nos referimos a mutualistas, englobamos dentro de este término tanto a las empresas en general, sus trabajadores y a los autónomos. Lo que antes nos hemos referido como clientes.

En este punto recogeremos los hitos más característicos respecto a este Grupo de Interés.

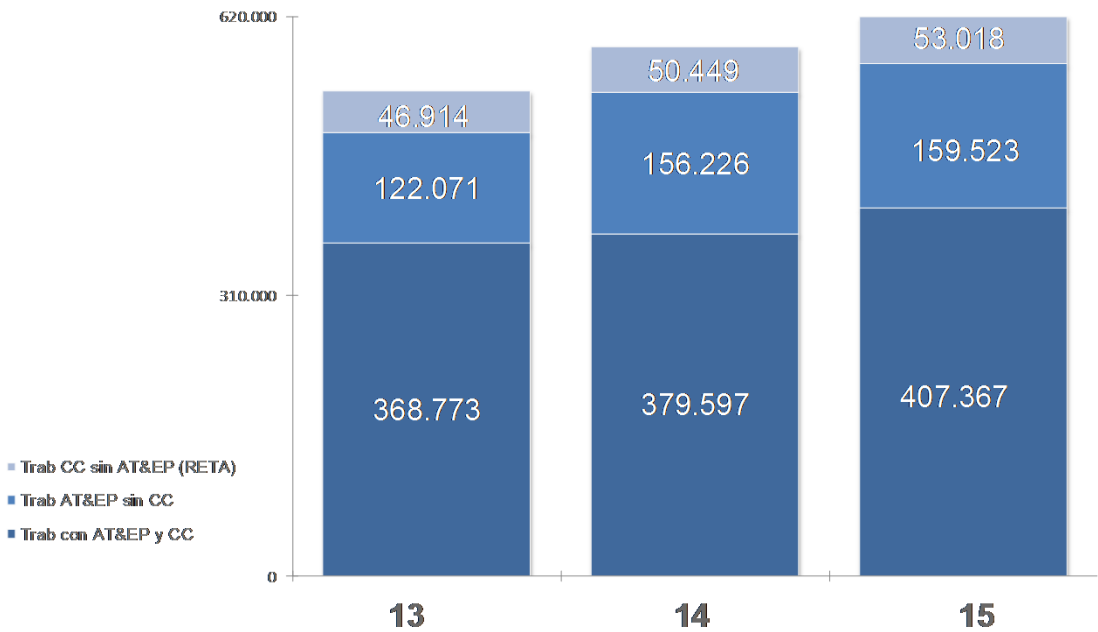
3.1 Población protegida



En **umivale** protegemos a un total de **619.908** trabajadores.

Tal y como hemos destacado anteriormente, hemos finalizado el año con **+5'74%** en el total de **trabajadores protegidos** (DNI's distintos), respecto al ejercicio 2014, y del **+5'80%** en **AT&EP**.

Trabajadores Protegidos



Más información sobre este indicador en el Anexo VII

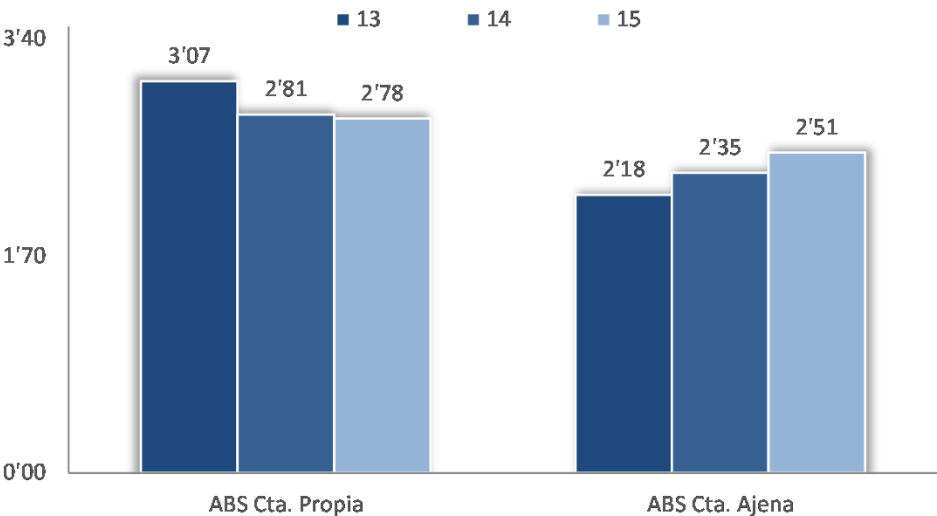
3.2 Absentismo

El absentismo laboral es el indicador que en **umivale** utilizamos como referencia para saber si estamos cumpliendo con nuestra Misión. A través de él se puede medir la “falta de salud” de las empresas al cuantificar las jornadas perdidas por Incapacidad Temporal, derivada de Patologías Profesionales o Comunes.

**Absentismo laboral= Jornadas perdidas x 100 / Plantilla media x días del periodo  
seleccionado**

En 2015 se mantiene la tendencia de incremento de las ausencias por motivos de salud en el colectivo de trabajadores por cuenta ajena que comenzó en 2014 (**89’61%** de nuestra población protegida), principalmente motivado por el ciclo económico en el que nos encontramos. Este incremento afecta a todas las contingencias. Las ausencias por motivos de salud de este colectivo ha acumulado **2’51%** en el año, **-25’66%** versus 2007.

% Absentismo por motivos de salud



Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2016. Indicador que puede variar según la fecha al existir circunstancias que afectan al indicador. Ejemplos: Existen procesos que el INSS dictamina que la contingencia es distinta (de AT pasa a CC o viceversa), sentencias judiciales que obligan a aceptar procesos como AT, procesos nuevos declarados por la empresa con retraso, etc.

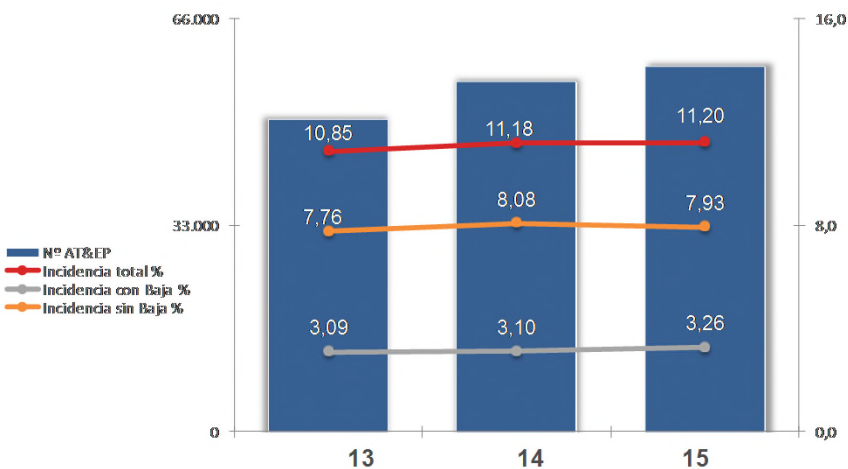
Responsables de la Dirección Médica y de Operaciones de la Mutua están trabajando conjuntamente para identificar los principales hitos que han provocado este aumento, y están poniendo en marcha diferentes acciones para hacerlos frente.

### 3.3 Siniestralidad Laboral

En 2015 el volumen total de procesos en Contingencias Profesionales, con y sin baja, tanto en trabajadores por cuenta propia como ajena, se ha incrementado **+4'43%** respecto al ejercicio anterior, principalmente este incremento se ha dado en los procesos con baja, **+9'68%**.

Dado que el aumento del promedio la población protegida en Contingencias Profesionales (**+3'91%** respecto 2014) ha sido en menor proporción que la del número de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, la siniestralidad de nuestro colectivo protegido ha aumentado respecto 2014 el índice de incidencia (nº procesos por cada 100 trabajadores protegidos para todos los regímenes) de forma global (**+0'20%**), así como en los con baja (**+5'24%**).

Evolución AT&EP e Índice de Incidencia



| Nº AT&EP | 13     | 14     | 15     |
|----------|--------|--------|--------|
| Sin baja | 35.731 | 40.405 | 41.378 |
| Con baja | 14.230 | 15.518 | 17.020 |
| Total    | 49.961 | 55.923 | 58.398 |

📅 Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2016.. Más información sobre este indicador en el Anexo VII

Con el objetivo de revertir esta tendencia, desde la Dirección de Operaciones se han establecido una serie de medidas para aumentar la concienciación de las empresas sobre la importancia de la prevención y del cuidado de la salud de los trabajadores.

3.4.1 Encuestas de Satisfacción (G4-PR5)

A través de nuestro Servicio de Atención al Cliente conocemos cuál es la percepción que tienen de nosotros nuestros Grupos de Interés.

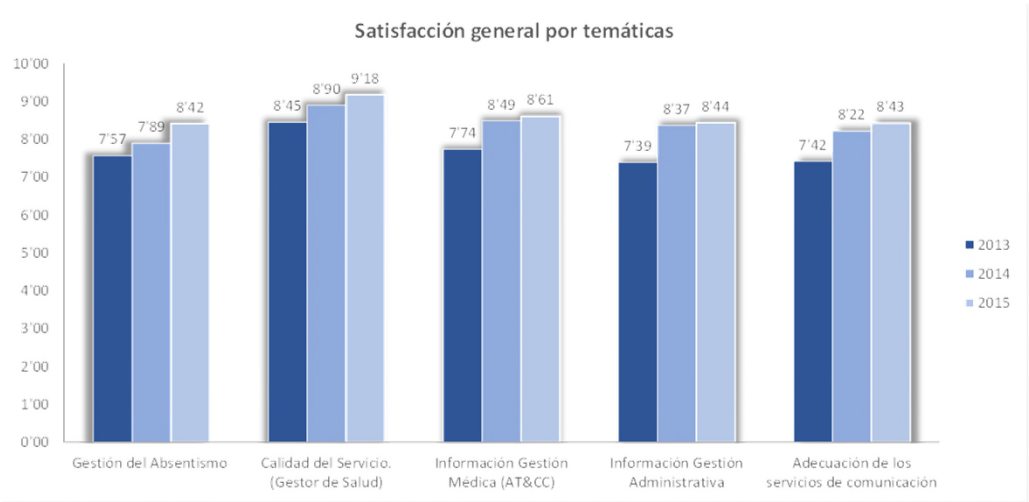
Para ello, realizamos encuestas de satisfacción de las empresas, despachos profesionales, y pacientes sobre nuestros servicios (gestión de absentismo, AT/CC,...), nuestro trato, o nuestras instalaciones.

La descripción de la metodología está en el Anexo IV

Empresas:

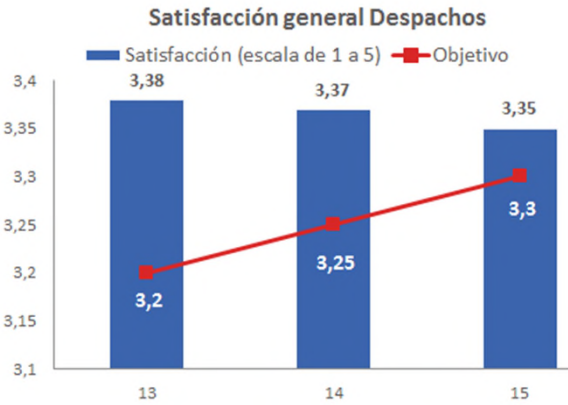


Durante el pasado año realizamos 335 encuestas a empresas mutualistas. Del sondeo realizado, la valoración media ha sido del 8'61 sobre una puntuación máxima de 10, +4'24%, siendo el aspecto mejor valorado la persona interlocutora con la empresa con una valoración de 9'18.



Más información sobre este indicador en el Anexo VII

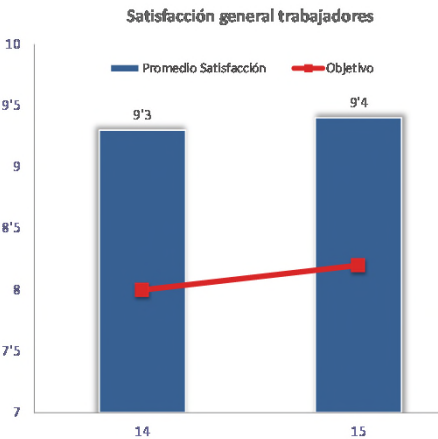
Despachos:



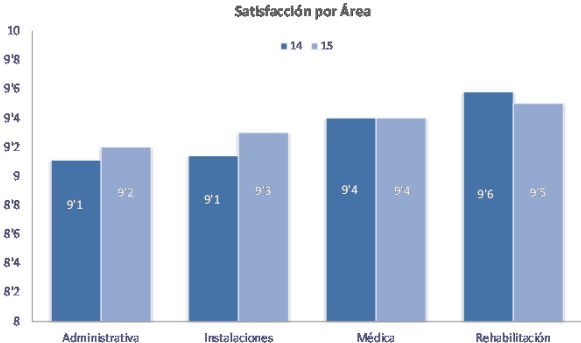
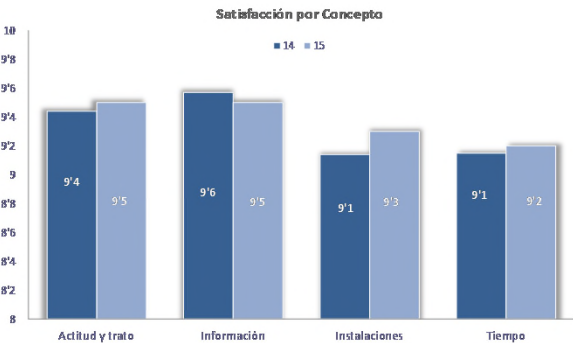
Las asesorías laborales son nuestros principales prescriptores a pymes y autónomos. Por ello creemos que es importante conocer su opinión respecto a nuestros servicios a través de las visitas de los gestores.

Un año más conseguimos superar el objetivo, y en estos momentos estamos trabajando por desarrollar herramientas que mejoren su trabajo diario junto a nosotros.

Trabajadores:



En nuestro afán de mejora, en 2014 decidimos hacer un cambio en la estrategia para conocer la opinión de nuestros trabajadores protegidos. Por ello, en 2015 continuamos con este plan y realizamos **649** encuestas a los trabajadores que han seguido un tratamiento con baja por Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional, lo que supone un incremento del **+40'48 %** respecto al 2014.



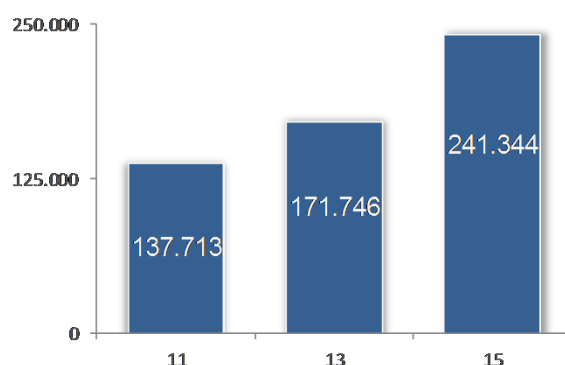
### 3.4.2 Comunicación con el cliente

#### Web Corporativa - [www.umivale.es](http://www.umivale.es)

En el 2015, la web corporativa se ha consolidado como el principal canal de comunicación con más de **241.300** visitas (un **23'76%** más que el ejercicio anterior) y más de **759.340** páginas vistas. Esto ha sido debido a mejoras en la web, como las inscripciones a eventos.

Las secciones más visitadas de la web durante el 2015 han sido:

- 🔗 Red de Centros.
- 🔗 Actualidad, en concreto las Novedades. Normativas y Jornadas y Eventos.
- 🔗 Formularios y Documentación.

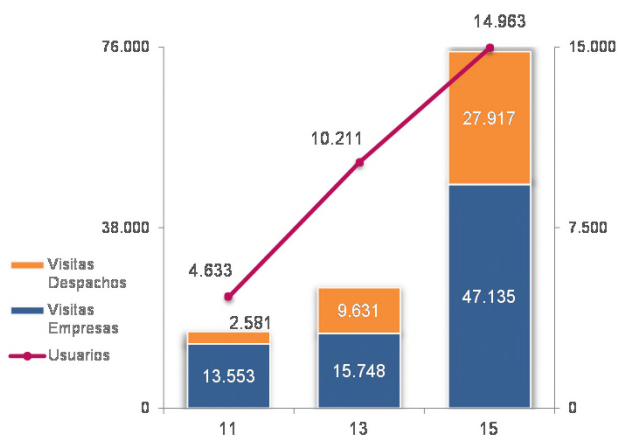


#### umivale online - Web privada

En el 2015 pusimos en marcha una nueva web privada, **umivale online**, que nos ha permitido poner al alcance de nuestros clientes las mejores herramientas de gestión online, con el objetivo de facilitarles la consulta a toda la información que necesitan de forma más sencilla y completa.

Han accedido un total de **14.963** usuarios, **+48'34%** vs 2014, siendo las empresas el perfil que mayor incremento ha experimentado, **+60'15%**.

El impacto que ha tenido esta nueva página también se ve reflejado en el total de páginas visitadas, así como en el aumento del número de visitas, situándose en **75.052** visitas, **+191'04%** respecto al 2014.





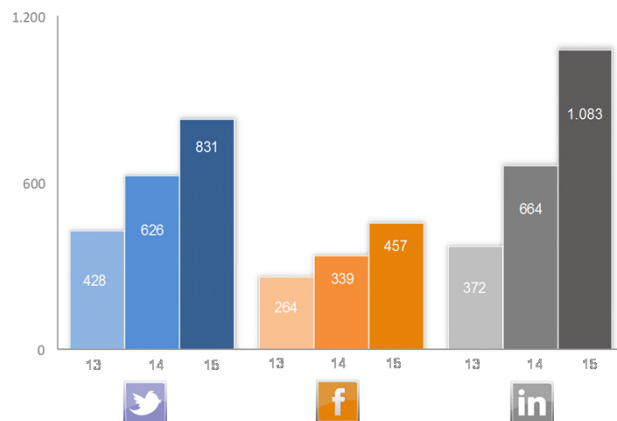


### 3.4.2 Comunicación con el cliente (continuación)

#### Redes Sociales

Nuestros canales de social media se han consolidado como una de las principales herramientas de comunicación. El aumento y mejora en los contenidos se ha visto reflejado en el incremento del número de fans en todas nuestras redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube y Google +, siendo Youtube (+114'29%) y Facebook (+57'33%) los principales canales en crecimiento.

En cuanto a la viralidad de nuestros contenidos, en cómputo general, las redes sociales que más crecen son Youtube (+80'39%) y LinkedIn (+33'93%).

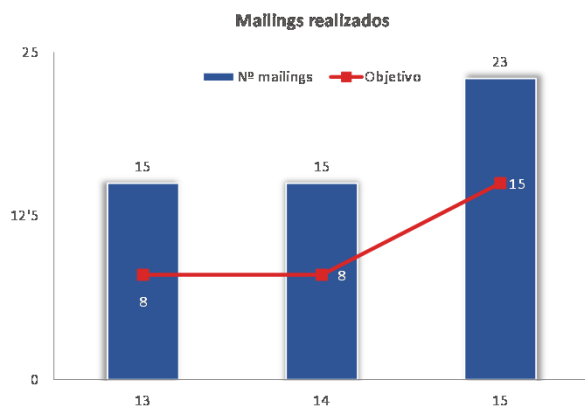


**13.746** reproducciones, lo que representa un 302'75% vs'14



**15.112** visitas, un 48'22% más que el ejercicio anterior

#### Mailings Informativos



Hemos continuado trabajando en mejorar la comunicación con nuestras empresas asociadas y con los despachos profesionales que colaboran en nuestra gestión, manteniéndoles informados de las principales novedades normativas en materia laboral y de Seguridad Social, y de los nuevos servicios que les ofrecemos, así como de las mejoras en nuestra red asistencial. Con este fin, hemos aumentado el número de temáticas de los mailings.

3.5 Reclamaciones (G4-PR9)

En nuestro Modelo de Excelencia las quejas son oportunidades de mejorar nuestros servicios.

|   | 13    | 14    | 15    |  |
|---|-------|-------|-------|--|
| Porcentaje de quejas de los clientes aceptadas<br>(después del análisis de umivale se considera que la queja es justificada)  | 40,5% | 45,0% | 37,9% | % quejas aceptadas sobre el total                          |
| Porcentaje de Reclamaciones previas aceptadas<br>(después del estudio de la historia clínica y del análisis de umivale se considera que la reclamación previa es justificada)           | 15,6% | 12,6% | 8,6%  | % reclamaciones previas aceptadas sobre el total           |
| Porcentaje de Determinaciones de Contingencia aceptadas<br>(después del estudio de la historia clínica y del análisis de umivale se considera que la reclamación previa es justificada) | 4,8%  | 5,3%  | 4,5%  | % determinaciones de contingencia aceptadas sobre el total |

📅 Fecha obtención de los datos: 20 de Septiembre de 2016 . Más información sobre este indicador en el Anexo VII



### 3.6 Privacidad

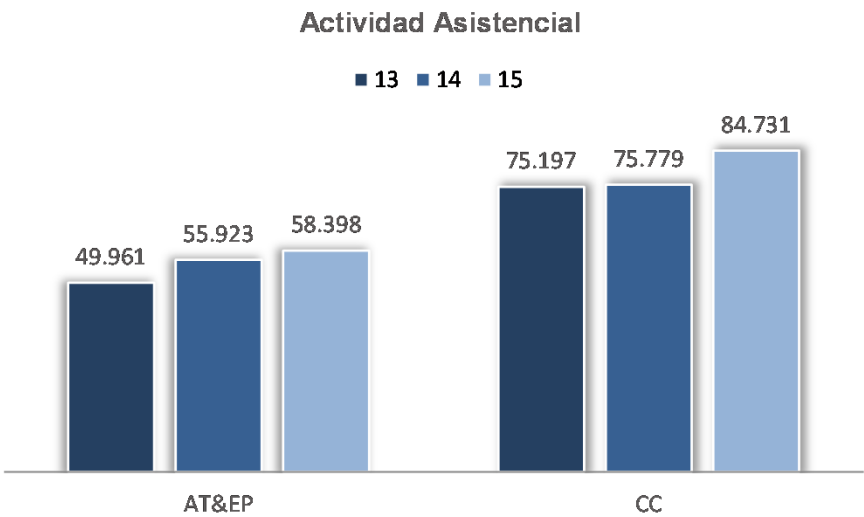
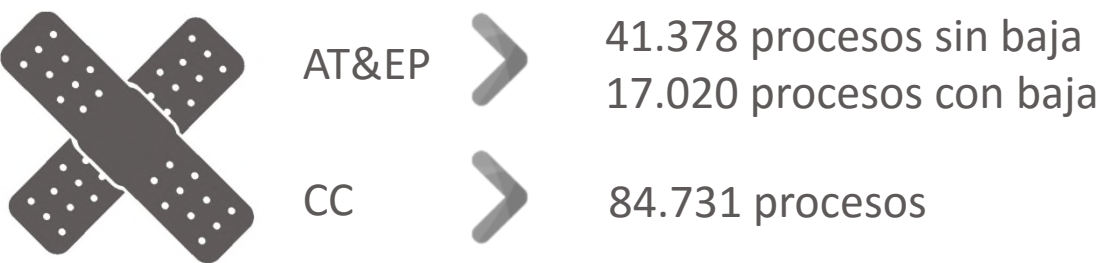
En **umivale** gestionamos datos de salud sobre nuestros “jefes”, por ello debemos cumplir con el máximo nivel de protección (nivel III) de la LOPD, para lo cual:

- Hemos implantado los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, disponiendo de procedimientos y mecanismos para asegurar la confidencialidad de la información.
- Realizamos controles periódicos de información.
- Todos los contratos que se establecen con empleados, clientes y proveedores incorporan cláusulas que regulan los temas de confidencialidad.
- Auditamos nuestra gestión: bianualmente pasamos las correspondientes auditorias de la LOPD.
- Se ha diseñado un Plan Director de Seguridad de la información, integrado con el Plan Estratégico y el Plan de Sistemas que ha permitido:
  - 1) Elaborar un mapa de riesgos de seguridad de la información, seleccionando las medidas de seguridad para aplicar, evaluar las medidas de seguridad presentes, realizar un análisis de riesgos y definir la situación actual de **umivale**, compatibles con las metodologías UNE-ISO/IEC 27001/27002 y ENS (según el RD 3/2010).
  - 2) Analizar el modelo organizativo existente (dimensión, funciones, roles, responsabilidades, etc.) y realizar una propuesta de reingeniería de flujos de trabajo e información, comparándolos con las mejores prácticas organizativas de otras organizaciones y la legislación.

No existen reclamaciones fundamentadas, y en consecuencia sanciones o multas, sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes ante la AEPD u otro órgano regulador. Tampoco existen filtraciones pérdidas o robos en los que se haya constatado fehacientemente una fuga de datos personales.

### 3.7 Asistencia sanitaria

Buscando la optimización de la salud laboral, en **umivale** destinamos muchos de nuestros esfuerzos a optimizar la asistencia sanitaria que prestamos. Algunos de los datos más relevantes de este 2015 son:



Fecha obtención de los datos: 31 marzo 2016. Indicador vivo al existir circunstancias que afectan al indicador. Ejemplos: Existen procesos que el INSS dictamina que la contingencia es distinta (de AT pasa a CC o viceversa), sentencias judiciales que obligan a aceptar procesos como AT, procesos nuevos declarados por la empresa con retraso, etc.

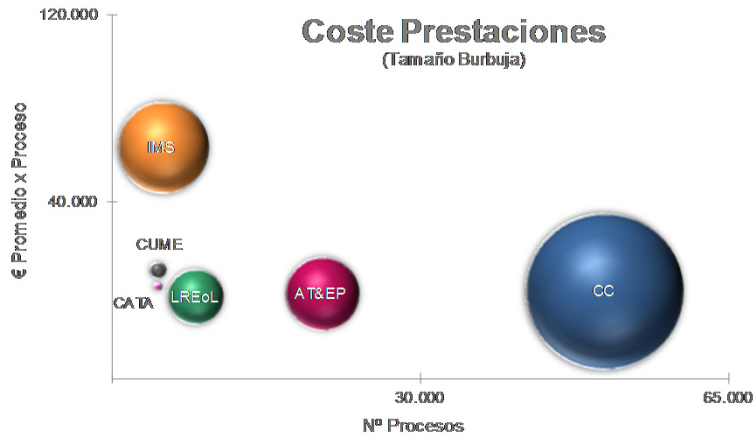
El incremento visto en los anteriores indicadores también se ha reflejado en nuestra actividad asistencial, sobre todo, en patologías de carácter profesional.

En total, en **umivale** hemos incrementado nuestra actividad un **8,67%** respecto a 2014, asistiendo a **143.129** mutualistas.

3.8 Prestaciones económicas

Como Entidad Colaboradora con la Seguridad Social, en **umivale** gestionamos las prestaciones que a nuestros mutualistas les son asignadas por Ley. Nos referimos a las otorgadas por *Incapacidad,*

*Muerte o Supervivencia (IMS), Ayudas de Asistencia Social (CPE), Licencia de Riesgo durante el Embarazo o la Lactancia Natural (LREoL), Cuidado de Menores Enfermos de Enfermedad Grave (CUME), por Incapacidad Temporal (IT), Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos (CATA) y Bonus.*

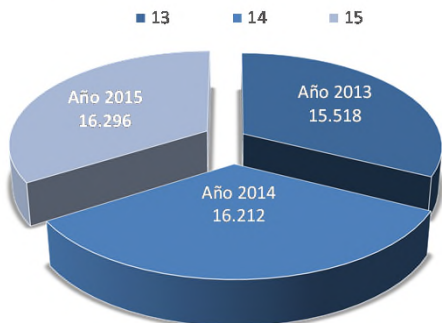


- El gasto en prestaciones está representado en la tabla de la página 86.
- Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2016. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: pendientes que son aceptados, etc.)

3.8.1 Prestación por Riesgo durante el Embarazo o Lactancia Natural (LREoL)

Es un subsidio que pagan las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social que cubre la pérdida de rentas de una trabajadora embarazada, o en período de lactancia natural durante el tiempo de suspensión de su contrato de trabajo, cuando su trabajo pueda afectar negativamente a su salud, a la del feto o a la del lactante y siempre que no resulte posible su cambio a otro puesto de trabajo sin riesgo.

Miles de euros gastados en la prestación de LREoL



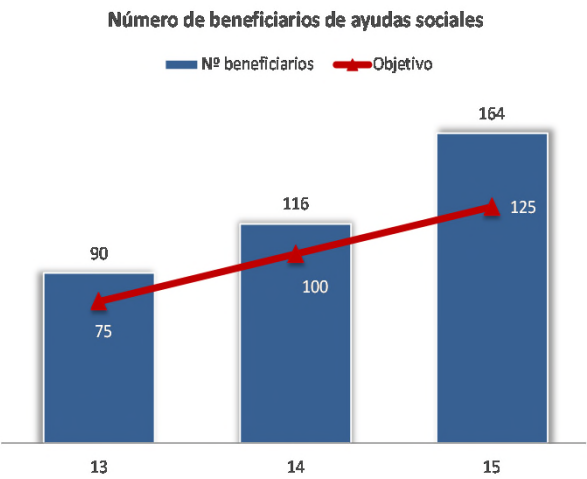
Gracias a la gestión eficiente, durante el 2015 se reconocieron **3.391** prestaciones, lo que representa un **90'11%** de los expedientes presentados, y se abonó un importe total de **16.296** miles de €, importe que se incremento en un **0'52%**.

- Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2016. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: pendientes que son aceptados, etc.)

3.8.2 Ayudas de Asistencia Social “no reglada”

Nuestra **Comisión de Prestaciones** concede de manera potestativa esta prestación (ayudas económicas, servicios y atención al trabajador accidentado o a su familia), a todos aquellos mutualistas que por especial necesidad la precisen. Las ayudas de asistencia social son un instrumento de gran utilidad al servicio del accidentado y de sus familiares, al ser una prestación complementaria a la de la Seguridad Social.

Se ha conseguido aumentar en un **41’4%** en el último año el número de beneficiarios, aumentando el gasto. Además, también se ha mejorado el acceso a la información a empresas empresas y centros médicos, y se ha ampliando el catálogo de prestaciones con las ayudas de compensación económica para sufragar gastos de alquiler o hipoteca de domicilio habitual y permanente, entre otras.



|   | 13 | 14  | 15  |
|---|----|-----|-----|
| Nº beneficiarios distintos              | 90 | 116 | 164 |
| Ortopedia y ayudas técnicas no regladas | 11 | 28  | 31  |
| Sepelio                                 | 23 | 25  | 32  |
| Huérfanos menores edad                  | 21 | 12  | 0   |
| Desplazamiento, comida y alojamiento    | 16 | 29  | 53  |
| Eliminación barreras                    | 11 | 6   | 10  |
| Asistencia domiciliaria                 | 3  | 8   | 6   |
| Tratamientos no reglados (RHB)          | 3  | 2   | 3   |
| Ayuda económica hijos                   | 0  | 2   | 11  |
| Asistencia psicológica familiares       | 0  | 4   | 3   |
| Readaptación sociolaboral               | 2  | 0   | 4   |
| Ayuda económica hipoteca/alquiler       | 0  | 0   | 11  |

3.8.3 Sistema Bonus

El sistema **Bonus** es un incentivo que consistente en una reducción de las cotizaciones por Contingencias Profesionales, a aquellas empresas que hubiesen contribuido, de forma eficaz y contrastable, a la reducción de la siniestralidad laboral mediante el desarrollo de actuaciones, objetivas y eficaces, en materia de prevención de riesgos laborales. El estado de los expedientes, según año de solicitud es el siguiente:

|                                  |                 | 2012         |             | 2013           |             | 2014       |             |
|----------------------------------|-----------------|--------------|-------------|----------------|-------------|------------|-------------|
|                                  |                 | Incr.        | %P          | Incr.          | %P          | Incr.      | %P          |
| Tramitados por <b>umivale</b>    |                 | <b>265</b>   | 65'6%       | <b>258</b>     | -2'6%       | <b>292</b> | 13'2%       |
| Propuestas                       | "Desfavorables" | 2            | 0'8%        | 4              | 100'0% 1'6% | 2          | -50'0% 0'7% |
|                                  | "Favorables"    | 261          | 65'2% 98'5% | 254            | -2'7% 98'4% | 290        | 14'2% 99'3% |
|                                  | Renuncias       | 2            | 0'8%        |                |             |            |             |
| Resolución Mº                    |                 | <b>270</b>   | 62'7%       | <b>260</b>     | -3'7%       |            |             |
| Tramitados por                   | "Desfavorables" | 27           | 22'7% 10'0% | 21             | -22'2% 8'1% |            |             |
|                                  | "Favorables"    | 241          | 67'4% 89'3% | 239            | -0'8% 91'9% |            |             |
|                                  | <b>umivale</b>  | 234          | 69'6% 86'7% | 237            | 1'3% 91'2%  |            |             |
|                                  | Otras MCSS      | 6            | 2'2%        | 2              | -66'7% 0'8% |            |             |
|                                  | Renuncias       | 1            | 0'4%        |                |             |            |             |
|                                  | Excluidos MEySS | 2            | 0'7%        |                |             |            |             |
| Pago <b>umivale</b> (en miles €) |                 | <b>1.821</b> | 30'9%       | <b>1.780'0</b> | -2'3%       |            |             |

📅 Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2016. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes denegados con recurso vivo, etc.).

Se trata, por tanto, de un incentivo económico destinado a las empresas solicitantes, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa, con cargo a los excedentes de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social existentes en el Fondo de Prevención y Rehabilitación.

Gracias a la publicidad de esta prestación, a través de mailings informativos y avisos en la web, año tras año aumentamos el número de solicitudes. De las **258** solicitudes presentadas correspondientes al incentivo de 2013, el Ministerio ha resuelto ya un total de **239** en sentido favorable, en el que el pago se eleva a **1.780'00** miles de €.

En 2015 hemos puesto en marcha una nueva campaña para gestionar los expedientes correspondientes al ejercicio 2014, en la que hemos tramitado un total de **292** solicitudes, un **+13'18%** más que en 2013. De éstas, **290** solicitudes han tenido una propuesta provisional favorable a la concesión del incentivo por parte de **umivale** y sólo **2** con propuesta provisional desfavorable.



### 3.8.4 Cuidado de Menores Enfermos de Enfermedad Grave (CUME)

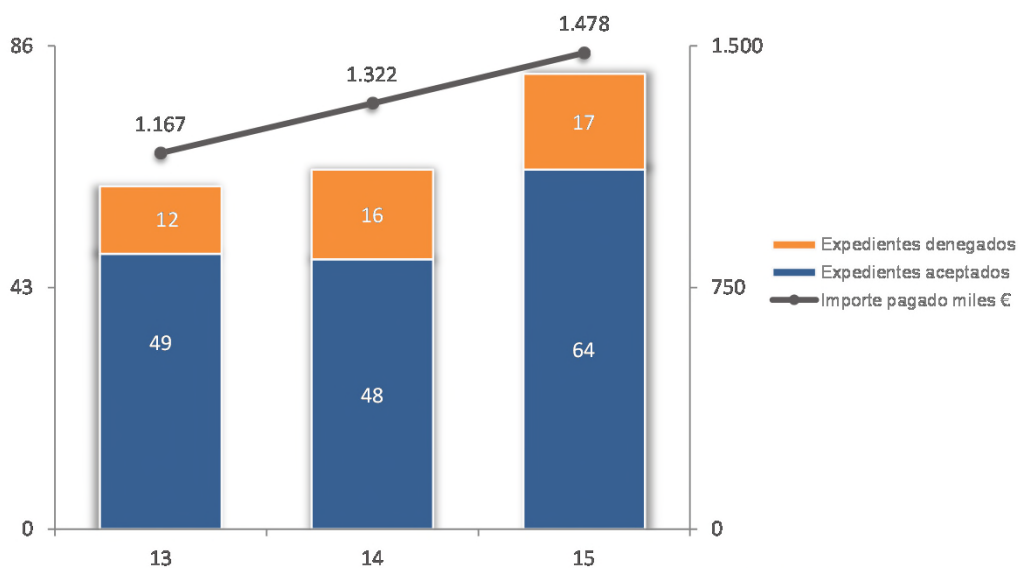
La prestación económica por Cuidado de Menores Enfermos de Enfermedad Grave va dirigida a los progenitores, adoptantes o acogedores de menores de edad que, ante cáncer u otra enfermedad grave de dichos menores a su cargo, reducen su jornada de trabajo al menos en un **50'0%** y como máximo en un **99'9%** para el cuidado directo, continuo y permanente durante el tiempo de hospitalización y tratamiento continuado de la enfermedad.



Importe total abonado

**1.478** miles de €

lo que representa un incremento del  
11'83% vs'14

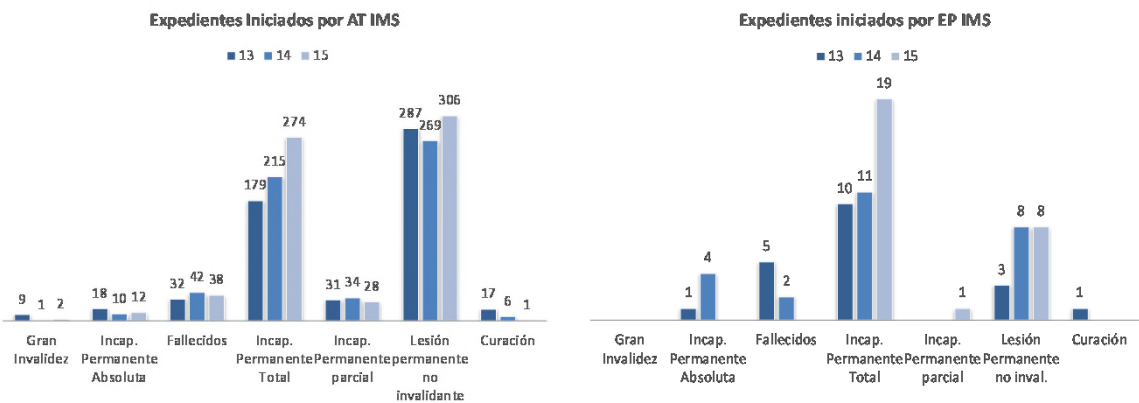


Durante el ejercicio 2015 se han presentado 81 expedientes (un **+26'56%** más que en el año anterior), de los cuales 64 expedientes han sido aceptados, un **+33'33%** más que en el mismo periodo del año anterior. El importe total abonado es de 1.478 miles de euros. Este aumento se ha debido a la publicidad dada de esta prestación entre nuestras empresas clientes y a nuestro asesoramiento a los mutualistas a la hora de solicitarlo.

Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2016. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: pendientes que son aceptados, etc.)

3.8.5 Incapacidad Permanente, Muerte y Supervivencia (IMS)

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, tal vez por un anacronismo histórico, únicamente participan y asumen las consecuencias económicas de las prestaciones por IMS de origen laboral, tanto por AT como por EP, por lo que únicamente aportamos datos de las de origen laboral. El incremento de esta prestación está relacionada con el aumento de la siniestralidad, en el cuál estamos trabajando para volver a revertir la tendencia.



El resumen de expedientes “iniciados” durante 2015 por IMS es el siguiente:

| IMS y Baremos "iniciados"        | Expedientes |    |       | Importe    |             |
|----------------------------------|-------------|----|-------|------------|-------------|
|                                  | AT          | EP | Total | en €       | Coste medio |
| Lesión Permanente No Invalidante | 306         | 8  | 314   | 377.855    | 1.203       |
| Incapacidad Permanente Total     | 274         | 19 | 293   | 38.421.290 | 131.131     |
| Fallecidos                       | 38          |    | 38    | 7.281.483  | 191.618     |
| Incapacidad Permanente Parcial   | 28          | 1  | 29    | 1.104.698  | 38.093      |
| Incapacidad Permanente Absoluta  | 12          |    | 12    | 3.327.866  | 277.322     |
| Gran Invalidez                   | 2           |    | 2     | 308.829    | 154.415     |
| Curación                         | 1           |    | 1     |            |             |
| Total                            | 661         | 28 | 689   | 50.822.022 | 73.762      |

Por otra parte, los expedientes “abonados” en el ejercicio han sido:

👉 Expedientes e importe abonados de capitales coste renta por invalidez permanente:

| Incapacidades | Expedientes Abonados |            |
|---------------|----------------------|------------|
|               | Nº                   | Importe €  |
| AT            | 271                  | 34.286.290 |
| EP            | 19                   | 4.230.629  |
| Total         | 290                  | 38.516.919 |

👉 Expedientes e importe abonados de capitales coste renta por muerte:

| Fallecidos | Expedientes Abonados |           |
|------------|----------------------|-----------|
|            | Nº                   | Importe € |
| AT         | 35                   | 4.988.688 |
| EP         |                      |           |
| Total      | 35                   | 4.988.688 |

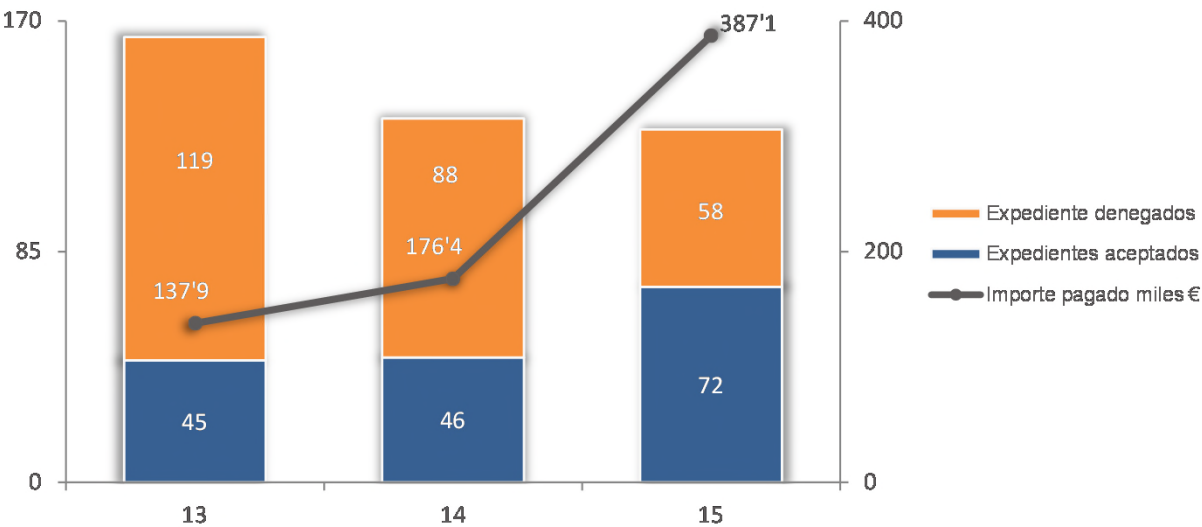
### 3.8.6 Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos (CATA)

Durante el ejercicio 2015, la aprobación del Texto Refundido de la Ley de la Seguridad Social ha desarrollado la prestación por Cese de Actividad, sistema de protección de adscripción voluntaria para los trabajadores por cuenta propia (autónomos, agrarios o del mar) que tengan que dejar de realizar temporal o definitivamente su actividad. En el transcurso de este ejercicio, han estado cubiertos un total de **10.396** autónomos, de los 64.400 que pueden acogerse a esta prestación por estar cotizando en **umivale**.

Las principales novedades de la Ley 35/2014 son:

- La rebaja del nivel de pérdidas exigido para incurrir en una situación de necesidad
- La reducción de los requisitos y formalidades, manteniendo el carácter voluntario de la prestación
- Supresión de la obligatoriedad de cobertura de las Contingencias Profesionales para acceder a esta prestación

El número de solicitudes “aceptadas” (**72**) ha aumentado un **+55’38%** con respecto al año anterior, debido principalmente a la mejora de las condiciones de acceso. La principal “causa” de solicitud es los “motivos económicos, organizativos o de producción”, con un **67’69%** respecto del total.



Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2016. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: pendientes que son aceptados, etc.)

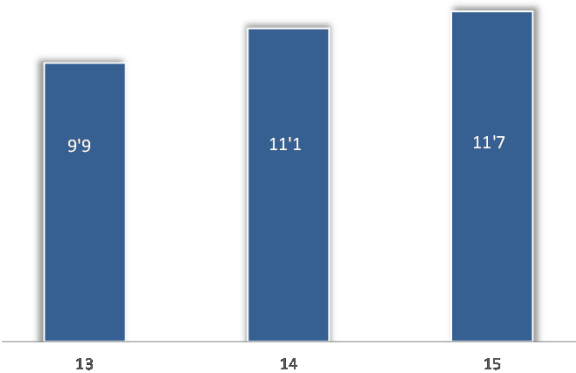
### 3.8.7 Incapacidad Temporal (IT)

En 2015 tanto las prestaciones por Incapacidad Temporal en caso de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional (IT AT&EP), como las de Contingencia Común (IT CC), han experimentado un crecimiento, debido principalmente al aumento del absentismo laboral.

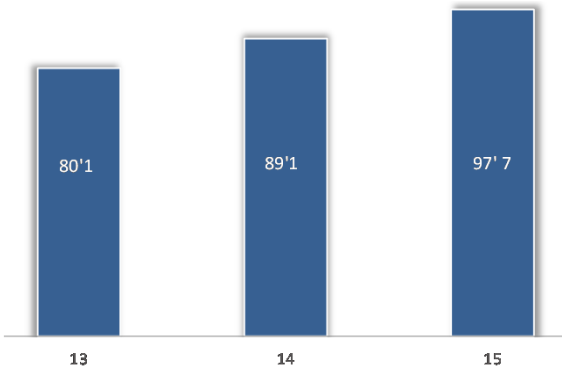
El incremento de la incapacidad temporal ha hecho que incremente significativamente el gasto en prestaciones. En los dos gráficos de a continuación se representa la relación entre el gasto de prestaciones respecto a las cotizaciones, tanto en accidente de trabajo como en contingencia común.



Incapacidad Temporal (IT AT&EP)



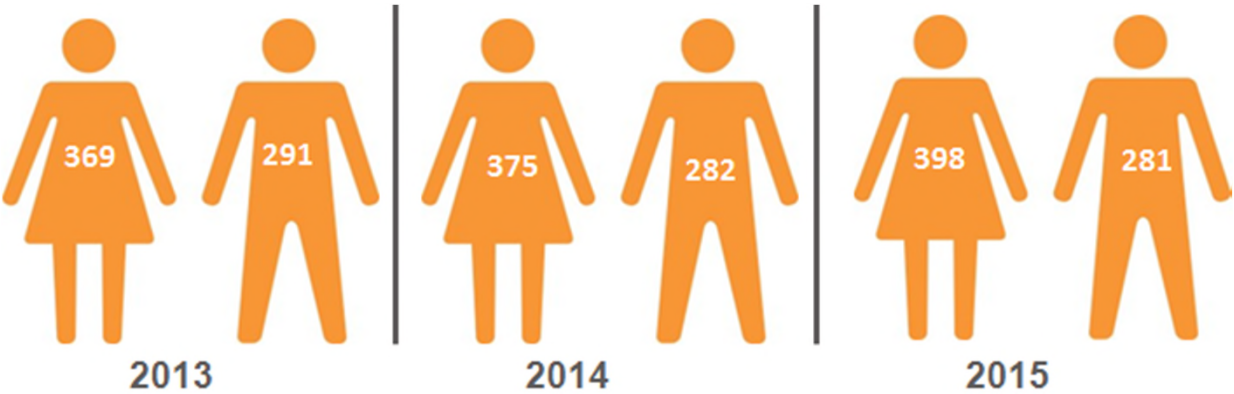
Incapacidad Temporal (IT CC)



En estos momentos estamos llevando a cabo un plan donde estamos estudiando todas las casuísticas que nos permitan volver a ratios positivos.

# Equipo Humano (umivalientes)

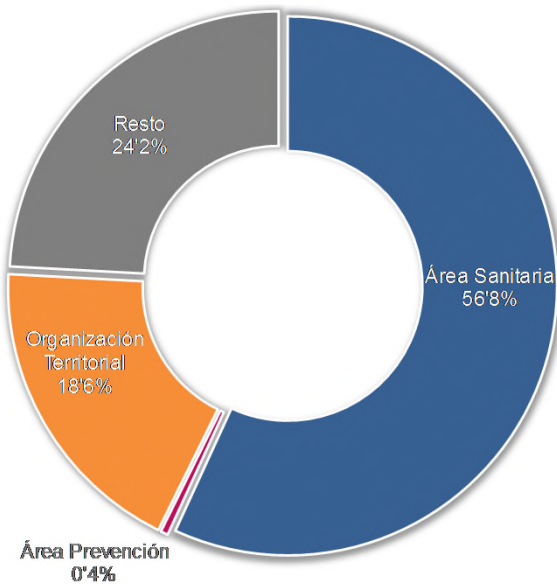
El equipo de **umivale**, los **umivalentes** estaba integrado a 31 de diciembre de 2015 por **679** profesionales <sup>(G4-9.a)</sup>, siendo un **58,61%** mujeres <sup>(G4-10.c)</sup>.



En **umivale** hay **9** trabajadores discapacitados, correspondiendo al **1'33%** de la plantilla. Para cumplir con el porcentaje del **2%** al que obliga la Ley, se contratan medidas alternativas consistentes en la adquisición de bienes o servicios con Centros Especiales de Empleo.

Respecto a la plantilla, en 2015 no se ha producido un cambio significativo, quedando la distribución de la siguiente manera:

Total plantilla por área de actividad



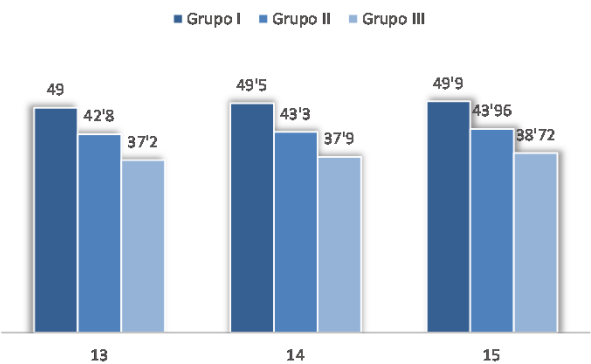
El **98'97%** de los trabajadores de **umivale** están dentro del convenio colectivo <sup>(G.4.11)</sup>.



A continuación mostraremos los datos de la plantilla según las diferentes variables:

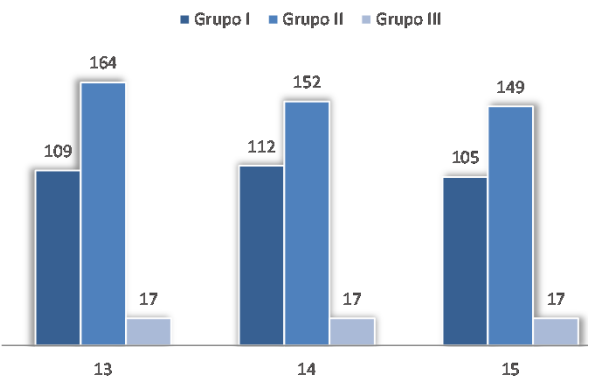
4.1 Número de empleados fijos por tipo de contrato (Grupo I, II o III) sexo y edad (G4-10b)

Edad media de empleados por categoría

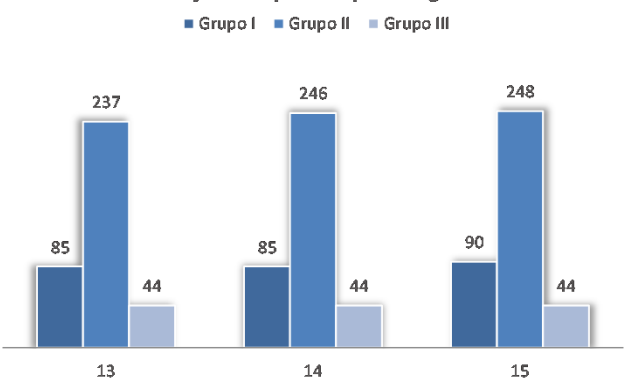


En nuestro compromiso con nuestros **umivalentes** tenemos la premisa de fomentar los contratos fijos.

Hombres empleados por categoría



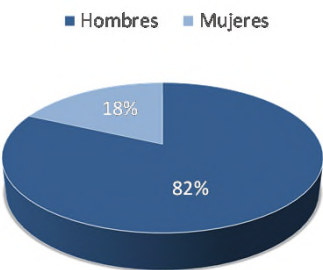
Mujeres empleados por categoría



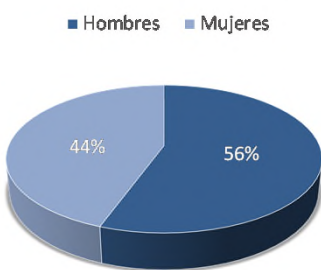
El grupo de trabajadores extranjeros es muy minoritario en **umivale**, por eso se incluyen sus datos en las gráficas anteriores.

4.2 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad (G4-LA12)

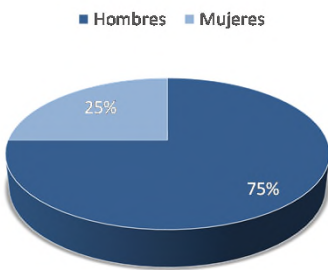
Control y Seguimiento



Comisión de Prestaciones Especiales

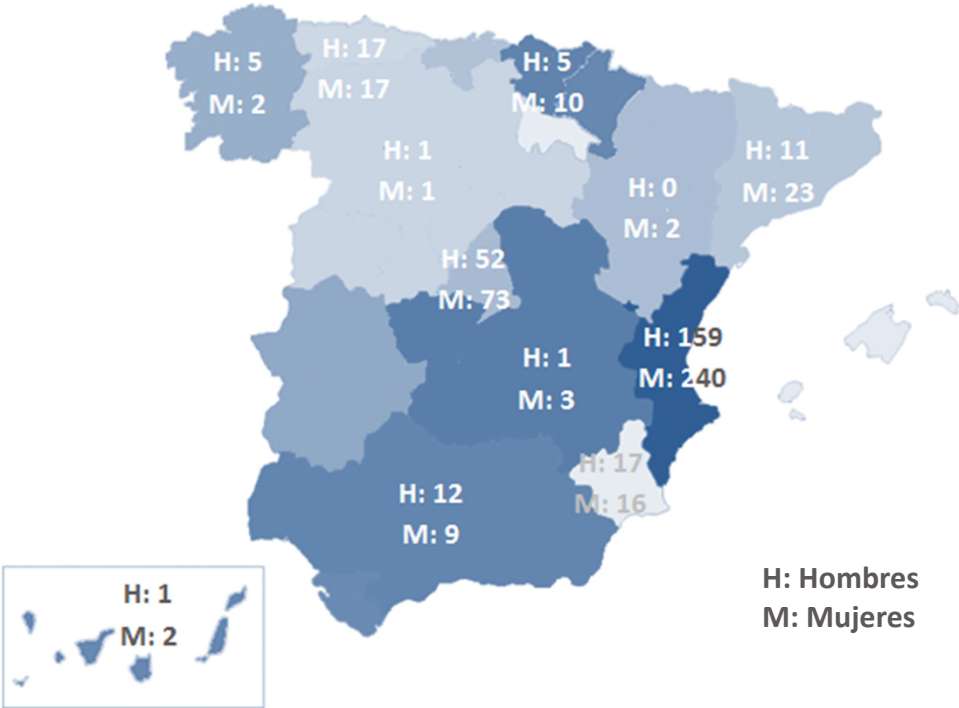


Junta Directiva



4.3 Composición de la plantilla, por tipología y región (G4-10.d):

| Categorías     | Sexo    |         | Grupo Edad |       |        | Discapacidad |         |
|----------------|---------|---------|------------|-------|--------|--------------|---------|
|                | Hombres | Mujeres | Menos 30   | 31-50 | Más 50 | Hombres      | Mujeres |
| Alta Dirección | 5       | 2       |            | 3     | 4      |              |         |
| Grupo I        | 106     | 91      | 1          | 99    | 97     | 3            | 2       |
| Grupo II       | 152     | 259     | 22         | 290   | 99     | 1            | 2       |
| Grupo III      | 18      | 46      | 8          | 49    | 7      |              | 1       |



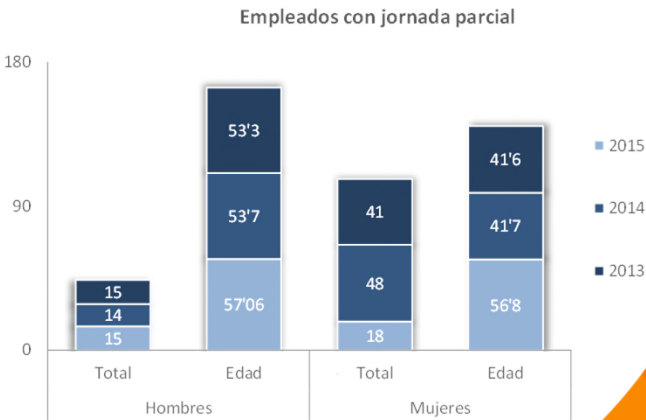
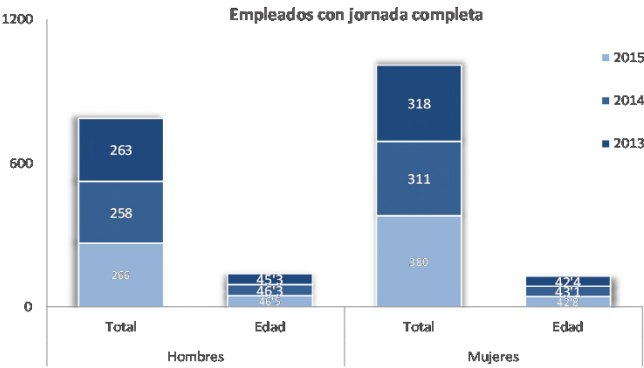
Una vez conocida ya la composición de la plantilla, en los siguientes indicadores vamos a desglosar los principales datos relacionados con nosotros, los **umivalentes**, referidos a la contratación, el salario y nuestra salud laboral.

4.4 Número de empleados por contrato laboral y sexo (G4-10.a)

|                    | Indefinido |       | Temporal |       | Total |
|--------------------|------------|-------|----------|-------|-------|
|                    | Hombre     | Mujer | Hombre   | Mujer |       |
| Total Trabajadores | 276        | 384   | 5        | 14    | 679   |

| Categorías     | Total | Hombres | Mujeres |
|----------------|-------|---------|---------|
| Alto Directivo | 7     | 5       | 2       |
| Grupo I        | 197   | 106     | 91      |
| Grupo II       | 411   | 152     | 259     |
| Grupo III      | 64    | 18      | 46      |
| Total          | 679   | 281     | 398     |

4.5 Número de empleados por tipo de contrato y sexo (G4-10.b)



4.6 Contrataciones y rotación de empleados (G4 LA1)

|                      | Plantilla |       |       |         |       |       | Nuevas contrataciones |      |       |      |       |      |         |      |       |      |       |      | Total |       | Rotación |      |       |      |       |      |         |      |       |      |       |      | Total |      |
|----------------------|-----------|-------|-------|---------|-------|-------|-----------------------|------|-------|------|-------|------|---------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|----------|------|-------|------|-------|------|---------|------|-------|------|-------|------|-------|------|
|                      | Hombres   |       |       | Mujeres |       |       | Hombres               |      |       |      |       |      | Mujeres |      |       |      |       |      |       |       | Hombres  |      |       |      |       |      | Mujeres |      |       |      |       |      |       |      |
|                      | 18-30     | 31-45 | 46-65 | 18-30   | 31-45 | 46-65 | 18-30                 |      | 31-45 |      | 46-65 |      | 18-30   |      | 31-45 |      | 46-65 |      |       |       | 18-30    |      | 31-45 |      | 46-65 |      | 18-30   |      | 31-45 |      | 46-65 |      |       |      |
| C. Autónoma          | 18-30     | 31-45 | 46-65 | 18-30   | 31-45 | 46-65 | Tot.                  | Ind. | Tot.  | Ind. | Tot.  | Ind. | Tot.    | Ind. | Tot.  | Ind. | Tot.  | Ind. | Tot.  | Ind.  | Tot.     | Ind. | Tot.  | Ind. | Tot.  | Ind. | Tot.    | Ind. | Tot.  | Ind. | Tot.  | Ind. |       |      |
| Andalucía            |           | 7     | 5     | 1       | 5     | 3     |                       |      | 1     | 0,15 |       |      | 2       | 0,29 |       |      | 1     | 0,15 | 4     | 0,59  |          |      |       |      | 2     | 0,29 |         |      |       |      | 2     | 0,29 |       |      |
| Aragón               |           |       |       |         | 1     | 1     |                       |      |       |      |       |      |         |      |       |      |       |      |       |       |          |      |       |      |       |      |         |      |       |      |       |      |       |      |
| Asturias             |           | 2     | 15    | 1       | 10    | 6     |                       |      |       |      |       |      | 2       | 0,29 | 2     |      |       |      | 4     | 0,59  |          |      | 1     | 0,15 |       | 1    | 0,15    |      |       |      |       | 2    | 0,29  |      |
| Castilla La Mancha   |           | 1     |       |         | 3     |       |                       |      | 1     | 0,15 |       |      |         |      |       |      |       |      | 1     | 0,15  |          |      |       |      |       |      |         |      |       |      |       |      |       |      |
| Castilla León        |           | 1     |       |         | 1     |       |                       |      |       |      |       |      |         |      |       |      |       |      |       |       |          |      |       |      |       |      |         |      |       |      |       |      |       |      |
| Catalunya            |           |       | 11    | 2       | 8     | 13    |                       |      |       |      | 1     | 0,15 | 1       | 0,15 | 2     | 0,15 | 1     | 1,00 | 5     | 0,74  |          |      | 1     | 0,15 | 1     | 0,15 | 2       | 0,29 | 1     | 0,15 |       | 5    | 0,74  |      |
| Comunidad Valenciana | 7         | 69    | 83    | 12      | 148   | 80    | 4                     | 0,59 | 5     | 0,74 | 3     | 0,44 | 11      | 1,62 | 23    | 0,44 | 5     | 0,74 | 51    | 7,51  | 3        | 0,44 | 2     | 0,29 | 7     | 1,03 | 6       | 0,88 | 17    | 2,50 | 9     | 1,33 | 44    | 6,48 |
| Galicia              |           | 2     | 3     |         | 1     | 1     |                       |      |       |      |       |      |         |      |       |      |       |      |       |       |          |      |       |      |       |      |         |      |       |      |       |      |       |      |
| Islas Canarias       |           |       | 1     |         | 2     |       |                       |      |       |      |       |      |         | 1    |       |      |       | 1    | 0,15  |       |          |      |       |      |       |      |         |      |       |      |       |      |       |      |
| Madrid               | 1         | 25    | 26    | 5       | 25    | 43    |                       |      | 1     | 0,15 |       |      | 5       | 0,74 | 3     |      |       |      | 9     | 1,33  |          |      |       |      | 2     | 0,29 | 2       | 0,29 | 1     | 0,15 |       | 5    | 0,74  |      |
| Murcia               | 1         | 10    | 6     | 3       | 9     | 4     | 1                     | 0,15 | 3     | 0,44 |       |      | 3       | 0,44 | 3     |      | 1     | 0,15 | 11    | 1,62  |          |      | 2     | 0,29 | 1     | 0,15 | 2       | 0,29 | 3     | 0,44 |       | 8    | 1,18  |      |
| Pais Vasco           |           | 2     | 3     | 1       | 6     | 3     |                       |      |       |      |       |      |         | 1    |       | 1    | 0,15  |      |       |       |          |      |       |      | 1     | 0,15 |         |      |       |      | 1     | 0,15 |       |      |
|                      | 9         | 119   | 153   | 25      | 219   | 154   | 5                     | 0,74 | 11    | 1,62 | 4     | 0,59 | 24      | 3,53 | 35    | 0,59 | 9     | 2,18 | 88    | 12,96 | 3        | 0,44 | 6     | 0,88 | 11    | 1,62 | 16      | 2,36 | 22    | 3,24 | 9     | 1,33 | 67    | 9,87 |

4.7 Distribución salarial (G4 LA13)

Tabla Remuneración total:

|   |                      | Grupo I |         | Grupo II |         | Grupo III |         |
|---|----------------------|---------|---------|----------|---------|-----------|---------|
|   |                      | Hombres | Mujeres | Hombres  | Mujeres | Hombres   | Mujeres |
| 1 | Comunidad Valenciana | 47571   | 41434   | 27812    | 24019   | 17663     | 15102   |
| 2 | Madrid               | 49047   | 43216   | 31217    | 26964   | 18224     | 15006   |
| 3 | Cataluña             | 36302   | 43149   | 26101    | 20610   |           | 14368   |
| 4 | Resto                | 46310   | 36773   | 28573    | 23990   | 13752     | 17190   |

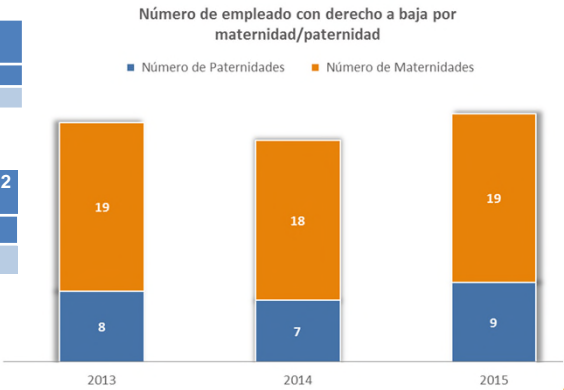
Este indicador representa los salarios totales, que están formado por el salario base estipulado en el convenio colectivo y donde no existen diferencias entre hombre/mujeres y el lugar y los complementos salariales

4.8 Reincorporaciones al trabajo (G4 LA3)

Durante el ejercicio 2015 el 100% de los empleados con derecho a baja por paternidad o maternidad han ejercido su derecho.

| Índice reincorporación tras baja Maternidad |      |      | Índice reincorporación tras baja Paternidad |      |      |
|---|------|------|---|------|------|
| 2013  | 2014 | 2015 | 2013  | 2014 | 2015 |
| 79%   | 66%  | 73%  | 100%  | 100% | 100% |

| Índice retención tras baja Maternidad +12 Meses |      |      | Índice retención tras baja Paternidad +12 Meses |      |      |
|---|------|------|---|------|------|
| 2013  | 2014 | 2015 | 2013  | 2014 | 2015 |
| 100%  | 93%  | 100% | 100%  | 100% | 100% |



4.9 Salud laboral de los umivalentes (G4 LA6)

La gestión de la salud laboral de los **umivalentes** es uno de nuestros procesos principales, y a través del cual queremos ser un referente para otras empresas.

Nuestro Sistema de Salud “Programa Galeno” realiza un seguimiento de los problemas de salud de los trabajadores de **umivale** que lo soliciten.

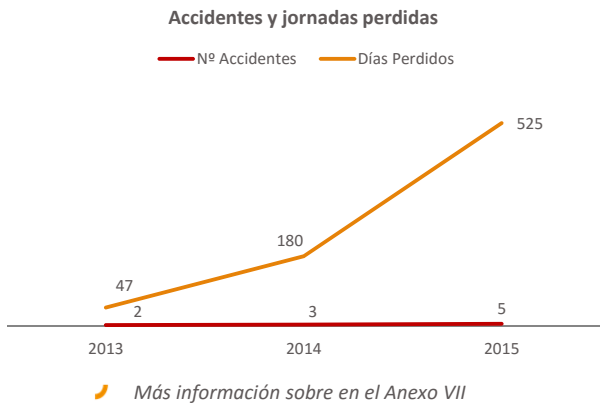
En nuestro plan de gestión de personas se contemplan actividades, como simulacros o formación en materia de prevención de riesgos, que nos ayudan a optimizar su salud, a la vez que cumplimos con la Ley.

Nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales ha obtenido el certificado de Eficiencia Preventiva.

| Provincia  | Plantilla |         |         | Total    |          |       | Hombres  |          |       | Mujeres  |        |
|------------|-----------|---------|---------|----------|----------|-------|----------|----------|-------|----------|--------|
|            | Total     | Hombres | Mujeres | Jornadas | Perdidas | Abs   | Jornadas | Perdidas | Abs   | Jornadas | Abs    |
| Albacete   | 4         | 1       | 3       | 1442     | 65       | 4,51% | 358      |          |       | 65       | 5,99%  |
| Alicante   | 102       | 43      | 59      | 36774    | 677      | 1,84% | 15506    | 95       | 0,61% | 582      | 2,74%  |
| Almería    | 8         | 4       | 4       | 2884     |          |       | 1445     |          |       |          |        |
| Asturias   | 34        | 17      | 17      | 12258    | 377      | 3,08% | 6142     | 364      | 5,93% | 13       | 0,21%  |
| Barcelona  | 34        | 11      | 23      | 12258    | 272      | 2,22% | 3952     | 150      | 3,80% | 122      | 1,47%  |
| Castelló   | 9         | 3       | 6       | 3245     |          |       | 1078     |          |       |          |        |
| Coruña     | 7         | 5       | 2       | 2524     |          |       | 1812     |          |       |          |        |
| Granada    | 3         | 1       | 2       | 1082     |          |       | 359      |          |       |          |        |
| Guipuzcoa  | 7         | 2       | 5       | 2524     | 19       | 0,75% | 717      |          |       | 19       | 1,05%  |
| Las Palmas | 3         | 1       | 2       | 1082     |          |       | 359      |          |       |          |        |
| Madrid     | 125       | 52      | 73      | 45066    | 967      | 2,15% | 18749    | 122      | 0,65% | 845      | 3,21%  |
| Málaga     | 5         | 4       | 1       | 1803     |          |       | 1451     |          |       |          |        |
| Murcia     | 33        | 17      | 16      | 11897    | 106      | 0,89% | 6144     | 13       | 0,21% | 93       | 1,62%  |
| Sevilla    | 5         | 3       | 2       | 1803     |          |       | 1086     |          |       |          |        |
| Valencia   | 288       | 113     | 175     | 103833   | 1202     | 1,16% | 40712    | 370      | 0,91% | 832      | 1,32%  |
| Valladolid | 2         | 1       | 1       | 721      | 69       | 9,57% | 361      |          |       | 69       | 19,18% |
| Vizcaya    | 8         | 3       | 5       | 2884     | 3        | 0,10% | 1080     |          |       | 3        | 0,17%  |
| Zaragoza   | 2         |         | 2       | 721      |          |       | -4       |          |       |          |        |
| Total      | 679       | 281     | 398     | 244.800  | 3.757    | 1,53% | 101.309  | 1.114    | 1,10% | 2.643    | 1,84%  |

El absentismo (ABS) se obtiene dividiendo los días de baja que ha estado el empleado en el mes entre los días naturales del mismo.

4.9 Salud laboral de los umivalentes (continuación) (G4 LA6)

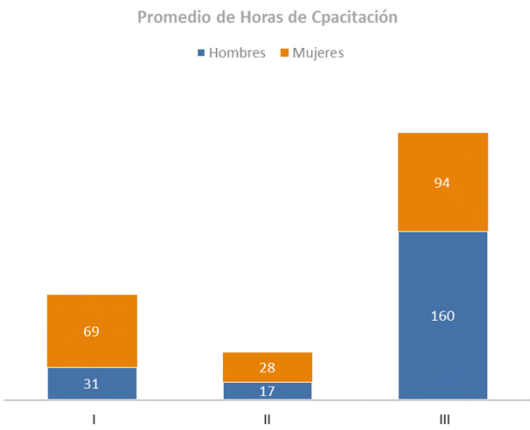
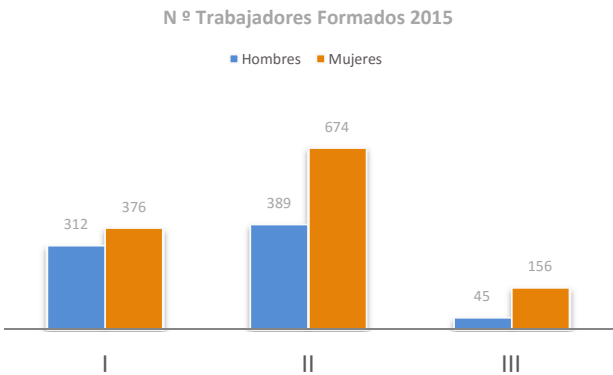


Durante el ejercicio de 2015 se han producido 5 accidentes, 3 hombres (2 en Madrid y 1 de Barcelona) y 2 mujeres (2 en Madrid).

El aumento de accidentes se ha debido fundamentalmente al incremento de los accidentes in itinere y de los accidentes in misión. Ante esta nueva situación, se ha establecido un Plan de Formación en Seguridad Vial a trabajadores cuyo puesto de trabajo requiera el uso del vehículo. Próximamente está previsto que esta formación se amplíe a toda la plantilla.

4.10 Formación de los umivalentes (G4 LA9)

Por convenio tenemos establecido que nuestro objetivo de formación anual sea de **20 horas/trabajador**. Se impartieron en total **26.892 horas** de formación, con una media de **39h/umivalente**, superando así nuestro objetivo.



Web privada umivale online, Ene15  
Instalaciones umivale Valencia

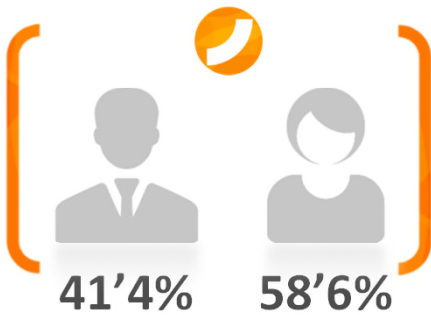


4.11 Plan de Igualdad (G4 LA9)

En 2011, tras un proceso de negociación entre la dirección de **umivale** y el sindicato UGT, se aprobó el **Plan de Igualdad de umivale**, con el objetivo de garantizar las mismas oportunidades y el mismo trato a hombres y mujeres, además de evitar cualquier tipo de discriminación que pudiera producirse. Este convenio se renueva cada cuatro años.

El Plan contempla una serie de objetivos y acciones tendentes a su consecución en diferentes campos, tales como el acceso al empleo, clasificación profesional, promoción o formación.

Estas medidas son reflejadas, en parte, en nuestra política de contratación.



| % Genero | 2013   | 2014   | 2015   |
|----------|--------|--------|--------|
| Hombres  | 44'09% | 42'92% | 41'38% |
| Mujeres  | 55'91% | 57'08% | 58'62% |

Además de este Plan de Igualdad, se creó un protocolo de prevención de acoso sexual. De esta forma, se permite identificar la situación discriminatoria y/o posible acoso, identificando además el procedimiento de actuación a seguir.

En **umivale** no existen diferencias entre el salario base de hombres y mujeres.

Para ratificar este compromiso con la igualdad, nuestro Director Gerente ha firmado una carta donde asegura la responsabilidad que supone para la mutua el cumplir con este Plan.



El Código Ético de **umivale**, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, contiene, desde su entrada en vigor en octubre de 2014, una serie de valores que constituyen un conjunto de conductas personales y profesionales que deben respetarse por todas las personas que constituyen la plantilla de esta entidad.

Como complemento a este, el Plan de Igualdad que presentamos, pretende renovar el compromiso adquirido en 2011 respecto al establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por esta, la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo.

Respecto a la comunicación, tanto interna como externa, se informará de todas las decisiones que se adopten al respecto y se proyectará una imagen de la empresa acorde con este principio.

De esta manera, los principios enunciados se llevan a la práctica a través del fomento de medidas de igualdad materializadas en el Plan de Igualdad firmado por los agentes sociales, representantes de los trabajadores y la Dirección en 2011, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

Para llevar a cabo este propósito se cuenta con la representación legal de trabajadores y trabajadoras, no sólo en el proceso de negociación colectiva, tal y como establece la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, sino en todo el proceso de desarrollo y evaluación de las mencionadas medidas de igualdad o Plan de Igualdad.

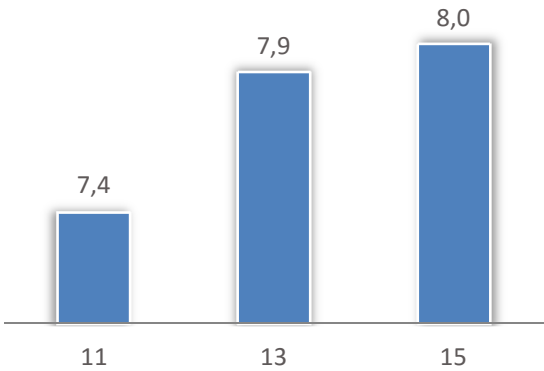
Quart de Poblet (Valencia), 5 de mayo de 2016.

  
Héctor Blasco García  
Director Gerente de **umivale**

4.12 Clima (G4 LA9)

Durante el 2015 se ha testado la opinión de los profesionales de **umivale** a través de la **Encuesta de Clima** (bienal) superando la participación de 2013, llegando al **96'35%** de **participación**, y superando el buen resultado en un **+1'12%**, siendo el coordinador el ítem mejor valorado. Además, seguimos completando el proyecto realizando entrevistas en profundidad para poder conocer con

Encuesta de clima



➤ Más información en el Anexo VII

detalle los aspectos en los que podemos incidir para mejorar. Esto pone de relieve que en **umivale** contamos con una plantilla con alto grado de satisfacción, que se refleja en la eficacia de nuestra gestión para cumplir nuestro compromiso de mejorar la percepción y satisfacción de todos los trabajadores.

4.13 Plan de Riesgos Penales (G4 SO3)

El pasado 1 de julio de 2015 entró en vigor la modificación de la Ley Orgánica que regula la responsabilidad penal de las personas jurídica.

Con anterioridad a dicha fecha, **umivale**, en coherencia con nuestro Modelo de Excelencia, valores y principios éticos hemos desarrollando un Plan de Prevención de todo tipo de riesgos, entre los que se incluyen no sólo los penales, sino cualquiera que pueda conllevar la vulneración de normas y que afecte a la gestión.

Entre las principales novedades que se realizaron en 2015, se encuentran la incorporación de un nuevo puesto de responsable de implementación y desarrollo del Código Ético y del **Plan de Riesgos Normativos**.

### 4.14 Ley de Transparencia

Por otro lado, en **umivale** también hemos procedido a realizar las actuaciones necesarias para cumplir con la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, sobre transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, de conformidad con los criterios establecidos en la misma.

Así, hemos procedido a la adaptación de nuestra página web a la mencionada Ley, de forma que en la actualidad se ofrece información sobre las funciones que realizamos, normativa de aplicación, órganos de gobierno así como información de gestión relevante. Asimismo, se ha habilitado un canal de comunicación abierto (vía web o Servicio de Atención al Cliente) para que cualquier interesado pueda remitir cualquier solicitud que será oportunamente contestada de conformidad con los criterios señalados por la mencionada norma, ofreciendo una completa transparencia en la información a la Sociedad por parte de nuestra organización.

### 4.15 Inclusión de personas con discapacidad



**umivale** dispone de una estrategia escrita de inclusión y gestión de la discapacidad y recoge específicamente la igualdad de oportunidades en sus documentos fundamentales. Los procedimientos de RRHH tienen en cuenta expresamente a las personas con discapacidad (selección, contratación, promoción, formación, adaptación de puestos, participación) favoreciendo su integración y la igualdad de oportunidades.

- Contamos con un Plan de Actuación para la mejora de la accesibilidad en nuestras instalaciones y un procedimiento para el diseño accesible de las mismas.
- Disponemos de una política de comunicación escrita que tiene en cuenta la accesibilidad de los medios y canales utilizados para que puedan utilizarlo las personas con discapacidad

# Proveedores

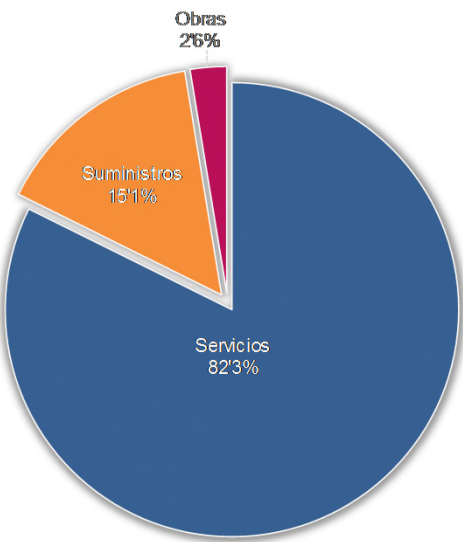
En **umivale** hemos contribuido un año más a la generación de empleo a través de nuestra relación con los proveedores. Cumpliendo con la Ley de Contratación del Sector Público, durante 2015 se han adjudicado **385** contratos, por un importe de **33.756.691 €**.



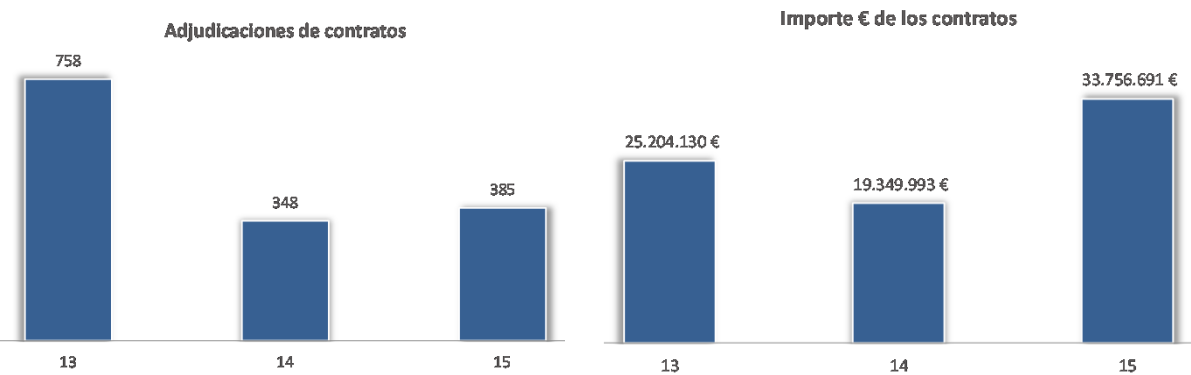
**Servicios:**  
**317 contratos** por un importe de **30.103.248 €**

**Suministros:**  
**58 contratos** por un importe de **2.269.473 €**

**Obras:**  
**10 contratos** por un importe de **1.383.970 €**



Nuestra evolución en los tres últimos años ha sido la siguiente:



Fecha obtención de los datos: 20 Septiembre 2016. Más información Anexo VII

| Número de proveedores que trabajan para umivale | 2013  | 2014  | 2015  |
|---|-------|-------|-------|
| Número de proveedores total                     | 6.071 | 6.124 | 6.669 |
| Número de proveedores sanitarios                | 1.380 | 1.276 | 1.188 |
| Número de proveedores generales                 | 1.321 | 1.287 | 1.223 |
| Número de Despachos Profesionales (DP)          | 3.370 | 3.561 | 4.258 |

| Desglose de proveedores 2015 | Sanitarios | Generales | DP's |
|------------------------------|------------|-----------|------|
| Alicante                     | 123        | 149       | 764  |
| Barcelona                    | 155        | 108       | 378  |
| Madrid                       | 105        | 150       | 434  |
| Murcia                       | 90         | 64        | 310  |
| Valencia                     | 117        | 320       | 1208 |
| Resto de provincias          | 598        | 432       | 1164 |

La realización de las compras y subcontrataciones las realizamos de acuerdo con la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), de obligado cumplimiento para las mutuas, que determina que cualquier contratación debe hacerse con criterios de publicidad, igualdad de oportunidades, transparencia en el proceso, confidencialidad, no discriminación así como objetividad en la toma de decisiones.

Dentro de las cláusulas de los pliegos de contratación se establecen parámetros de RSC (siempre de los estrictos límites que marca la normativa vigente de la LCSP, que no permite beneficiar o promocionar por ejemplo a los proveedores locales, aunque la práctica totalidad de los proveedores se encuentra ubicado, por la idiosincrasia de nuestro servicio, en España y muchos, cerca de las instalaciones de nuestros centros asistenciales).

Toda contratación busca, además, una actuación respetuosa con el medioambiente y la prevención de riesgos laborales, promoviendo en la prestación del servicio las buenas prácticas y los valores implantados en **umivale**.



En **umivale** mantenemos con los proveedores relaciones basadas en la máxima Ganar – Ganar, donde la relación con el proveedor otorga beneficios mutuos en forma de asesoramiento, asesoría, trasvase de información, etc., dado que nuestro éxito es común y somos responsables últimos ante “el jefe”, de todos los fallos que pudieran producirse.

En **umivale** distinguimos tres categorías de proveedores:

| Categoría  | Proceso al que afectan  | Descripción   | Competencias clave con los proveedores   |
|--|---|---|--|
| Proveedores que interactúan con el cliente mientras este recibe la prestación del servicio | Procesos <b>principales</b> (Curar)   | Proveedores sanitarios (en aquellas zonas en las que no disponemos de cobertura asistencial propia u ofrecen un servicio sanitario con mayor especialización), tanto hospitales, centros asistenciales o proveedores de pruebas diagnósticas o tratamientos asistenciales especializados.   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Adaptación a nuestros estándares de calidad y de gestión por procesos</li></ul>                                    |
| Proveedores tecnológicos o de innovación   | Procesos de <b>mejora</b> (estandarizar y mejorar y medir e informar)       | Proveedores que ofrecen soluciones en tecnología, innovación, procesos e I+D+i, necesarios para el desarrollo y la mejora continua de la Organización. (Ejemplos: Indra, Ibermática, Oracle, Tecnomcom, HP, Dell, Microsoft, Prosodie, Drago y Nucli).  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Asesoramiento e innovación.</li><li>• Tecnología.</li><li>• Mejores prácticas y benchmarking de procesos</li></ul> |
| Proveedores de soporte   | Procesos de <b>apoyo</b> (input medios físicos, medios humanos, imagen,...) | Proveedores que participan en todos los procesos de apoyo. <ul style="list-style-type: none"><li>• Proveedores de Servicios Generales (mensajería, valija, obras, mobiliario, compras, etc.).</li><li>• Proveedores de formación.</li><li>• Proveedores de imagen (cartelería, ponentes, logística de eventos,...).</li><li>• Abogados y peritos, para el proceso judicial.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de servicio.</li><li>• Mejores profesionales o medios en diferentes ámbitos</li></ul>                    |

# Sociedad



En **umivale** hemos implantado un sistema de gestión medioambiental alineado con nuestro Plan Estratégico, cuyo fin es el cumplimiento de la legislación en materia ambiental.

Para ello hemos identificado todos los aspectos medioambientales asociados a nuestras actividades, instalaciones y servicios, estableciendo prioridades de actuación, delimitando objetivos de mejora (realizando benchmarking con empresas de nuestro sector) y acciones necesarias para minimizar los impactos medioambientales y cumplir con los objetivos de nuestra política de medio ambiente.

El sistema medioambiental cumple con la exigente legislación aplicable y se han realizado las oportunas inscripciones, estudios de minimización, libros de control y cualquier otro requisito normativo. Los resultados de ausencias de multas, sanciones, inexistencia de derrames y la ausencia de incidencias con la presentación de documentos legales de medioambiente así lo demuestran.

Los centros administrativos y sanitarios de nuestra organización se encuentran ubicados en zonas urbanas y polígonos. No se desarrollan trabajos sobre la biodiversidad. Nuestros impactos medioambientales actuales más relevantes (una vez que hemos terminado nuestro proceso de digitalización de placas de RX, que evita la generación de residuos peligrosos tales como líquidos de Rx y envases contaminados) son:

- Fungibles de oficina (con especial relevancia para la gestión de papel, material renovable, y tóner, material no renovable, dado que nuestros servicios consumen gran cantidad de papel, al tener documentos de obligada gestión legislativa en esta materia prima).
- Consumo de materiales sanitarios (ej: medicamentos).
- La gestión energética y de agua generada en todas las actividades de la empresa.

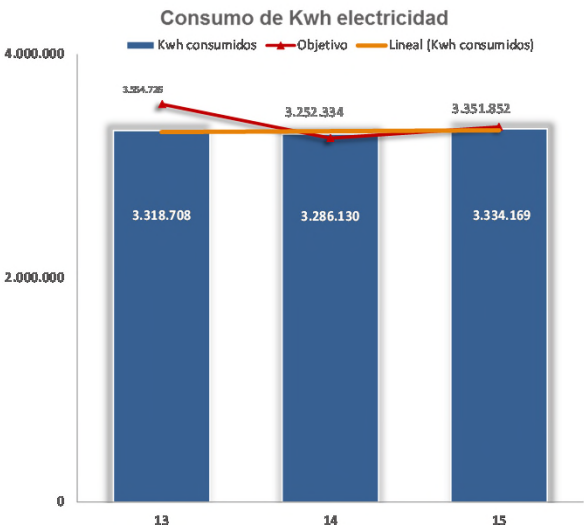
Entre las principales mejoras que se han llevado a cabo han sido las de no producir residuos peligrosos como los líquidos de fijado, revelado de placas de rayos x y envases contaminados, al implantar el proyecto de sistema de revelado digital en todos los centros.

6.1.1 Consumo de energía (G4-EN3)

La gestión energética forma parte de todas las actividades de la empresa (en oficinas, servicios centrales, equipamientos sanitarios, centros de atención,...).

Aunque en términos absolutos nuestro consumo de energía haya aumentado un **1'46%**, hemos conseguido nuestro objetivo de consumo, dado que nuestra actividad asistencial se ha elevado un **8'67%** y se han realizado reformas y aperturas de centros y servicios para ofrecer mejores prestaciones a nuestros mutualistas. Los factores que nos han llevado a la consecución del objetivo han sido:

- Concienciación responsable del uso de este recurso.
- La sustitución de equipos de climatización por modelos más eficientes.
- La instalación de medios físicos (bombillas LEDs, cortinas, recubrimiento de paredes con papel vinílico) que mejoran la eficiencia energética en los centros.



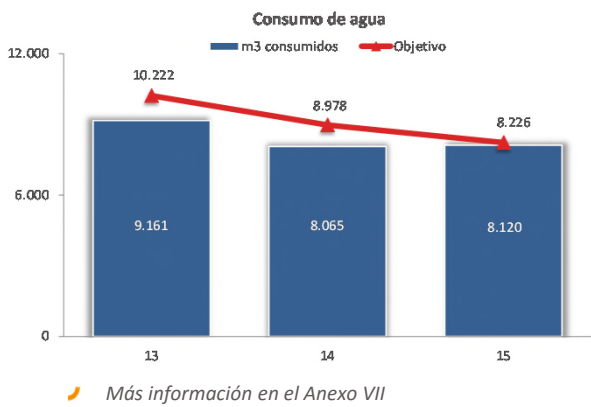
| Electricidad desglosada (Kwh) |           |           |           |           |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Centro umivale                | Provincia | Año 2013  | Año 2014  | Año 2015  |
| Quart de Poblet               | Valencia  | 1.049.703 | 1.097.203 | 1.099.562 |
| Valencia c/ Colon             | Valencia  | 84.952    | 75.869    | 83.164    |
| Torrente                      | Valencia  | 70.667    | 70.377    | 78.485    |
| Xàtiva                        | Valencia  | 64.782    | 70.064    | 68.342    |
| Madrid c/ Capitán Haya        | Madrid    | 328.254   | 315.489   | 312.799   |
| Madrid c/ Acacias             | Madrid    | 163.390   | 155.752   | 153.856   |
| Alcorcon                      | Madrid    | 76.315    | 76.290    | 75.025    |
| Alcoy                         | Alicante  | 94.038    | 95.411    | 96.698    |
| Resto de centros              | Varias    | 1.386.607 | 1.329.675 | 1.366.238 |
| Total Kwh                     |           | 3.318.708 | 3.286.130 | 3.334.169 |
| Total GJulios                 |           | 11.947    | 11.830    | 12.003    |

6.1.1 Consumo de energía (G4-EN3) (continuación)

Otra fuente de energía más residual de energía es por medio de una caldera de gasoil ubicada en nuestro centro de Alcoy.

| Gasoil                    | 2013   | 2014   | 2015  | Unidades |
|---------------------------|--------|--------|---|----------|
| Centro de Alcoy           | 10.000 | 14.950 | 10.000  | Litros   |
|                           | 390    | 583,05 | 390   | Gjulios  |
| Centro de Quart de Poblet | 12.901 | 7.422  | Sustituida por bomba de calor a mediados 2014 | Litros   |
|                           | 503    | 289,5  |   | Gjulios  |
| umivale Total             | 22.901 | 22.372 | 10.000  | Litros   |

6.1.2 Consumo de agua (G4-EN8)



A pesar de haber aumentado el consumo de agua un **0'68%** respecto a los datos de 2014, hemos cumplido con nuestro objetivo de consumo (por las razones explicadas anteriormente de aumento de la actividad asistencial y dotación de mejores servicios e instalaciones a los clientes).

Los factores que nos han llevado a la consecución del objetivo han sido:

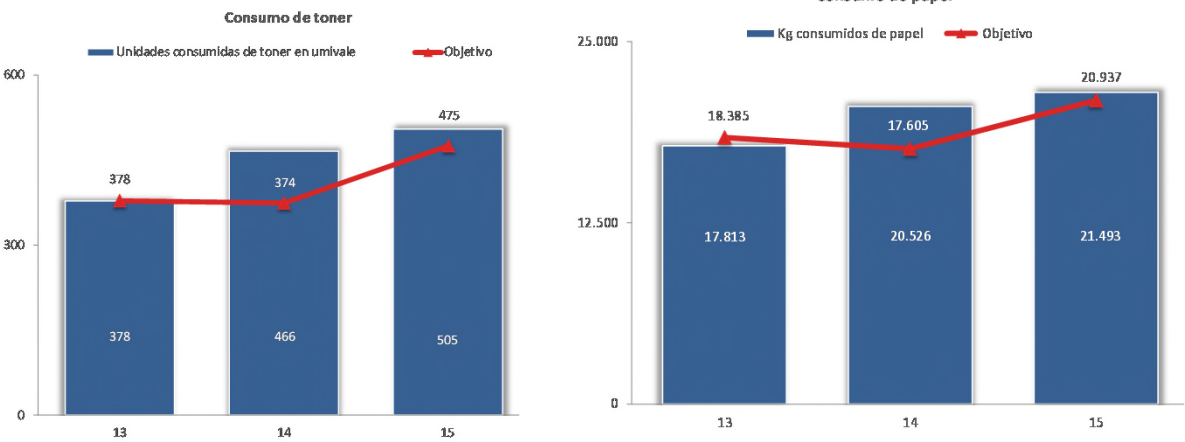
- Implantación de un sistema de detección de fugas de agua.
- Instalación de doble botón y pulsadores de corto recorrido de manera progresiva en algunas de nuestras instalaciones.
- Elementos de concienciación medioambiental.

Todo el agua consumida en **umivale** proviene de abastecimiento municipal (no hay captaciones que afecten significativamente a ninguna fuente de agua) y se vierte al alcantarillado público.

No existen fuentes de agua explotadas directamente por **umivale**.

6.1.3 Consumo de papel y de t  n  r (G4-EN1)

La adecuación a los nuevos requisitos normativos establecidos en el RD 625/2014 ha supuesto para todo el sector el repunte del consumo de papel y t  n  r, por la obligatoriedad de comunicar a los beneficiarios de las prestaciones toda la información necesaria durante la tramitación del expediente, lo que ha conllevado un mayor uso de papel y t  n  r.



La principal medida que hemos llevado a cabo para mitigar este aumento, y así reducir también la carga administrativa, ha sido la puesta en marcha de las tabletas biométricas en todos los centros asistenciales. Este proyecto de innovación tiene el objetivo de sustituir la firma manuscrita en papel por la biométrica, para reducir el impacto medioambiental referente al consumo de papel y t  n  r e incrementar la seguridad de los documentos firmados.





6.1.4 Consumo sanitario y de oficina (G4-EN1)



Cuando revisamos los indicadores de consumo sanitario, y de oficina, nos damos cuenta que están íntimamente relacionados con las nuevas circunstancias que se han producido en el entorno de las Mutuas.

La mayor actividad asistencial ha provocado un mayor gasto en materiales sanitarios. En cuanto al material de oficina, su crecimiento está ligado a los nuevos requisitos administrativos que ha implantado el Ministerio en 2014.

| Consumo de material (gasto en euros)           | 2013    | 2014    | 2015    |
|--|---------|---------|---------|
| Botiquines                                     | 239.193 | 206.551 | 260.552 |
| Medicamentos                                   | 619.595 | 698.308 | 738.007 |
| Instrumental                                   | 6.091   | 5.449   | 9.859   |
| Ortopedia                                      | 104.788 | 113.826 | 130.288 |
| Material de curas                              | 99.951  | 117.644 | 138.376 |
| Rayos X digital (placas)                       | 15.394  | 16.648  | 15.917  |
| Rayos X no digital (placas)                    | 1.374   | 403     | 0       |
| Rayos X no digital liquido fijador y revelador | 48      | 227     | 48      |
| Material de aseo e higiene                     | 61.384  | 68.315  | 65.934  |
| Material de oficina (bolígrafos, grapas,...)   | 30.627  | 35.679  | 50.138  |



## 6.2 Cultura de prevención

Con el objetivo de cumplir con nuestra misión de optimizar la salud laboral de nuestros trabajadores protegidos, llevamos a cabo numerosas acciones relacionadas con la promoción de la cultura de la prevención en la Sociedad, aportando valor como proveedor de Salud Laboral. Como ejes de este proceso se encuentran las siguientes estrategias:



- Realización de **proyectos de I+D+i**, desarrollando estudios de investigación, desarrollo e innovación que contribuyan a optimizar la salud laboral en las empresas mediante el diseño de nuevas metodologías de evaluación de riesgos, nuevas técnicas preventivas, diseño de trabajos de equipos seguros, etc.
- Colaboración **activa con las empresas y organizaciones** (públicas y privadas) para potenciar la información / formación en materia de salud laboral (asesoramiento preventivo, organización de jornadas y eventos,...) y realizando visitas e informes que permitan a los empresarios disponer de datos para mejorar la siniestralidad (visitas a empresas y realización de informes de absentismo y siniestralidad,...).
- Puesta a disposición de los ciudadanos de elementos de sensibilización, educación y difusión permanente en materia de **Salud Laboral** dirigidas a divulgar la cultura preventiva (en nuestra web pública se tiene acceso a más de 20 publicaciones en materia de seguridad y salud laboral que fomentan buenas prácticas de gestión y hábitos de vida saludables).

### 6.2.1 Estudios I+D+i

Entre las principales actividades llevadas a cabo en 2015 destacamos la actualización del manual de evaluación de riesgos ergonómicos **Invasat Ergo** de la primera edición del **Invasat Ergo Hospitales**, al tiempo que se abría a otros ámbitos no propiamente hospitalarios, como el sector de las residencias.



En cuanto a las actividades llevadas a cabo por la “**Cátedra umivale de Innovación e Investigación en Patologías del Trabajo**” en colaboración con la Universidad Católica de Valencia, en 2015 se ha llevado a cabo la redacción de diferentes artículos, y publicaciones. Además, también se presentó el estudio sobre la intervención médica en los procesos de patología psicológica.

### 6.2.2 Promoción de la salud

Tras nuestra adhesión a la **Declaración de Luxemburgo**, y a la **Alianza Internacional de Empresas Saludables**, en 2015 también continuamos con nuestra labor de ratificar nuestro compromiso con la salud laboral.

Muestra de ello es que el pasado año el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (Invasat) nos ha concedido, tras una revisión exhaustiva del sistema de gestión, el **Sello de Entidad adherida a la Estrategia Valenciana de Seguridad y Salud en el Trabajo**.

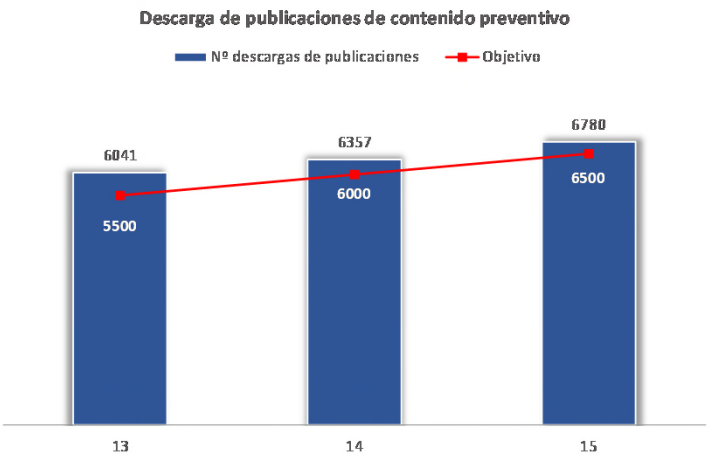


Por otro lado, también continuamos con la promoción de la aplicación móvil **ApprevenirT**. Nuestro Director de Desarrollo y Planes Corporativos acudió como ponente a diversos Congresos para mostrar la aplicación y sus beneficios.

### 6.2.2 Promoción de la salud (continuación)

Como se ha comentado anteriormente, enmarcado en nuestro objetivo de promocionar la salud laboral en nuestras empresas, está implícito en proporcionarles toda la información que precisan a través de las visitas de nuestros profesionales, o mediante la documentación de nuestra página web.

En 2015 realizamos un total de **258** visitas a empresas con riesgo de sufrir alta siniestralidad. Además, gracias al aumento de la concienciación de la importancia de establecer acciones preventivas, volvió a aumentar el número de descargas de nuestras publicaciones de la página web.



Además, asesoramos para la presentación a premios en materia de prevención de riesgos laborales tales como: Premios Llum o Premios Invassat.

En la edición pasada resultaron galardonadas dos empresas mutualistas, Hotel Alameda Valencia y Comercial Virosque, por desarrollar acciones innovadoras en prevención de riesgos que han contribuido a una eficaz gestión de su siniestralidad.



Directivos de Comercial Virosque con su gestora de salud de **umivale**



## 6.3 Actividad Institucional

Enmarcada en nuestra visión de ser percibidos como el mejor gestor de salud de España, llevamos a cabo una importante acción con nuestros círculos de la Sociedad.

Para ello, hemos establecido un plan de identificación y búsqueda de sinergias con asociaciones, entidades, Universidades, y otros organismos, que nos ayuden a cumplir con nuestra misión.

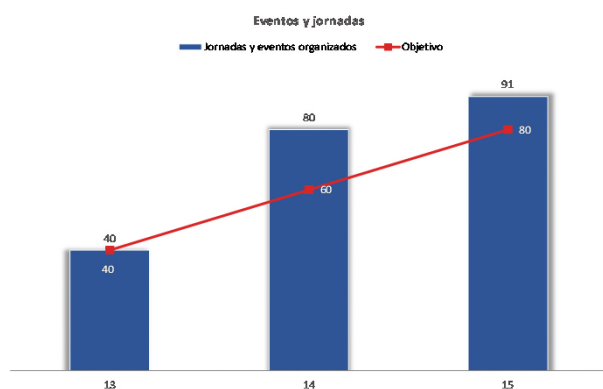
En 2015 hemos aumentado en más de un **100%** el número de nuestros convenios de colaboración, ya que consideramos estas alianzas como determinantes a la hora de cumplir con nuestra misión. Algunos de los más importantes son:



El Presidente de **umivale**, D. Juan Mª Gorostidi Pulgar,  
y el Presidente de Fundación Española del Corazón,  
el Dr. D. Leandro Plaza Celemín

- ✎ Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS).
- ✎ Instituto de Biomecánica de Valencia.
- ✎ Cámara de Comercio de Valencia.
- ✎ Confederación Empresarial Valenciana (CEV).
- ✎ Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS).
- ✎ Fundación Española del Corazón.

Durante ese año, además, hemos continuado colaborando con diferentes asociaciones y empresas, en la organización de eventos formativos e informativos. El objetivo ha sido el de analizar las últimas novedades normativas en materia de Seguridad Social, y promocionar el cuidado de la salud en el trabajo. Estas jornadas formativas se encuentran dentro de nuestro Plan Estratégico, en el cuál nos hemos comprometido a aumentar el número de sesiones para satisfacer las necesidades de la Sociedad.



✎ Más información en el Anexo VII



Valoración global de las  
jornadas  
**8'8**

✎ La relación de asociaciones con las que interactuamos están en el Anexo V

### 6.3 Actividad Institucional (continuación)

Asimismo, seguimos participando en otras organizaciones sin ánimo de lucro que nos permiten cumplir con nuestros compromisos y, a la vez, nos posicionan como el mejor referente en el cuidado de la Salud Laboral:



- ✓ **Fundación Universidad – Empresa de la Universidad de Valencia (ADEIT).**
- ✓ **Fundación para la Ética en los Negocios y de las Organizaciones (ETNOR).**
- ✓ **Fundación Conexus.**
- ✓ **Instituto Valenciano de Estudios Avanzados.**

### 6.4 Colaboración solidaria

En 2015 hemos vuelto a centrar parte de nuestra estrategia en ser más socialmente responsables. Por ello, ante la buena acogida por parte de nuestros **umivalentes** en años anteriores, hemos continuado con nuestro Plan de Acciones específicas para ayudar a los colectivos más necesitados. Entre las principales acciones llevadas a cabo destacamos:

- ✓ Recogida de alimentos y Juguetes.
- ✓ Carrera del Corazón.
- ✓ Campaña por Nepal.
- ✓ Donación de mobiliario, material sanitario e informático.



CENTRE SOLIDARI D'ALIMENTS DE SAGUNT

SOCIEDAD  
ESPAÑOLA DE  
CARDIOLOGÍAFUNDACIÓN  
ESPAÑOLA  
DEL CORAZÓN
**EPDR** El Punto de Recogida  
El secreto de la sabiduría, el poder  
el conocimiento es la humildad

**Federación Niños del Mundo**

Además, un año más, seguimos adheridos al Programa de Empresas Generadoras de Salud de la Comunidad Valenciana, colaborando con la Generalitat Valenciana en los programas de:

- ✓ Prevención y disminución del consumo de tabaco en la Comunidad Valenciana.
- ✓ Vacunación de la gripe.
- ✓ Donación de sangre.



### 6.5 Marco regulatorio y Auditorias

En nuestro compromiso con la Sociedad está implícito ser responsable con la utilización de todos nuestros recursos. Por eso, todos los años auditamos no sólo nuestras cuentas, sino que también revisamos nuestros Planes de Acción, para que cumplan con todos nuestros compromisos.

En **umivale** gestionamos fondos públicos. Nos encontramos en un sector muy regulado, por lo que el cumplimiento regulatorio es un aspecto de especial relevancia en nuestro Plan Estratégico.

Para garantizar el cumplimiento de la Ley, en **umivale** utilizamos las auditorias e inspecciones de diversos organismos como fuente de benchmarking, de control operacional, y de mejora de los procesos:

- Anualmente, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social efectúa una auditoría de cuentas a través de la Intervención General de la Seguridad Social, que es revisada por el Tribunal de Cuentas.
- Bienalmente se realizamos auditorias de la LOPD y del sistema de gestión preventivo.
- Todos los años recibimos inspecciones de sanidad, de organismos autonómicos responsables de residuos, de GRI, etc., que evalúan el cumplimiento de los requisitos legales.

Los resultados de dichas auditorias son satisfactorios. En la siguiente tabla se puede observar nuestra gestión en los últimos tres años:

| Multas y sanciones en las dimensión social, ambiental y económica |   |      |      |      |          |
|---|---|------|------|------|----------|
| Nº  | Descripción   | 2013 | 2014 | 2015 | Unidades |
| G4-EN34   | Multas ambientales  | 0    | 0    | 0    | €        |
| G4-SO8  | Multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa | 0    | 0    | 0    | €        |

Dentro de este marco regulatorio se encuentra la prohibición de realizar acciones de mercadotecnia dentro de nuestro sector. Por ello, no existe ningún caso de incumplimiento relativo a esta actividad (G4-PR7 y G4-PR9).

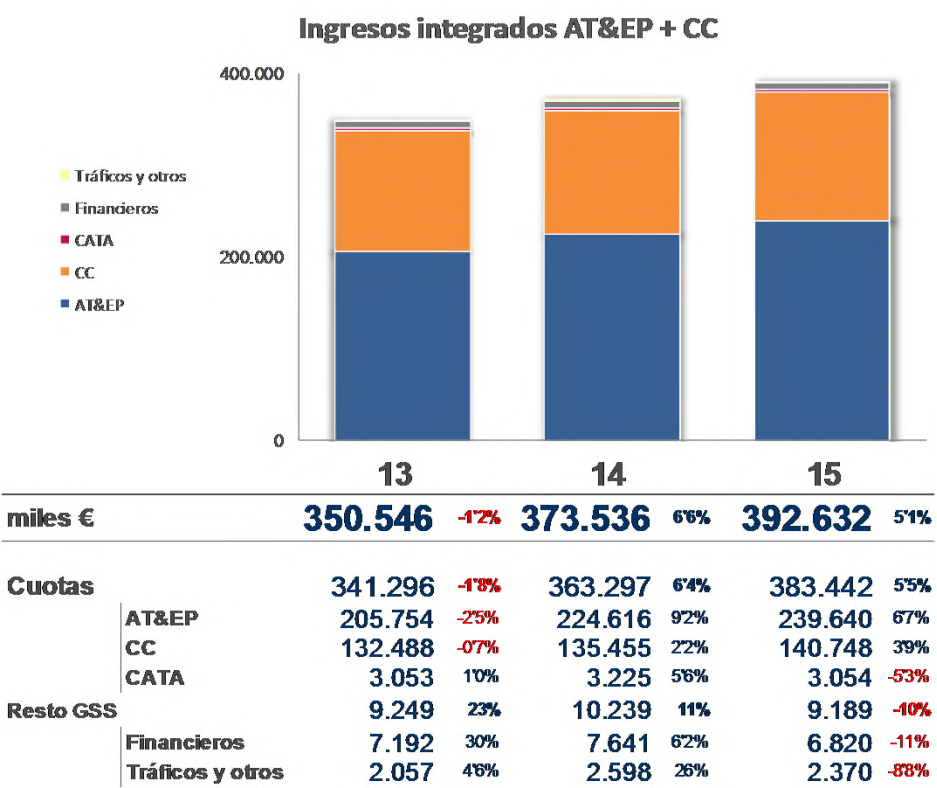


# Capital (G4-EC1)

7.1 Ingresos Integrados (G4-9.a)

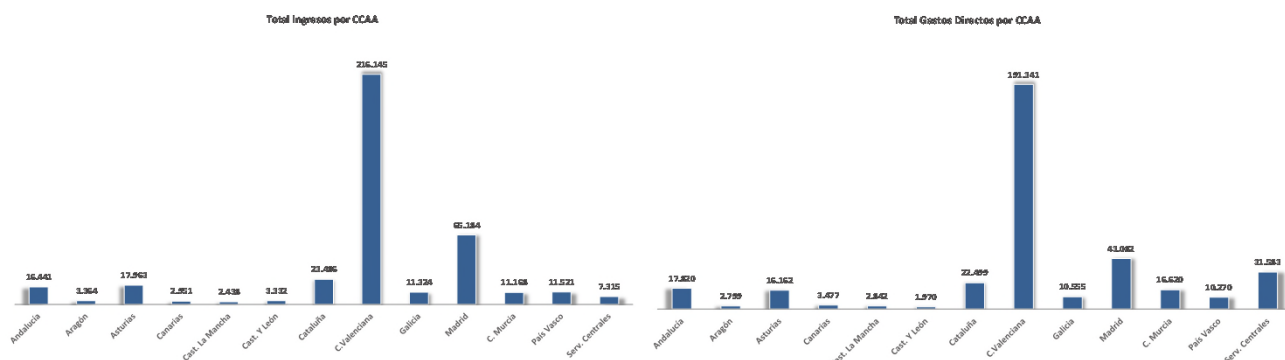
En **umivale** obtuvimos unos ingresos de **392.632** miles de € En el 2015, incrementando en más de **19** millones de € respecto de 2014, saldo neto que se explica por los siguientes factores:

- El aumento de la población protegida **(+5'8%** en AT&EP y **+7'1%** en CC), acompañado de un **+2'67%** de incremento en AT&EP en su cotización media y **-1'52%** en las de CC.
  - El decrecimiento de las cotizaciones por CATA **(-5'29%)**, básicamente por la caída de su afiliación **(-7'00%)**.
  - Empeoramiento de la rentabilidad financiera **(-10'75%)**, consecuencia inevitable de la rebaja de tipos implementada por el Banco Central Europeo y de la reducción de la prima de riesgo conseguida por España.
- Nota: Los ingresos en su inmensa mayoría pertenecen a las cuotas que aportan nuestras empresas asociadas (los ingresos financieros y los ingresos por reembolsos de tráficos reclamables por umivale suponen únicamente un 2,34% de los mismos).



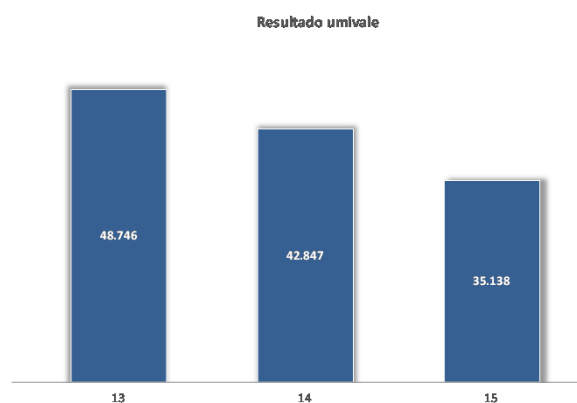
Más información en el Anexo VII

## 7.2 Ingresos Integrados desglosados por CCAA (G4-9.a)



## 7.3 Resultados a distribuir

Por su parte, en 2015 el resultado a distribuir obtenido en la Gestión de Seguridad Social ha sido de **+35'14** mill.€, saldo neto de:



➤ **+27'39** mill.€ en AT&EP, **11'43** % de margen neto respecto de sus cuotas, básicamente gracias a que la supresión de la administración complementaria ha compensado el incremento del gasto por absentismo en esta contingencia

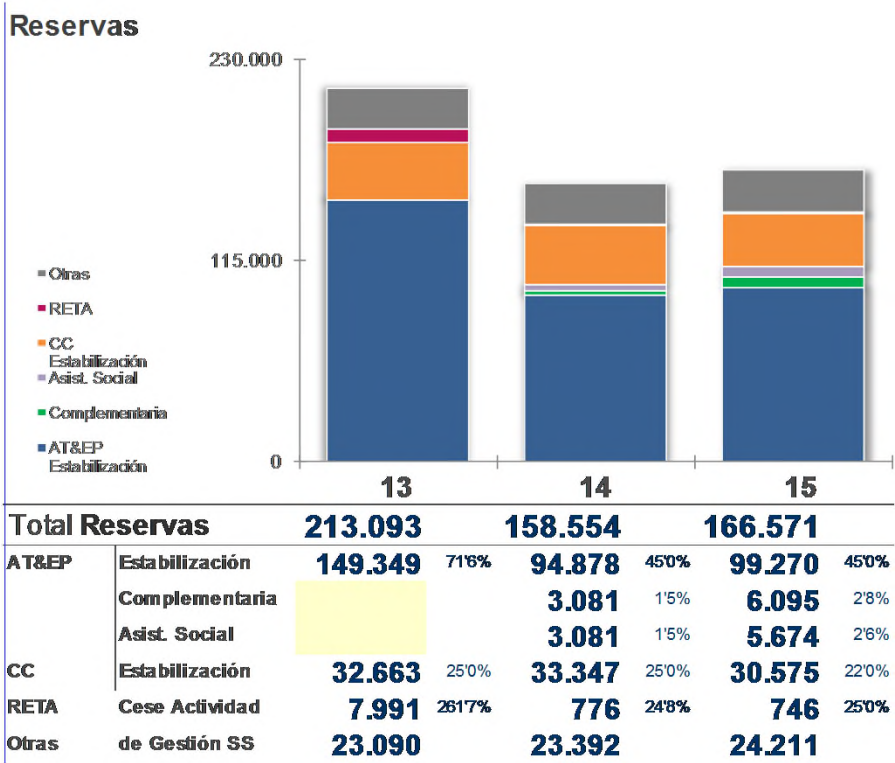
- **-8'20** mill.€ en IT CC, **-5'83** % de margen neto respecto de sus cuotas, consecuencia directa del incremento del absentismo.
- **+2'42** mill.€ en CATA, **-22'20** % v'2014, lo que aporta un margen neto de **79'26** % respecto de sus cuotas.
- **+13'52** mill.€ en “**resultados de ejercicios anteriores**”, básicamente por la mejora en el recobro del en la morosidad: **+19'70** % *versus* 2014.

➤ *Nota: Los resultados a distribuir no incluyen los resultados del Patrimonio Histórico de la mutua*

➤ *Más información en el Anexo VII*

7.4 Reservas

En los estatutos de Entidad Colaboradora con la Seguridad Social, la dotación de las reservas viene fijada por una normativa específica. La lógica y cuantificación de gran parte de las Reservas fue modificada por la Ley 35/2014, y que ya se aplicó respecto del cierre 2014, lo que conllevó una importante desdotación de reservas de contingencias profesionales y de cese de actividad de trabajadores autónomos y, en consecuencia, una cifra récord de devolución a las arcas públicas: **97'39** mill.€.

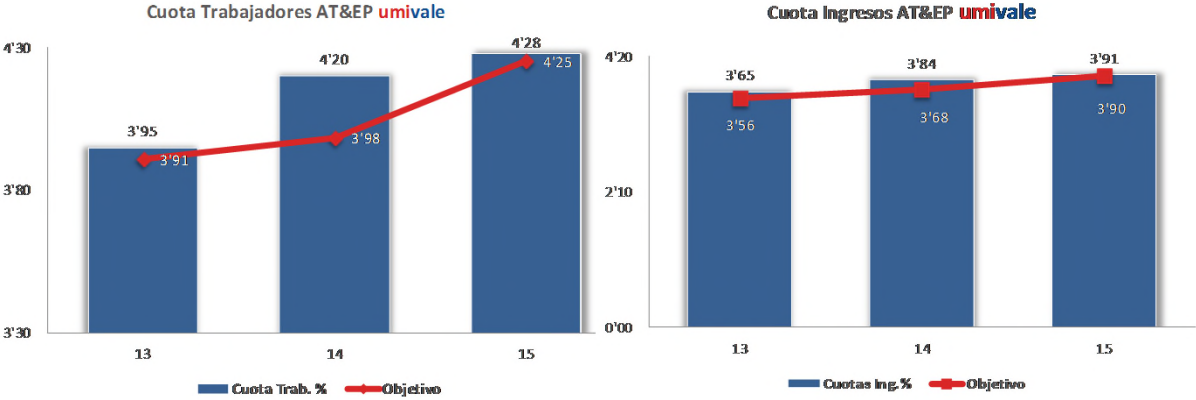


Más información en el Anexo VII

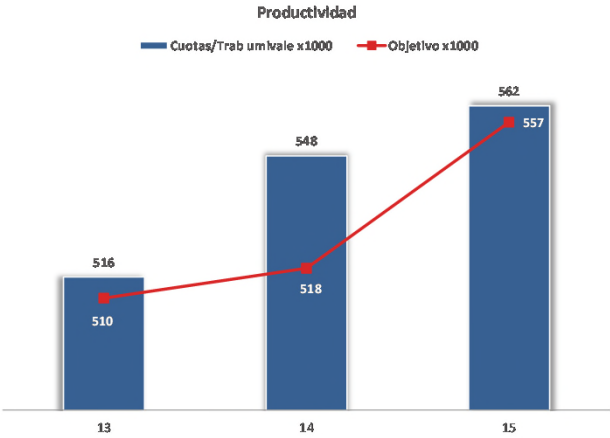
En 2015, tras quedar todas las reservas dotadas en sus niveles máximos en el ejercicio precedente, ha incrementado **10'00** mill.€ la dotación de las reservas de AT&EP y decrementado las de IT CC **-2'77** mill.€, dado el resultado económico obtenido al aumentar el absentismo, y las de CATA **-0'03** mill.€, por reducirse la población protegida. Ampliando la perspectiva, **umivale** ha acumulado, en el quinquenio 2011-2015, un resultado económico positivo de **206'61** mill.€, ha revertido **198'43** mill. € al Sistema de la Seguridad Social y sólo ha podido dotar reservas por importe de **7'76** mill. €,

7.5 Cuota de mercado

La cuota de mercado de **umivale** presenta una línea de tendencia ascendente, que nos ha permitido subir un puesto en el ranking de Mutuas, pasando a ocupar la séptima posición (sobre 20 Mutuas) en el indicador de ingresos de Accidente de Trabajo más Contingencia Común, más la prestación de Cese de Actividad de Autónomos.



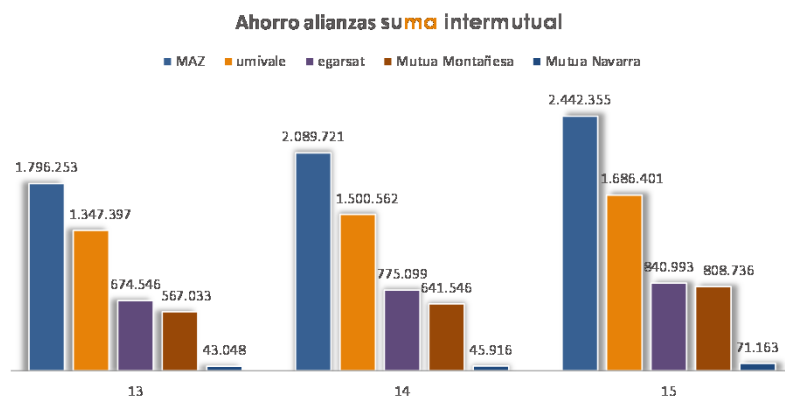
7.6 Productividad



El ratio de productividad que **umivale** calcula basándose en las cuotas/trabajadores ha aumentado en un **2,4%** en el año 2014.

➤ Más información en el Anexo VII

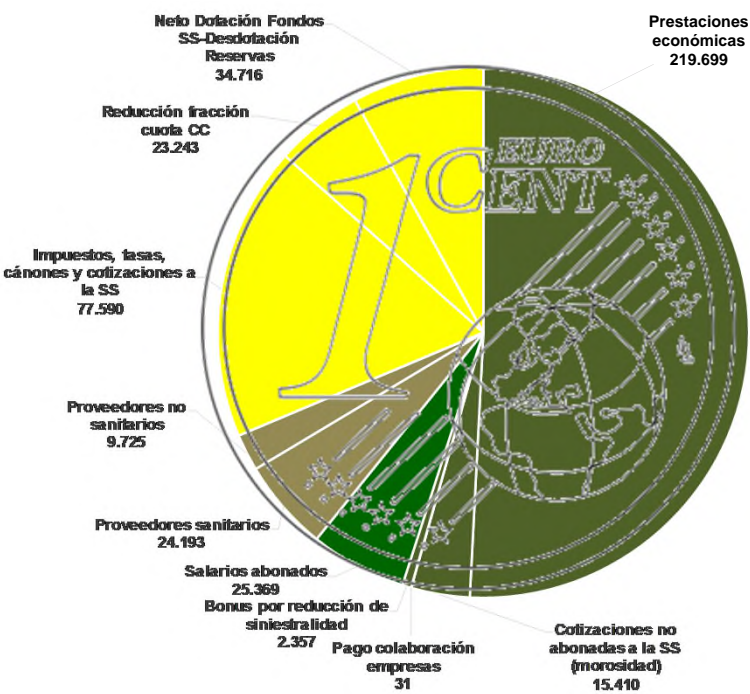
7.7 Ahorro alianza suma



La alianza **suma** intermutual nos permite a todas las mutuas que componemos la corporación, importantes ahorros económicos y por consiguiente, nos ayuda a reducir el gasto sanitario, mejorado la eficiencia y eficacia en la gestión de la salud de nuestros trabajadores. Gracias a ello en el último año nos hemos ahorrado más de **1.686.000 €**.

7.8 Distribución del “aporte” de la gestión de umivale

Para una mejor comprensión cuantitativa del aporte a la Sociedad española de **umivale**, como Entidad colaboradora con la Seguridad Social, ésta es la distribución del destino de todos los ingresos percibidos en el ejercicio entre los principales componentes que han participado en nuestra cadena de valor.



| Distribución del dinero que gestiona umivale     | 2015    | %     |
|--|---------|-------|
| Mutualistas y sus trabajadores                   | 237.497 | 54,9% |
| Prestaciones económicas                          | 219.699 | 50,8% |
| Cotizaciones no abonadas a la SS (morosidad)     | 15.410  | 3,6%  |
| Pago colaboración empresas                       | 31      | 0,0%  |
| Bonus por reducción de siniestralidad            | 2.357   | 0,5%  |
| Trabajadores de umivale                          | 25.369  | 5,9%  |
| Salarios abonados                                | 25.369  | 5,9%  |
| Proveedores                                      | 33.919  | 7,8%  |
| Proveedores sanitarios                           | 24.193  | 5,6%  |
| Proveedores no sanitarios                        | 9.725   | 2,2%  |
| Administración Pública                           | 135.549 | 31,4% |
| Impuestos, tasas, cánones y cotizaciones a la SS | 77.590  | 17,9% |
| Reducción fracción cuota CC                      | 23.243  | 5,4%  |
| Neto Dotación Fondos SS-Desdotación Reservas     | 34.716  | 8,0%  |

Cantidades en miles de €

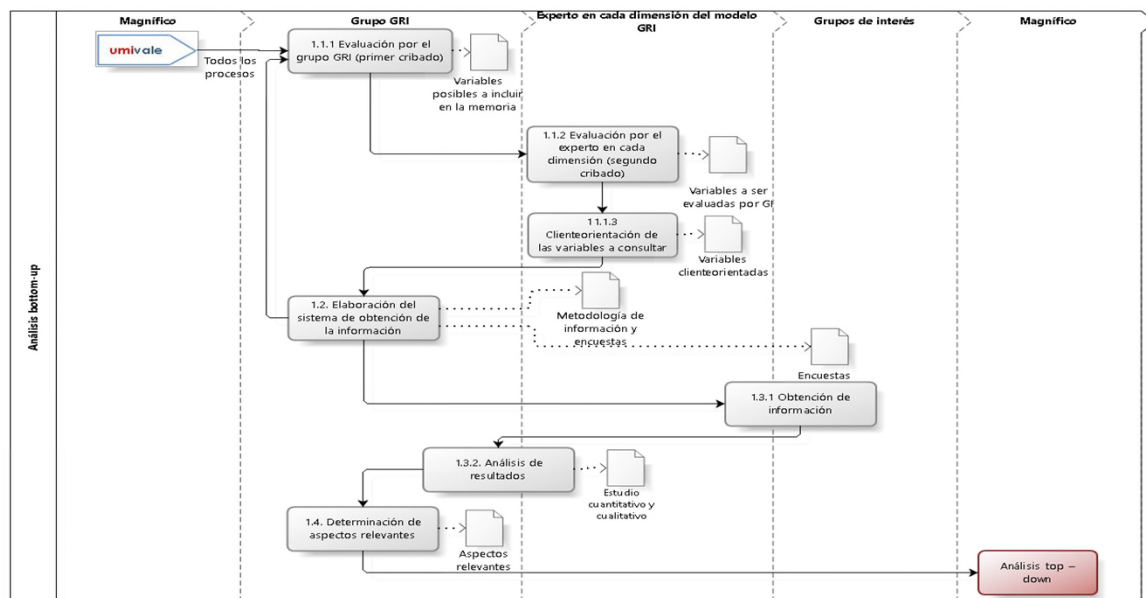
# Análisis de materialidad



El estudio de materialidad realizado en **umivale** se compone de las siguientes fases:

## 8.1 Análisis bottom - up

Busca la adecuación del modelo GRI a las particularidades de nuestra organización. Las actividades realizadas para el análisis siguen el siguiente flujograma:



### 8.1.1 Estudio de cada una de las variables de las categorías del GRI: dimensión económica, ambiental y social

Se estudian todos los aspectos del modelo, indicando las posibles variables de aplicación (que ponen de manifiesto efectos económicos, ambientales y sociales) a **umivale**, clienteorientando el lenguaje (para que pueda ser entendible por el experto de cada una de las dimensiones), decidiendo finalmente los aspectos relevantes del modelo GRI que tienen aplicación en nuestra Organización (\*) y los indicadores que dan información sobre cada uno de los mismos.

El análisis lo llevo a cabo el grupo de trabajo multidisciplinar creado para la memoria RSC con el apoyo de los Servicios de **umivale** que tienen más conocimiento en cada una de las dimensiones del modelo.

(\*) Por ejemplo se desechan aspectos de:

- 1) DDHH: dado que los servicios ofrecidos por **umivale** se circunscriben al territorio del Estado Español. No procede para **umivale** implantar cláusulas de DDHH en contratos y dar formación específica en este tema. Todas las empresas con las que se han establecido alianzas se encuentran vinculadas al territorio español o de la Unión Europea, por lo que se trabaja desde la legislación de estos países, asegurando la no existencia de trabajos forzados o no consentidos;
- 2) Competencia desleal: dado las actividades y servicios regulados por el MEySS cómo Mutua Colaboradora con la SS;
- 3) Transporte: que se encuentra asociado básicamente a la movilidad del personal a su puesto de trabajo (itinerario) o en misión, para atender a los clientes y que no es relevante.

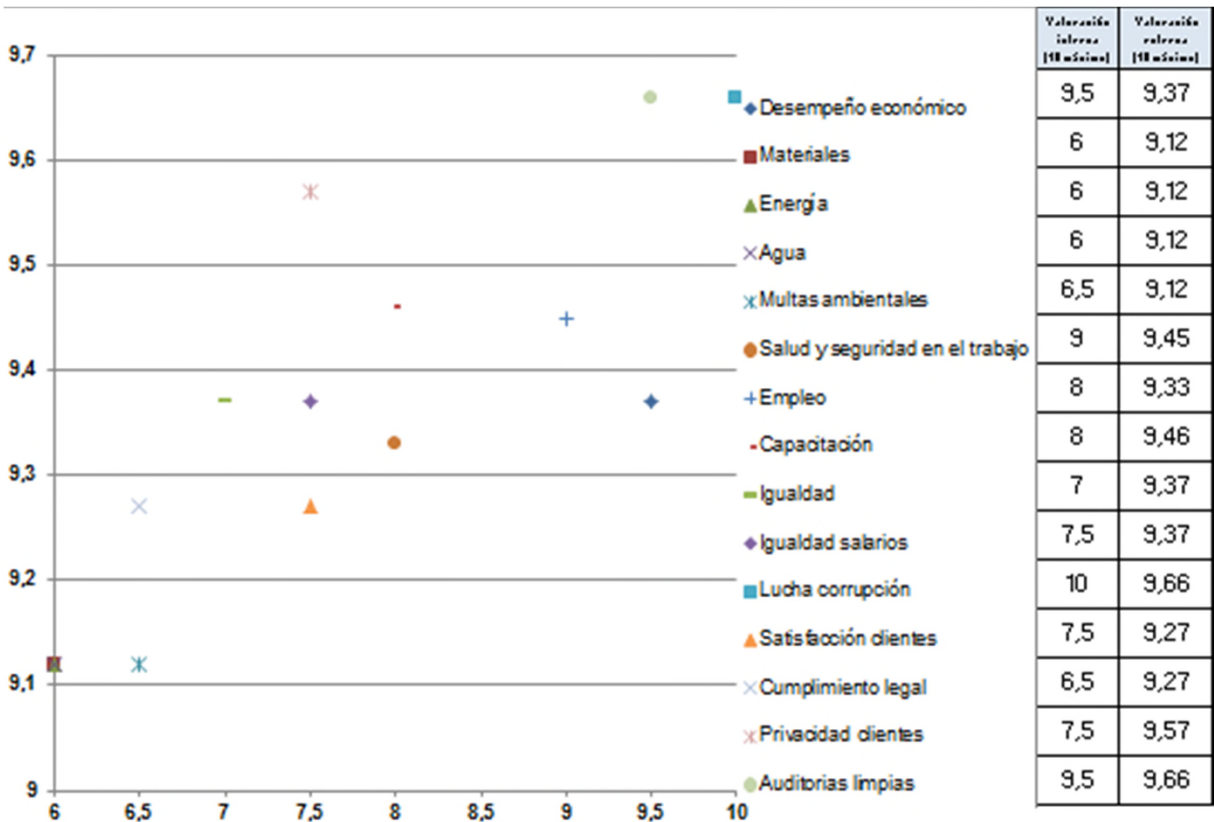
8.1.2 Elaboración del sistema de obtención de la información de cada GI

Para cada GI identificado se aborda el sistema más adecuado para la obtención de sus inputs, entrevistando en profundidad a los profesionales que mejor conocen a cada uno de los componentes. Se ha realizado una encuesta on line para obtener la información de los GI, segmentada y particularizada, según los requisitos identificados para cada uno de los Grupos de Interés.

8.1.3 Obtención de información y análisis de resultados

Según la metodología de análisis definida (entrevistas al grupo de expertos y encuesta on line a los Grupos de Interés).

- Cada experto ha tenido que:
  - Realizar un análisis pormenorizado de cada aspecto del modelo GRI, justificando y documentando la aplicación de umivale para cada uno de los mismos.
  - Valorar los aspectos según la importancia que le da **umivale**.
- Cada uno de los GI ha evaluado sus aspectos, mediante encuesta, según la importancia que le da a los mismos.

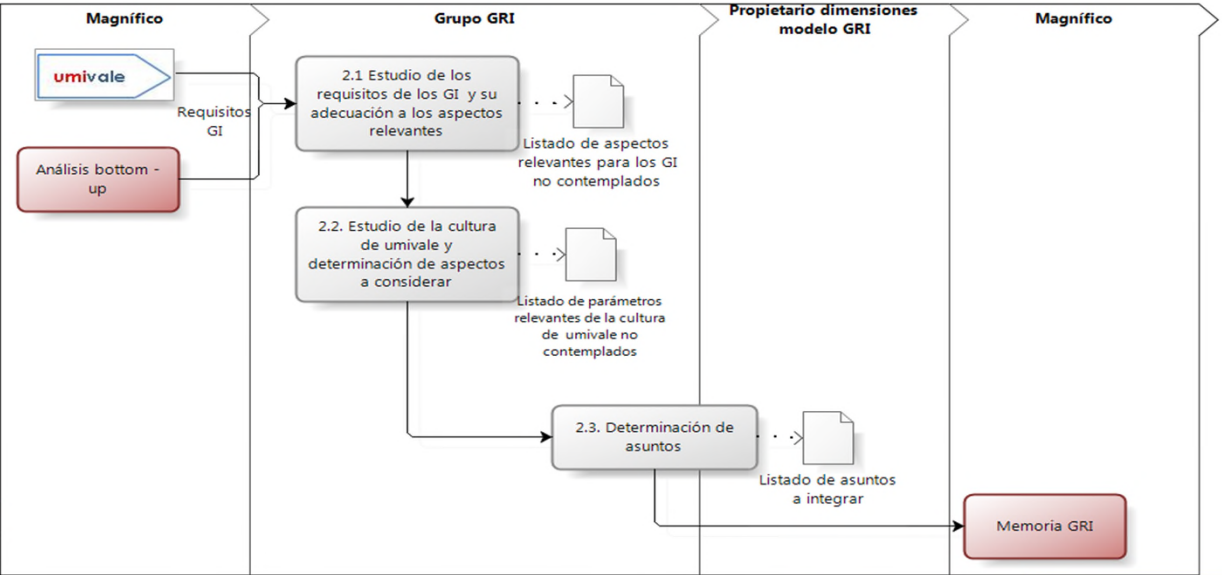


8.1.4 Determinación de aspectos relevantes

Cómo output final de este análisis se obtiene un listado de aspectos relevantes, junto con el indicador que puede medir el mismo.

|  | ¿Relevante?  | Indicador  |
|--|--------------|--|
| Papel y tóner  | Relevante    | G4-EN1 Materiales por peso o volumen (kg de papel y tóner)   |
| Consumos de materiales (medicamentos, BTQ,...)                         | Relevante    | G4-EN1 Materiales por peso o volumen (consumo en euros /unidades de material sanitario y de oficina).  |
| Viajes de empresa (tren, avión,...)                                    | No relevante |  |
| Viajes con vehículos propios   | No relevante |  |
| Agua   | Relevante    | G4-EN8 Captación total de agua según la fuente (m3 consumidos en los centros).   |
| Electricidad   | Relevante    | G4-EN3 Consumo energético interno (Kwh consumidos en los centros de umivale)   |
| Residuos peligrosos (agujas) y no peligrosos (plásticos,...) generados | No relevante |  |
| Multas ambientales   | Relevante    | G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.  |
| Gastos ambientales   | No relevante |  |
| Empleo   | Relevante    | G4-10b Número de empleados fijos por tipo de contrato (Grupo I, II o III) sexo y edad y tamaño de la plantilla (G4-10.d)<br>G.4.11 Trabajadores de <b>umivale</b> están dentro del convenio colectivo<br>Satisfacción a empleados (encuesta de clima del entorno de trabajo)<br>G4 LA1 Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región   |
| Absentismo de empleados  | Relevante    | Tasas de absentismo: G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y G4 LA3 Niveles de reincorporación al trabajo  |
| Formación a empleados  | Relevante    | G4 LA9 Promedio de horas de capacitación x empleado  |
| Evaluación del desempeño   | No relevante |  |
| Igualdad de oportunidades  | Relevante    | Datos de igualdad (G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad; G4-LA13 Plan de Igualdad y G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres).   |
| Medidas anticorrupción   | Relevante    | G4-SO3 Número de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.  |
| Calidad de información sanitaria                                       | Relevante    | Satisfacción de clientes   |
| Satisfacción de clientes   | Relevante    | Satisfacción de clientes   |
| Cumplimiento legal   | Relevante    | Auditorías limpias.<br>G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.<br>G4-SO8 Multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.<br>G4-PR7 Incumplimiento de las normativas y códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.<br>G4-PR9 Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios. |
| Confidencialidad de la información                                     | Relevante    | G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes  |
| Número de multas (ajustes de auditoría) y reclamaciones de clientes    | Relevante    | G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa<br>Porcentaje de quejas de los clientes aceptadas<br>Porcentaje de Reclamaciones previas / determinaciones de contingencia aceptadas   |
| Resultados económicos  | Relevante    | Población protegida por <b>umivale</b> e Ingresos integrados<br>Reservas , distribución del "aporte" de la gestión de <b>umivale</b> y resultados a distribuir   |

8.2 Análisis top – down



Este análisis (cuyas actividades se encuentran reflejadas en el flujo anterior) tiene el objetivo de conseguir que la cultura de **umivale** quede reflejada en la memoria del GRI.

8.2.1 Estudio de los requisitos de cada uno de nuestros GI y comprobación de su adecuación a los aspectos relevantes

Se parte de la definición de los requisitos de los GI que se han identificado en **umivale** (por medio del análisis de expertos, entrevistas con los GI y encuesta on line). En las tablas siguientes se muestran unos ejemplos de dichos requisitos identificados (con la descripción de cada uno de los mismos) y una tabla de doble entrada con el resumen de cada requisito identificado:

| GI   | Requisito del GI                               | Definición del requisito de cada GI  |
|--|--|--|
| El Jefe (todas las empresas asociadas, sus trabajadores y los autónomos) | 1. Reducción del absentismo (empresario)       | Gestión de ausencias de los trabajadores protegidos por motivo de enfermedad en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo. Es la Misión de <b>umivale</b> .<br>Gestión adecuada conjunta entre umivale y las empresas asociadas para conseguir la reducción de sus niveles de absentismo por motivos de salud.<br>Impacto en los niveles de absentismo de la empresa cliente en base a actuaciones de umivale que proporcionan a la empresa recortes en los tiempos de duración de las bajas de su personal.  |
|  | 2. Trato humano (empresario + trabajador)      | Importancia de las personas y el respeto a la dignidad humana, promoviendo:<br>* La igualdad de oportunidades,<br>* La no discriminación de las personas por ningún concepto, incluida su posible discapacidad,<br>* La accesibilidad universal a nuestros servicios,<br><br>Evitando cualquier forma de acoso o denigración de la persona.<br><br>Atención personalizada y profesional al cliente por parte del personal, tanto sanitario como no sanitario, de nuestra Organización.<br>* Escucha activa del paciente, honestidad en la interrelación, ser proactivos.<br>* Trato en el contacto administrativo: información del tiempo previsto de espera, aclaración de dudas, amabilidad, nivel de información suficiente, etc., teniendo en cuenta los distintos canales de atención al cliente (e-mail, telefónico, web...).<br>* Pruebas exploratorias: información sobre en qué consiste la prueba, lo que puede experimentar o sentir, estados posteriores, etc.<br>* Utilización de un lenguaje fácilmente comprensible y adecuado al nivel de comprensión de los clientes. |
|  | 4. Tiempos de espera (empresario + trabajador) | Tanto dentro en las instalaciones a la espera de la atención sanitaria y administrativa, como en la propia consulta, o en la remisión de informes, plazos de tramitación para prestaciones, contestación a las peticiones del cliente y actuaciones realizadas.<br><br>Estos tiempos deben ser mínimos y siempre se debe informar de los plazos previstos y tiempo necesario.  |
| umivalentes  | 15. Empleo                                     | Calidad del empleo que ofrece <b>umivale</b> (trabajadores fijos, salarios, condiciones,...).<br>Sistema de beneficios sociales (bono transporte, colegiación,...), del cual cada trabajador tiene la posibilidad de percibir parte de su retribución en productos o servicios, en función de sus necesidades + política retributiva que ofrece la empresa a sus trabajadores a cambio de su esfuerzo.   |
|  | 16. Conciliación laboral                       | Posibilidad para compaginar el trabajo laboral con las necesidades familiares y personales.<br>Entendimiento de la empresa de las necesidades particulares de cada <b>umivalente</b> .   |
|  | 17. Igualdad / equidad / reconocimiento        | * Todos los <b>umivalentes</b> son tratados con criterios justos y no existe ninguna discriminación.<br>* Sistema de reconocimiento de los trabajos bien hechos  |

| Nº | Requisito del cliente identificado  | Empresario | Trabajador | umivalente | Proveedor | Sociedad |           |          |            |           | Capital |
|----|---|------------|------------|------------|-----------|----------|-----------|----------|------------|-----------|---------|
|    |   |            |            |            |           | suma     | Fundación | Sociedad | Ministerio | Sindicato |         |
| 1  | Reducción del absentismo  | X          |            | X          |           | X        | X         | X        | X          |           | X       |
| 2  | Trato humano  | X          | X          | X          | X         | X        | X         | X        |            |           |         |
| 3  | Empatía   | X          | X          |            |           |          |           |          |            |           |         |
| 4  | Tiempos de espera   | X          | X          |            | X         |          |           |          |            |           |         |
| 5  | Asesoría e información prestada   | X          | X          |            |           |          |           |          |            |           |         |
| 6  | UPC: Única Persona de Contacto  | X          | X          |            | X         |          |           |          |            |           |         |
| 7  | Calidad profesionalidad y técnica   | X          | X          |            | X         | X        | X         | X        | X          |           | X       |
| 8  | Prestación eficaz, justa y adecuada   | X          | X          |            |           |          |           |          | X          |           | X       |
| 9  | Instalaciones   | X          | X          | X          |           |          |           |          |            |           |         |
| 10 | Accesibilidad   | X          | X          |            | X         |          |           |          |            |           |         |
| 11 | Innovación y valor añadido de nuestros servicios  | X          | X          |            |           | X        | X         | X        |            |           | X       |
| 12 | Seguridad y salud e intimidad y confidencialidad de la información recogida en nuestros servicios | X          | X          |            |           |          |           | X        |            |           | X       |
| 13 | Adecuación de todos nuestros servicios a la legislación vigente (LOPD, Reglamento Mutuas, etc.)   | X          | X          | X          |           | X        | X         | X        | X          | X         | X       |
| 14 | Solvencia   | X          |            |            |           |          |           |          | X          |           | X       |
| 15 | Empleo  |            |            | X          |           | X        |           | X        |            | X         | X       |
| 16 | Conciliación laboral y personal   |            |            | X          |           |          |           |          |            | X         |         |
| 17 | Igualdad / equidad / reconocimiento   |            |            | X          |           |          |           |          |            | X         |         |
| 18 | Desarrollo profesional  |            |            | X          |           |          |           |          |            | X         |         |
| 19 | Entorno y ambiente laboral  |            |            | X          |           |          |           |          |            | X         |         |
| 20 | Trabajo que aporte valor  |            |            | X          |           |          |           |          |            | X         |         |
| 21 | Planificación   |            |            | X          |           |          |           |          |            | X         |         |
| 22 | Compromiso  |            |            | X          |           |          |           |          |            | X         |         |
| 23 | Igualdad / equidad en la asignación / gestión de los contratos                                    |            |            |            | X         |          |           |          |            |           |         |
| 24 | Relaciones de confianza recíproca Ganar – Ganar con proveedores                                   |            |            |            | X         |          |           |          |            |           |         |
| 25 | Transparencia e información   |            |            |            | X         | X        | X         | X        | X          | X         | X       |
| 26 | Compromiso medioambiental   | X          |            |            |           |          |           | X        |            |           |         |
| 27 | Cultura de prevención   | X          |            |            |           |          | X         | X        |            |           |         |
| 28 | Alianzas estratégicas   |            |            |            |           | X        | X         |          | X          |           |         |
| 29 | RSC   | X          |            | X          |           | X        | X         | X        | X          | X         |         |
| 30 | Buen Gobierno y gestión fondos de la SS   |            |            |            |           |          |           |          | X          | X         | X       |
| 31 | Prevención del fraude   |            |            |            |           |          |           | X        | X          | X         | X       |
| 32 | Productividad / optimización de recursos  |            |            |            |           |          |           |          | X          |           | X       |
| 33 | Cuota de Mercado  |            |            |            |           |          |           |          |            |           | X       |

Valorando si todos los aspectos relevantes identificados tras el análisis botton - up dan respuesta a cada uno de los requisitos de nuestros GI (se valora si el modelo GRI responde a las expectativas de nuestros Grupos de Interés con el servicio que prestamos), identificando aquellos aspectos relevantes no contemplados. Ejemplo del análisis sería:

| Nº | Requisito del cliente identificado  | Empresario | Trabajador | umivalente | Proveedor | Sociedad |           |          |            |           | Capital | Modelo         |
|----|-------------------------------------|------------|------------|------------|-----------|----------|-----------|----------|------------|-----------|---------|----------------|
|    |                                     |            |            |            |           | suma     | Fundación | Sociedad | Ministerio | Sindicato |         |                |
| 1  | Reducción del absentismo            | X          |            | X          |           | X        | X         | X        | X          |           | X       | No contemplado |
| 2  | Trato humano                        | X          | X          | X          | X         | X        | X         | X        |            |           |         | Relevante      |
| 3  | Empatía                             | X          | X          |            |           |          |           |          |            |           |         | Relevante      |
| 4  | Tiempos de espera                   | X          | X          |            | X         |          |           |          |            |           |         | Relevante      |
| 5  | Asesoría e información prestada     | X          | X          |            |           |          |           |          |            |           |         | Relevante      |
| 6  | UPC: Única Persona de Contacto      | X          | X          |            | X         |          |           |          |            |           |         | Relevante      |
| 7  | Calidad profesionalidad y técnica   | X          | X          |            | X         | X        | X         | X        | X          |           | X       | Relevante      |
| 8  | Prestación eficaz, justa y adecuada | X          | X          |            |           |          |           |          | X          |           | X       | No contemplado |

8.2.2 Estudio de la cultura de **umivale** y determinación de aspectos propios de nuestra cultura a considerar

Por otra parte se definen los parámetros clave que pertenecen a la cultura de **umivale** (incluyendo el estudio de los aspectos ambientales significativos y del Plan Estratégico) y se compara la adecuación de los mismos a los aspectos relevantes identificados.

¿Cómo concretarlo?
 

+Jefes + 😊

umivalentes 🤝

Organizarnos

Referentes Salud

Solidez Económica

Calidad:
 

- ➔ Mantener Cuota de Mercado
- ➔ Mayor ↓ %ABS/Siniestralidad

- ➔ Compromiso (Clima, ABS, Rotación, etc.)
- ➔ Productividad/Compensación

- ➔ Eficiencia (Capítulo 1y2/Ingresos)

- ➔ Premios y Reconocimientos

- ➔ Responsabilidad (Cumplimiento normativo y Auditoría)
- ➔ Rentables en cada contingencia
- ➔ Reservas



8.2.3 Determinación de asuntos

Con los anteriores inputs de entrada (requisitos de los GI y de la cultura de **umivale** no contemplados en el modelo) se definen una serie de asuntos a integrar en la memoria GRI y la forma de integración de los mismos.

| Asuntos a incluir en la memoria de RSC, tras la revisión de la cultura de umivale | El Jefe    |            | umivaliante | Proveedor | Sociedad |           |          |            |            | Capital |
|---|------------|------------|-------------|-----------|----------|-----------|----------|------------|------------|---------|
|   | Empresario | Trabajador |             |           | Suma     | Fundación | Sociedad | Ministerio | Sindicatos |         |
| Absentismo  | X          |            |             |           |          | X         | X        | X          |            | X       |
| Prestaciones económicas y asistenciales   | X          | X          |             |           | X        |           |          |            |            |         |
| Clima laboral (conciliación)  |            |            | X           |           |          |           |          |            | X          |         |
| Cuota de mercado  |            |            |             |           |          |           |          |            |            | X       |
| Alianzas estratégicas   |            |            |             |           | X        |           | X        |            |            |         |
| Cultura de prevención   | X          |            |             |           | X        |           | X        |            |            |         |
| Productividad / optimización de recursos  |            |            |             |           | X        | X         |          | X          | X          | X       |

- Se ha realizado una encuesta on line a los 5 Grupos de interés identificados:
- Existen dos Grupos de Interés que han tenido participación directa en la misma:
  - El Capital (dado que la Junta Directiva ha aprobado y validado la memoria).
  - El **umivaliante**, con la participación de un grupo de trabajo multidisciplinar de participación para su elaboración y la aportación de numerosos Servicios, con sus aportaciones e información para redactar la memoria. La memoria ha sido validada y aprobada por el Comité de Dirección de **umivale**.

La memoria se pone a disposición de la Sociedad en nuestra web [umivale.es](http://umivale.es) y existe un canal de participación para la misma sobre cualquier input aportado.



|   | Modelo           | Aspecto material dentro o fuera de umivale                 | Indicador   |
|---|------------------|--|---|
| 1. Reducción del absentismo   | Asunto           | umivale<br>GI: El Jefe, Sociedad, Capital<br>y umivaliente | Porcentaje de absentismo por motivos de salud   |
| 2. Trato humano   | Relevante        | umivale<br>GI: El Jefe                                     | Satisfacción de clientes  |
| 3. Empatía  | Relevante        | umivale<br>GI: El Jefe                                     | Satisfacción de clientes  |
| 4. Tiempos de espera  | Relevante        | umivale<br>GI: El Jefe                                     | Satisfacción de clientes  |
| 5. Asesoría e Información prestada  | Relevante        | umivale<br>GI: El Jefe                                     | Satisfacción de clientes  |
| 6. UPC: Única Persona de Contacto   | Relevante        | umivale<br>GI: El Jefe                                     | Satisfacción de clientes  |
| 7. Calidad profesionalidad y técnica  | Relevante        | umivale<br>GI: El Jefe                                     | Satisfacción de clientes<br>Para la gestión administrativa técnica:<br>* % de quejas de los clientes aceptadas.<br>* % de Reclamaciones previas aceptadas.<br>* % de Determinaciones de contingencia aceptadas.   |
| 8. Prestación eficaz, justa y adecuada a la dolencia  | Asunto           | umivale<br>GI: El Jefe                                     | Prestaciones asistenciales:<br>Número de procesos de asistencia sanitaria<br>Evolución AT&EP e índice de incidencia<br>Prestaciones económicas:<br>Nº expedientes IMS<br>Nº Ayudas y beneficiarios de CPE<br>Nº expedientes CUME<br>Días indemnizados de CATA<br>Nº expedientes BONUS<br>Pago realizado en Incapacidad Temporal   |
| 9. Instalaciones  | No se incluye    | umivale<br>GI: El Jefe y umivaliente                       | Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global  |
| 10. Accesibilidad   | Relevante        | umivale<br>GI: El Jefe y proveedor                         | Satisfacción de clientes<br>Indicadores de Redes sociales<br>Indicadores de Web umivale.es  |
| 11. Innovación y valor añadido de nuestros servicios  | No se incluye    | umivale<br>GI: El Jefe y Sociedad                          | Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global  |
|   | No relevante     | umivale<br>GI: El Jefe, Proveedor y                        | G4-PR1 y G4-PR2 (seguridad y salud de nuestros servicios)   |
| 12. Seguridad y salud e intimidad y confidencialidad de la información recogida en nuestros servicios | Relevante (LOPD) | umivaliente  | G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes   |
| 13. Adecuación de todos nuestros servicios a la legislación vigente.                                  | Asunto           | umivale<br>GI: Todos los GI                                | G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.<br>G4-SO8 Multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.<br>G4-PR7 Incumplimiento de las normativas y códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.<br>G4-PR9 Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios. |

|  | Modelo        | Aspecto material dentro o fuera de umivale                               | Indicador   |
|--|---------------|--|---|
| 14. Solvencia  | Relevante     | <b>umivale</b><br>GI: El Capital: El Jefe y la Sociedad                  | Población protegida por <b>umivale</b> .<br>Ingresos Integrados.<br>Reservas.<br>Distribución del "aporte" de la gestión de <b>umivale</b> .  |
| 15. Empleo   | Relevante     | <b>umivale</b><br>GI: Sociedad, Capital y <b>umivaliente</b>             | G4-10b Número de empleados fijos por tipo de contrato (Grupo I, II o III) sexo y edad y tamaño de la plantilla (G4-10.d)<br>G.4.11 Trabajadores de <b>umivale</b> están dentro del convenio colectivo<br>Satisfacción a empleados (encuesta de clima del entorno de trabajo)<br>G4 LA1 Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.                                 |
| 16. Conciliación laboral   | Asunto        | <b>umivale</b><br><b>umivalientes</b>                                    | Satisfacción a empleados (encuesta de clima del entorno de trabajo).  |
| 17. Igualdad / equidad / reconocimiento<br>En <b>umivale</b> no existen grupos minoritarios en plantilla | Relevante     | <b>umivale</b><br>GI: Proveedor y <b>umivaliente</b>                     | Datos de igualdad.<br>G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad.<br>G4-LA13 Plan de Igualdad.<br>G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.   |
| 18. Desarrollo profesional   | Relevante     | <b>umivale</b><br><b>umivaliente</b>                                     | G4 LA9 Promedio de horas de capacitación x empleado.  |
| 19. Entorno y ambiente laboral   | Relevante     | <b>umivale</b><br><b>umivaliente</b>                                     | Tasas de absentismo: G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo.<br>G4 LA3 Niveles de reincorporación al trabajo.  |
| 20. Trabajo que aporte valor   | No se incluye | <b>umivale</b><br><b>umivaliente</b>                                     | Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global de los <b>umivaliente</b>  |
| 21. Planificación  |               |  |   |
| 22. Compromiso   |               |  |   |
| 23. Igualdad / equidad en la asignación / gestión de los contratos                                       | No se incluye | <b>umivale</b><br>GI: Proveedor  | Se decide no incluirlo, al ser un indicador subjetivo.<br>Se incluyen datos de proveedores + aportación de la LCSP.   |
| 24. Relaciones de confianza recíproca<br>Ganar – Ganar   |               |  |   |
| 25. Transparencia e información  | No relevante  | <b>umivale</b><br>GI: Sociedad   | Se decide no incluirlo, al no tener indicadores cuantitativos relevantes y ser un subconjunto de nuestras actividades en pro de la prevención contra el fraude. Se incorpora en la memoria cuestiones relativas a la Ley de transparencia y la gestión de la discapacidad.  |
| 26. Compromiso medioambiental  | Relevante     | <b>umivale</b><br>GI: Sociedad   | G4-EN1 Materiales por peso o volumen (kg de papel y tóner y consumo en euros /unidades de material sanitario y de oficina).<br>G4-EN3 Consumo energético interno (Kwh consumidos en los centros de <b>umivale</b> ).<br>G4-EN8 Captación total de agua según la fuente (m3 consumidos en los centros de <b>umivale</b> ).<br>G4-EN29 Euros de multas y número de sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. |
| 27. Cultura de prevención  | Asunto        | <b>umivale</b><br>GI: El Jefe, Proveedor, Sociedad, y <b>umivaliente</b> | Número de estudios I+D+i y promoción de la salud.<br>Número de jornadas y eventos.<br>Número de visitas preventivas a empresas.   |

|   | Modelo        | Aspecto material dentro o fuera de umivale          | Indicador   |
|---|---------------|---|---|
| 28. Alianzas estratégicas   | Asunto        | umivale<br>GI: Sociedad                             | Euros de ahorros producidos en umivale, con las alianzas estratégicas.<br>Número de estudios I+D+i.<br>Número de convenios de colaboración.   |
| 29. RSC   | No se incluye | umivale<br>GI: Sociedad, El Jefe y umiva-<br>liente | Se decide no incluirlo, al ser un agregado de algunos requisitos (medioambiente, cultura de prevención, etc.) que ya están contemplados en el estudio.  |
| 30. Buen Gobierno y gestión fondos de la SS   | Asunto        | umivale<br>GI: Sociedad                             | Auditorias limpias (incumplimiento de las normativas y códigos voluntarios y multas).<br>Resultados a distribuir.   |
| 31. Prevención del fraude   | Relevante     | umivale<br>GI: Sociedad y Capital                   | G4-SO3 Numero y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.<br>G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa |
| 32. Productividad / optimización de recursos  | Asunto        | umivale<br>GI: Sociedad y El Capital                | Ingresos por cuotas / número de trabajadores de umivale   |
| 33. Cuota de mercado  | Asunto        | umivale<br>GI: El Capital                           | Número de trabajadores protegidos de umivale / número total de trabajadores del sector Mutuas   |
| Aspecto material dentro de la Organización: Cualquiera de los aspectos que integran la palabra umivale      |               |   |   |
| Aspecto material fuera de la Organización: Cualquiera de los aspectos que integran integrada la palabra GI: |               |   |   |

# Datos técnicos de la memoria de RSC

Nombre de la Organización

**umivale** Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 15  
Avenida Real Monasterio de Poblet, 20 CP 46930  
Quart de Poblet (Valencia) 963 18 10 18 – 900 365 012 <http://www.umivale.es>

Coordinador de la memoria de RSC

Francisco Javier Quiroga Figueiras  
[jquiroga@umivale.es](mailto:jquiroga@umivale.es) Tfno: 900 365 012

Si deseas mas información sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social, o plantear sugerencias al contenido del mismo puede hacerlo dirigiéndose a Javier Quiroga a través de: [jquiroga@umivale.es](mailto:jquiroga@umivale.es) o mediante nuestro teléfono de Atención al Cliente 900 365 012. Nos comprometemos a contestarte en un plazo menor a 7 días. Le rogamos que nos ayude a mejorar esta memoria y nuestro desempeño social contestando a esta sencilla encuesta (de aproximadamente 3 minutos)

<https://www.encuestafacil.com/RespWeb/Qn.aspx?EID=2201101>

Información sobre las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social

**umivale**, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 15, con más de 100 años de historia, es uno de los referentes del sector de las Mutuas, asociaciones libres de empresarios sin ánimo de lucro y entidades que colaboran con la gestión de la Seguridad Social, y se encuentran constituidas al amparo de la Ley General de la Seguridad Social, del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. El sector de las Mutuas está formado por 20 entidades, estando posicionada **umivale**, por ingresos, en la séptima posición.

|  | AT&EP  | CC         | CATA       |                     |
|--|--|------------|------------|---------------------|
| Empresas mutualistas                     | 40.958   | 32.982     | NO procede | Número empresas     |
| Autónomos                                | 11.403   | 64.400     | 10.396     | Número autónomos    |
| Trabajadores protegidos por contingencia | 566.890  | 460.385    |            | Número trabajadores |
| Trabajadores protegidos                  | 619.908 DNI's distintos<br>Nota: un trabajador puede estar afiliado a varias contingencias, por lo que el sumatorio de todas las mismas no coincide con el número de DNI's distintos |            |            | Número trabajadores |
| Ingresos                                 | 247.105,29   | 142.430,42 | 3.095,86   | Miles de €          |
| Ingresos integrados<br>(AT&EP; CC, CATA) | 392.631,57   |            |            | Miles de €          |
| Resultado económico                      | 35.137,74  |            |            | Miles de €          |
| Datos a 31 Diciembre de 2015             |  |            |            |                     |

Las Mutuas son asociaciones de empresarios que, debidamente autorizadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, se constituyen con el objeto de colaborar, bajo la dirección y tutela de dicho Ministerio, en la gestión de prestaciones de las Contingencias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales con sujeción a las normas del Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas. **umivale** se encuentra inscrita con el número quince en el Registro de Entidades autorizadas para colaborar en la gestión de la Seguridad Social existente al efecto en la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

Características de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social

**Fuerte regulación normativa:** el sector de Mutuas se encuentra fuertemente regulado normativamente, y se encuentran tuteladas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, por lo que las opciones de gestión están muy condicionadas, debiendo limitar nuestra actividad a la colaboración con la SS. La administración económica depende de los Presupuestos Generales del Estado y anualmente, el MEySS efectúa una auditoría de cuentas a través de la Intervención General de la Seguridad Social.

**Entidades sin ánimo de lucro:** cualquier beneficio (excedentes) como resultado de la gestión que realizan las Mutuas, se devuelve a la Seguridad Social.

**Asociación de empresas voluntaria:** las empresas (tanto públicas como privadas) puede elegir libremente a qué Mutua asociarse (u optar por la propia Seguridad Social).

Perfil de la memoria de RSC

Quinta memoria de RSC, herramienta que ayuda a evaluar y mejorar la gestión de **umivale**. al evaluar la consistencia entre la estrategia social y económica de la entidad, según criterios del GRI. Periodicidad anual. Memoria 2015 (de 1 de enero a 31 de diciembre de 2015).

Todas las memorias de RSC de **umivale** se someten a verificación externa, al objeto de poder validar la adecuación de la información solicitada a los requisitos del modelo GRI.

La información presentada responde a los contenidos solicitados por la Guía G4 "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad". Está realizada bajo los parámetros del Global Reporting Initiative, bajo los principios de elaboración de las memorias GRI. En ella se recogen todos los aspectos más destacados llevados a cabo por **umivale**, durante 2015, en materia de RSC. Estas acciones se han llevado a cabo en todo el territorio nacional.

Los datos que se presentan se referencia, en todos los casos, a sus fuentes de origen.

**umivale** dispone de diversos instrumentos para garantizar la calidad y verificación de la información que proporciona este informe. Por una parte, cuenta con áreas especializadas en la sistematización y gestión de información que proporcionan una fuente de contenidos. Son áreas que además están sometidas a los procesos de auditoría habituales. En segundo lugar **umivale** cuenta con un sistema de gestión de información, NEOS, que mejora la calidad y alcance de la información solicitada.

El proceso seguido para la realización del Informe ha sido global, con la participación de las diferentes áreas de la entidad, por lo que se han tenido en cuenta las actividades de la mutua en todos los centros de trabajo, lo que ha facilitado la redacción de un documento colectivo y consensuado.

| Principios de elaboración de memorias |   |  |
|---------------------------------------|---|--|
| Principio                             | Descripción   | Aplicación por <b>umivale</b>  |
| Equilibrio                            | La memoria debe reflejar tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.   | Análisis de materialidad que ponen de manifiesto todos los efectos económicos, ambientales y sociales importantes.   |
| Comparabilidad                        | La organización debe seleccionar, reunir y divulgar la información de manera sistemática. La información ha de presentarse de tal manera que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización, y que este se pueda analizar con respecto al de otras organizaciones. | Memoria planteada y segmentada por GI, de manera gráfica y sencilla y que muestra la evolución de los tres últimos años.<br><br>Lenguaje que evita los términos particulares y no comprensibles a cada GI. |
| Claridad                              | La organización debe presentar la información de modo que los grupos de interés a los que se dirige la memoria puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente   |  |
| Precisión                             | La información ha de ser lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización  |  |
| Puntualidad                           | La organización debe presentar sus memorias con arreglo a un calendario regular, para que los grupos de interés dispongan de la información en dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.  | Presentación anual de las memorias de RSC  |

Prestaciones de **umivale**

| Contingencia | Pago Prestación (miles €) | Nº Procesos | Promedio pago x proceso (€) |
|--------------|---------------------------|-------------|-----------------------------|
| AT&EP        | 27.928                    | 18.760      | 1.489                       |
| IMS          | 43.940                    | 689         | 63.773                      |
| LREoL        | 16.296                    | 4.405       | 3.699                       |
| CUME         | 1.478                     | 127         | 11.638                      |
| CC           | 129.640                   | 50.743      | 2.555                       |
| CATA         | 387                       | 84          | 4.609                       |

\* Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2016. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: pendientes que son aceptados, etc.)

# Tabla de GRI



| Contenidos básicos generales |  | Páginas   |
|------------------------------|--|---|
| Estrategia y Análisis        |  |   |
| G4-1                         | Incluyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión. | Página 4  |
| Perfil de la organización    |  |   |
| G4-3                         | Nombre de la organización.   | Página 85   |
| G4-4                         | Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.  | Página 18. Anexo IV 99-100  |
| G4-5                         | Lugar donde se encuentra la sede de la organización.   | Página 85   |
| G4-6                         | Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.   | España  |
| G4-7                         | Naturaleza del régimen de la propiedad y su forma jurídica.  | Página 16. Mutua Colaboradora con la SS nº 15   |
| G4-8                         | Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).   | Páginas 19-20   |
| G4-9                         | a Número de empleados  | Página 41   |
|                              | a Número de operaciones  | Páginas 6, 32-33 y 86   |
|                              | a Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público)  | Página 68   |
|                              | a Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado);   | Página 70 (reservas)  |
|                              | a Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.  | Páginas 6 y 32-33   |
| G4-10                        | a Número de empleados por contrato laboral (indefinido y temporal) y sexo.   | Página 44   |
|                              | b Número de empleados fijos por tipo de contrato (Grupo I, II o III) y sexo.   | Página 42   |
|                              | c Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo.  | Página 41   |
|                              | d Tamaño de la plantilla por región y sexo.  | Página 43   |
|                              | e Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.       | Trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente  |
|                              | f Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).  | No se han producido cambios significativos en el número de trabajadores en <b>umivale</b> durante el año  |
| G.4.11                       | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.  | Página 41 (98,97%)  |
| G.4.12                       | Describe la cadena de suministro de la organización.   | Páginas 52-54   |
| G4-13                        | Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.   | No han existido cambios significativos, excepto las mejoras en las instalaciones. Páginas 6,17  |
| G4-14                        | Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.   | No aplica a <b>umivale</b>  |
| G4-15                        | Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.   | Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Página 21<br>Declaración de Luxemburgo. Página 62<br>Alianza empresas Saludables. Página 62<br>EFQM Página 10 |
| G4-16                        | Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.   | Páginas 64-65<br>Anexo V. Página 101  |

| Aspectos materiales y de cobertura     |  |  |
|--|--|--|
| G4-17                                  | Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.<br>Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. | No existen otras entidades que figuren en los estados financieros de la organización   |
| G4-18                                  | a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.<br>b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.  | Páginas 74-80<br>Página 86 (principios de elaboración)   |
| G4-19                                  | Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.  | Páginas 81-83  |
| G4-20                                  | Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.   | Páginas 79-80  |
| G4-21                                  | Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.  | Páginas 81-83  |
| G4-22                                  | Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.  | Modificaciones en Graficas. Anexo VII Pag.105  |
| G4-23                                  | Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.  | Los cambios producidos no son destacables en esta memoria ya que no se han producido grandes cambios en la organización  |
| Participación de los grupos de interés |  |  |
| G4-24                                  | Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.   | Anexo II y III. Páginas 95-98  |
| G4-25                                  | Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.  | Anexo III. Páginas 96-98   |
| G4-26                                  | Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.       | Páginas 74-76<br>Anexo III. Páginas 96-98  |
| G4-27                                  | Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.                      | No han surgido cuestiones clave al haberse determinado los asuntos relevantes a través de expertos - en la organización. En las páginas 81-83 se encuentra la tabla de asuntos incluidos, tras la revisión de la cultura de <b>umivale</b> , en la que se estudiaron los requisitos de los GI de <b>umivale</b> no contemplados en el modelo GRI.. |
| Perfil de la Memoria                   |  |  |
| G4-28                                  | Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).   | 1 enero 2015 - 31 diciembre 2015   |
| G4-29                                  | Fecha de la última memoria (si procede).   | 1 de agosto de 2015  |
| G4-30                                  | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).   | Anual  |
| G4-31                                  | Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.   | Francisco Javier Quiroga Figueiras<br><a href="mailto:jquiroga@umivale.es">jquiroga@umivale.es</a><br>Tfno: 900 365 012  |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| G4-32  | a   | Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.   | Opción esencial   |
|  | b   | Facilite el Índice de GRI de la opción elegida.   | Páginas 88-92   |
|  | c   | Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.  | Anexo VII. Página 105   |
| G4-33  | a   | Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.  | Todas las memorias de RSC de <b>umivale</b> se someten a verificación externa |
|  | b   | Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.   | Anexo VII. Página 105   |
|  | c   | Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.  | Ninguna   |
|  | d   | Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación.   | Si, tanto el Director Gerente como la Junta Directiva                         |
| Gobierno   |   |   |   |
| G4-34  |   | Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.                                | Páginas 8-9<br>Anexo I. Página 94   |
| Ética e Integridad   |   |   |   |
| G4-56  |   | Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.  | Páginas 12-15   |
| Verificación Externa   |   |   |   |
| Todos los puntos del contenido básico se han verificado externamente |   |   | Anexo VII. Página 105   |
| 2. Dimensión económica   |   |   |   |
| Nº   | Aspectos materiales   |   |   |
| Aspecto: Desempeño económico   |   |   |   |
| G4-EC1   | Valor económico directo generado y distribuido  | Número de trabajadores protegidos de <b>umivale</b> /<br>número total de trabajadores del sector Mutuas<br><br>Población protegida por <b>umivale</b><br><br>Ingresos integrados<br><br>Reservas<br><br>Distribución del "aporte" de la gestión de <b>umivale</b> | Páginas 45,68-72<br>Anexo VI 102  |
| 3. Dimensión ambiental   |   |   |   |
| Nº   | Aspectos materiales   |   |   |
| Aspecto: Material  |   |   |   |
| G4-EN1   | Materiales por peso o volumen.  | Kg de papel y tóner y consumo en euros /unidades de material sanitario y de oficina   | Pág 56 (enfoque)<br>Páginas 59-60<br>Anexo VI 102                             |
| Aspecto: Energía   |   |   |   |
| G4-EN3   | Consumo energético interno  | Kwh consumidos en los centros de <b>umivale</b>   | Pág 56 (enfoque)<br>Páginas 57-58<br>Anexo VI 102                             |
| Aspecto: Agua  |   |   |   |
| G4-EN8   | Captación total de agua según la fuente.  | M3 consumidos en los centros de <b>umivale</b>  | Pág 56 (enfoque)<br>Página 58<br>Anexo VI 102                                 |
| Aspecto: Cumplimiento regulatorio                                    |   |   |   |
| G4-EN29  | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. | Euros de multas y número de sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.  | Página 66 Anexo VI 102  |

| 4. Dimensión social   |   |  |                                  |
|---|---|--|----------------------------------|
| Nº  | Aspectos materiales   |  |                                  |
| <b>SUBCATEGORIA: Prácticas laborales y trabajo digno</b>        |   |  |                                  |
| <b>Aspecto: Empleo</b>  |   |  |                                  |
| G4-LA1  | Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.  | Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región  | Página 45<br>Anexo VI<br>102     |
| G4-LA3  | Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.  | Niveles de reincorporación al trabajo  | Página 45                        |
| <b>Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo</b>                 |   |  |                                  |
| G4-LA6  | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.   | Tasas de absentismo: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo.   | Página 47<br>Anexo VI<br>103     |
| <b>Aspecto: Capacitación y educación</b>                        |   |  |                                  |
| G4-LA9  | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.  | Promedio de horas de capacitación x empleado   | Página 47<br>Anexo VI<br>103     |
| <b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>          |   |  |                                  |
| G4-LA12   | Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.   | Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad. No aplica la discriminación positiva en la contratación en las políticas de <b>umivale</b> | Páginas 41-43<br>Anexo VI<br>103 |
| <b>Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b> |   |  |                                  |
| G4-LA13   | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.   | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.<br>Plan de igualdad  | Páginas 45,48<br>Anexo VI<br>103 |
| <b>SUBCATEGORIA: Sociedad</b>                                   |   |  |                                  |
| <b>Aspecto: Lucha contra la corrupción</b>                      |   |  |                                  |
| G4-SO3  | Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.   | Porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados  | Páginas 49-50<br>Anexo VI<br>103 |
| <b>Aspecto: Cumplimiento</b>                                    |   |  |                                  |
| G4-SO8  | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.   | Multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.   | Página 66<br>Anexo VI<br>104     |
| <b>SUBCATEGORIA: Responsabilidad sobre los productos</b>        |   |  |                                  |
| <b>Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios</b>         |   |  |                                  |
| G4-PR3  | Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.   | Satisfacción de clientes: calidad de información sanitaria   | Páginas 26-29<br>Anexo VI<br>104 |
| G4-PR5  | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.   | Satisfacción de clientes:  | Páginas 26-27<br>Anexo VI<br>104 |
| <b>Aspecto: Comunicaciones mercadotécnica</b>                   |   |  |                                  |
| G4-PR7  | Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | Incumplimiento de las normativas   | Página 66<br>Anexo VI<br>104     |

|  |  |   |                                 |
|--|--|---|---------------------------------|
| Aspecto: Privacidad de los clientes  |  |   |                                 |
| G4-PR8   | Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.  | Número de reclamaciones fundamentadas sobre la LOPD     | Página 30-31<br>Anexo VI<br>104 |
| Aspecto: Cumplimiento regulatorio  |  |   |                                 |
| G4-PR9   | Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios. | Incumplimiento de las normativas (ajustes de auditoría) | Página 66<br>Anexo VI<br>104    |
| OMISIONES  |  |   |                                 |
| No ha procedido la omisión de ningún dato en la elaboración de esta memoria de RSC |  |   |                                 |
| VERIFICACIÓN EXTERNA   |  |   |                                 |
| Todos los puntos del contenido específico se han verificado externamente           |  |   | Anexo VIII<br>Página 106        |

# Anexos

Anexo I. Órganos de Gobierno/Participación/Ejecutivo (G4-34)

| Órgano de Gobierno                  | Descripción  | Integrantes   | Responsabilidad en la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales   |
|-------------------------------------|--|---|--|
| Junta Directiva                     | Órgano de Gobierno por delegación de la Junta General como órgano soberano.  | Está formada por representantes de las empresas asociadas y por un representante de los trabajadores de umivale.  | Decisiones en materia económica (aprobación de presupuestos de gestión). Aprobación de las concesiones de prestación por IMS.  |
| Comisión Permanente                 | Órgano de gobierno por delegación de la Junta directiva  | Esta formada por el presidente, los vicepresidentes , el secretario de la Junta y hasta cuatro vocales.   | Ejecutar planes de actuación aprobados en la Junta directiva<br>Conocer las decisiones económicas y situación financiera de la mutua<br>Adoptar acuerdos concretos   |
| Órgano de Control y Participación   | Descripción  | Integrantes   | Responsabilidad en la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales   |
| Comisión de Control y Seguimiento   | Órgano de participación institucional de los empresarios y de los trabajadores protegidos.   | Formado por representantes de organizaciones empresariales (que representan a los empresarios) y representantes de organizaciones sindicales y de los trabajadores protegidos (que representan a los trabajadores). | Decisiones económicas, participando en la elaboración del anteproyecto de presupuestos de la Mutua e informando del proyecto de memoria anual.<br>Decisiones sociales: siendo informada de la gestión llevada a cabo en las distintas modalidades de colaboración.                 |
| Comisión de Prestaciones Especiales | Órgano de concesión de beneficios de asistencia social, que de forma potestativa, umivale puede dispensar a los trabajadores protegidos y sus familiares, en atención a determinados estados y situaciones de necesidad. | Está formada también por representantes de las empresas y de los trabajadores protegidos, siendo estos últimos representados por organizaciones sindicales.   | Responsable de las decisiones en materia de Ayudas de Asistencia social “no regladas por la Seguridad Social”. Concede ayudas económicas, de servicios y atención al trabajador accidentado o a su familia), a todos aquellos mutualistas que por especial necesidad la necesiten. |
| Órgano de Ejecutivo                 | Descripción  | Integrantes   | Responsabilidad en la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales   |
| Comité Ejecutivo                    | Órgano de gestión interno ejecutivo.   | Formado por el Director Gerente y los miembros del Comité de Dirección  | Todas las decisiones o propuestas en materias económica, ambiental o social parte de la gestión de este Comité Ejecutivo.  |



Anexo II. Información sobre los Grupos de interés umivale

Busca fortalecer su vinculación con todas las Organizaciones con las que tiene relación en el cumplimiento de la Misión. Nuestra red de alianzas se desarrolla de acuerdo a las siguientes líneas estratégicas para 1) Cumplir la Misión y 2) Ser partner preferente.

Si con nuestros actos sabemos ganarnos su confianza, parte de la Sociedad de nuestro Círculo de influencia será un referente activo y positivo de nuestro trabajo ⇒ prescriptores e incluso nos pueden elegir como compañeros de viaje ⇒ partners (socios).

Para ello, en algunas ocasiones, firmamos convenios de colaboración para trabajar de forma conjunta con diferentes entidades que estarían dentro de nuestro GI de Sociedad.

| Nº  | GI identificado  | Definición   | Finalidades de la relación con el GI  |
|-----|--|--|---|
| 1   | Mutualistas y sus trabajadores                                   | Empresas mutualistas y sus trabajadores. En este grupo también estarían con-templados los autónomos.   | Satisfacción de expectativas y necesidades.   |
| 2   | El Trabajador  | Los empleados que conforman la plantilla de <b>umivale</b> (los <b>umivariantes</b> )  | Realización profesional y personal en el trabajo.<br>Desarrollo de personas.  |
| 3   | Proveedores  | Personas y entidades que nos suministran, a cambio de un precio, "productos y/o servicios" que necesitamos para conseguir nuestra Misión: <ul style="list-style-type: none"><li>Proveedores sanitarios (hospitales, centros sanitarios, proveedores de pruebas diagnósticas,...) que complementan la labor de <b>umivale</b> en nuestro proceso curar (en aquellas zonas en las que no disponemos de cobertura asistencial propia o necesitamos algún tratamiento más especializado).</li><li>Proveedores en general (nos complementan y apoyan en la gestión del servicio).</li></ul> | Optimizar los servicios prestados a los clientes<br>Relaciones ganar - ganar en beneficio de la Mutua y de los demás componentes.<br>Racionalización de recursos.<br>Asesoramiento e innovación.<br>Tecnología. |
| 4   | Sociedad   | Entidades, tanto públicas como privadas, con las que <b>umivale</b> interactúa y que tienen influencia en el cumplimiento de nuestra misión.   | Optimizar los servicios prestados a los clientes<br>Relaciones ganar - ganar en beneficio de la Mutua y de los demás componentes.<br>Racionalización de recursos.<br>Asesoramiento e innovación.                |
| 4.1 | Ministerio de Empleo y Seguridad Social y Administración Pública | Organismos públicos regulatorios (MEYSS, TGSS, Inspección de Trabajo, Resto de Administración del Estado (Hacienda, Medioambiente, etc.), Ayuntamientos y Corporaciones Locales, Entes Salud Pública, etc.   | Contribuir a la mejora del sistema de Seguridad Social.<br>Prestigio del sistema público.<br>Dotar de excedentes al sistema de SS.  |

| Nº  | GI identificado   | Definición  | Finalidades de la relación con el GI  |
|-----|---|---|---|
| 4.2 | Mutuas  | AMAT<br><b>suma</b> intermutual<br>Otras Mutuas (Unión de Mutuas)   | Optimización y racionalización en el uso de recursos. Mejorar la eficacia en la gestión.<br>Unificación de criterios, innovación y benchmarking.<br>Apoyo en intereses comunes y representación institucional.<br>Aumentar los servicios a los Mutualistas.<br>Economías de escala.     |
| 4.3 | Fundaciones, Asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro y organizaciones sociales   | Fundación ETNOR, ADEIT, Fundación Conexus, Fundación Valenciana de Estudios Avanzados, EDEM, Asociación para el Progreso de la Dirección, Confederación Empresarial Valenciana, Fundación Española del Corazón, etc..<br>ONG's (Cruz Roja, Fundación Española del Corazón. UNICEF, etc.).<br>Organizaciones sociales: sindicatos, agrupaciones..<br>Organizaciones representativas de las Personas con Discapacidad | Actividades de mejora de la cultura preventiva y patrocinio de actividades.<br>Sensibilización y divulgación de la cultura de prevención y salud.<br>Acciones de RSC.   |
| 4.4 | Instituciones, Universidades, centros de Investigación, organizaciones académicas, empresariales y relacionadas con la salud/ PRL | INVASSAT, IBV, Universidad de Valencia, Universidad Católica de Valencia, Sociedades Médicas, CVIDA, Confederación Empresarial Valenciana.  | Proyectos de I+D+i en materia de PRL.<br>Mejora de los sistemas de prevención.<br>Estudios de la Salud Laboral e investigación sanitaria<br>Estudios de benchmarking sectoriales.<br>Competencias clave: Influencia social y capacidad normativa. Entorno y métodos para la innovación. |
| 4.5 | Despachos profesionales   | Asesorías o Gestorías (laborales, fiscales, etc.) que asesoran a nuestros mutualistas e materias diversas (laboral, fiscal, jurídico en general, seguros, etc.) y que prescriben <b>umivale</b> .   | Relaciones ganar - ganar (asesoramiento, conocimiento, ahorros comunes de tiempo, etc.).<br>Apoyo integral a los mutualistas, optimizando los servicios prestados a los clientes. Integración en el proceso de nuestros "Jefes".  |
| 5   | El Capital  | Junta Directiva: Órgano de gobierno formada por representantes de las empresas asociadas y por un representante de los trabajadores de <b>umivale</b> .   | Solvencia.<br>Prevención del fraude.<br>Transparencia e información.<br>Productividad / optimización de recursos.   |

### Anexo III. Grupos de Interés **umivale**. Compromisos con nuestros Grupos de Interés

La selección de los Grupos de Interés (GI) con los que se trabaja en esta memoria corresponden a los referidos en el modelo de gestión de **umivale**, “Modelo de Excelencia” (MEX): El Jefe (mutualistas), **umivalientes** (trabajadores), proveedores, sociedad y capital.

La “alianza” de 5 Componentes ➡ los “5 Magníficos”

- Cliente = “El Jefe” ➡ Es el “Faro”

➤ Trabajador

➡ Ejecuta el trabajo

➤ Proveedor

➡ Suministra todo lo necesario  
(productos y/o servicios)

➤ Sociedad

➡ La Empresa desarrolla su actividad  
en un lugar y rodeada de gente

➤ Capital

➡ La Propiedad / dinero

Anexo III. Compromisos con nuestros Grupos de Interés

| GI            | Compromisos de umivale con el GI  | Qué espera umivale del GI  | Canales de participación (G4-26)<br>Si no se indica lo contrario la frecuencia de colaboración es diaria  | ¿Por qué es un GI?<br>(G4-25)   |
|---------------|---|--|---|---|
| El Jefe       | <p>Prestaciones justas, adecuadas y en plazo.</p> <p>Instalaciones y entorno de servicios adecuado.</p> <p>Compromiso con la seguridad y salud.</p> <p>Proporcionar canales de comunicación y diálogos permanentes y escucha activa.</p> <p>Transparencia e información. Asesoramiento ante trámites.</p> <p>Proporcionar los derechos de intimidad y confidencialidad de sus datos.</p> <p>Analizar cualquier input que nos dé, con objeto de mejorar el servicio.</p> <p>Innovación en servicios.</p> <p>Prestación de un servicio accesible y de calidad.</p> <p>Facilidad de contacto con umivale.</p> <p>Adecuación de nuestros servicios a la legislación</p> | <p>Sinceridad, honestidad y confianza.</p> <p>Respeto, comprensión y paciencia.</p> <p>Utilización adecuada de nuestros recursos y los de la SS.</p> <p>Comunicación para ayudar a mejorar nuestros servicios.</p> <p>Cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes con el servicio.</p> | <p>Servicio de Atención al Cliente 24 horas.</p> <p>Web privada y pública.</p> <p>Centros asistenciales y administrativos de umivale.</p> <p>Encuestas de satisfacción (voz del cliente).</p> <p>Anual.</p> <p>Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.</p> <p>Redes sociales.</p> <p>Única persona de contacto.</p> <p>Mailings y avisos</p> <p>Eventos y jornadas (más o menos semanal).</p>   | <p>Destinatario de los servicios de umivale.</p> <p>Tienen el poder sobre la supervivencia de umivale.</p>  |
| El trabajador | <p>Conseguir el éxito del umivaciente.</p> <p>Desarrollo profesional, no discriminación e igualdad de oportunidades.</p> <p>Compromiso con la seguridad y salud.</p> <p>Formación para el cumplimiento de la misión.</p> <p>Ecuación Valor = Esfuerzo proporcionada, en función de los méritos de cada profesional.</p> <p>Instalaciones y entorno de trabajo adecuado.</p> <p>Proporcionar canales de comunicación y diálogos permanentes y escucha activa.</p> <p>Transparencia e información</p>   | <p>Confianza y compromiso con el proyecto.</p> <p>Profesionalidad.</p> <p>Sinceridad, honestidad y confianza.</p> <p>Respeto, comprensión y paciencia.</p> <p>Comunicación y dialogo.</p> <p>Contribución a la generación de buena reputación.</p>   | <p>Intranet / portal interno / correo electrónico.</p> <p>Encuestas de clima laboral (bienio).</p> <p>Servicio de Atención al Cliente 24 horas.</p> <p>Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.</p> <p>Sistema de reuniones (mensual, semestral, ad hoc, etc.).</p> <p>Redes sociales.</p> <p>Sistema de evaluación del desempeño (anual).</p> <p>Política de puertas abiertas.</p> <p>Visitas al proceso (más o menos mensual).</p> <p>Comités (de seguridad y salud, del Código Ético, etc.). Más o menos trimestralmente.</p> <p>Memorias de GRI, EFQM y corporativa (anual).</p> | <p>Si umivale quiere tener éxito, los profesionales tienen que estar satisfechos, ocupándose de cumplir la Misión, para satisfacer a “El Jefe” y al resto de GI.</p>  |
| El proveedor  | <p>Igualdad / equidad en la asignación / gestión de los contratos.</p> <p>Relaciones de confianza recíproca Ganar – Ganar.</p> <p>Respeto sobre los términos pactados y acordados.</p> <p>Compromiso con la seguridad y salud, cuando trabajen en los centros de umivale.</p> <p>Proporcionar canales de comunicación y diálogos permanentes y escucha activa.</p>  | <p>Honestidad en su relación con umivale.</p> <p>Relaciones de confianza recíproca Ganar – Ganar.</p> <p>Respeto sobre los términos pactados y acordados.</p> <p>Asesoramiento e innovación.</p>   | <p>Grupos de trabajo (la periodicidad depende del proyecto).</p> <p>Plataforma del estado.</p> <p>Reuniones y eventos (más o menos semanalmente).</p> <p>Seguimiento de los proyectos y servicios.</p>  | <p>Necesidad de sus “productos y/o servicios” para conseguir nuestra Misión.</p> <p>Complementan la labor de umivale donde no llegamos. Nuestro éxito es común y somos corresponsables ante “El Jefe”, de todos los fallos.</p> |

## Anexo III. Compromisos con nuestros Grupos de Interés

| GI          | Compromisos de umivale con el GI   | Qué espera umivale del GI   | Canales de participación (G4-26)<br>Si no se indica lo contrario la frecuencia de colaboración es diaria  | ¿Por qué es un GI? (G4-25)  |
|-------------|--|---|---|---|
| La Sociedad | <p>Mejorar la cultura de prevención en la Sociedad.</p> <p>Proporcionar canales de comunicación y diálogo permanentes y de escucha activa.</p> <p>Establecer un modelo de RSC.</p> <p>Relaciones honestas y constructivas.</p> <p>Integración de personas con discapacidad.</p> <p>Adecuación de nuestros servicios a la legislación vigente.</p> <p>Transparencia e información.</p> <p>Ministerio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Buen Gobierno y gestión fondos de la SS.</li> <li>* Solvencia.</li> <li>* Prevención del fraude.</li> <li>* Productividad / optimización de recursos.</li> </ul> | <p>Apoyar la cultura de prevención.</p> <p>Confianza en la compañía.</p> <p>Relaciones de confianza recíproca Ganar – Ganar.</p> <p>Relaciones honestas y constructivas.</p> <p>Apoyar las culturas de RSC (medioambiental, integración de personas con discapacidad, etc.).</p> <p>Relaciones que apoyen nuestra misión.</p> | <p>Web pública y privada (para los despachos profesionales).</p> <p>Puesta a disposición en nuestra web de las memorias de GRI, EFQM y corporativa y existencia de canal de participación (anual).</p> <p>Buzones de atención ante preguntas para las memorias y sistemas de gestión.</p> <p>Redes sociales.</p> <p>Jornadas y eventos (más o menos semanalmente).</p> <p>Grupos de AMAT (mensual).</p> <p>Directamente o a través de fundaciones, asociaciones empresariales, locales e internacionales (semanal).</p> <p>Seguimiento de los proyectos de colaboración y acuerdos (depende del proyecto).</p> <p>Seguimiento de la única persona de contacto en relaciones institucionales.</p> <p>Convenios de colaboración</p> | <p><b>umivale</b> convive en un entorno (nuestro círculo de influencia), que necesitamos para triunfar, dado que contribuyen, directa o indirectamente, a la Misión de <b>umivale</b>.</p>  |
| El Capital  | <p>Transparencia e información.</p> <p>Sostenibilidad y solvencia.</p> <p>Prevención del fraude.</p> <p>Productividad / optimización de recursos.</p>  | <p>Confianza y compromiso con el proyecto.</p> <p>Profesionalidad.</p>  | <p>Juntas Generales.</p> <p>Comisiones.</p> <p>Web de Órganos de Gobierno.</p> <p>Reuniones.</p> <p>Seguimiento de la única persona de contacto en JD.</p> <p>Memorias de GRI, EFQM y corporativa (anual).</p>  | <p>Órgano de Gobierno de <b>umivale</b>, que debemos satisfacer e ir juntos para garantizar a las empresas asociadas, que son las que arriesgan su dinero, representadas en la Junta Directiva, que no tengan que aportar mayores necesidades de capital.</p> |

Anexo IV. Servicios de umivale

Nuestra misión: GESTIONAR EL ABSENTISMO (conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo). El absentismo uno de las cuestiones que más preocupan a las empresas por los problemas organizativos que suscita y los costes que genera, **umivale** gestiona la optimización de la salud de los trabajadores de “El Jefe” a través del proceso de gestión del absentismo, implantando planes de absentismos personalizados en las empresas, a fin de reducirlo al máximo.

| Curar: Prestaciones sanitarias   |   |  |
|--|---|--|
| CP   | Contingencia Profesional<br>(Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional) | Situación de necesidad de protección originada en el ambiente laboral. Las Mutuas Colaboradoras tienen competencias para:<br><br>* Realizar la asistencia sanitaria (ambulatoria y hospitalaria) inmediata, desde el momento del accidente, en el centro sanitario más cercano y la asistencia completa e integral (servicio de ambulancias, visitas médicas, pruebas diagnósticas, tratamientos especializados, rehabilitación, apoyo psicológico, medicamentos, etc.).<br><br>* Dar al trabajador la baja y el alta laboral. |
| AT   | Accidente de Trabajo  | Toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.  |
| EP   | Enfermedad Profesional  | La contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifican legalmente y que está provocada por la acción de elementos o sustancias nocivos. Para que una enfermedad sea considerada como profesional deben concurrir tres elementos: trabajo, actividad y enfermedad.  |
| CC   | Contingencias Comunes<br>(enfermedad común y accidente no laboral)          | Situación de necesidad de protección originada por una patología de un trabajador de origen no laboral.<br>Las Mutuas Colaboradoras tienen competencias para:<br><br>1. Realizar el seguimiento de los procesos de baja (realizando propuestas de alta médica para que dictamine el INSS.<br><br>2. Acelerar la curación del trabajador, adelantando pruebas diagnósticas y complementarias a beneficio de los trabajadores e incluso realizar tratamientos a los mismos.  |
| EC   | Enfermedad Común  | Alteración de la salud que el trabajador sufre por causas no inherentes al trabajo.  |
| ANL  | Accidente No Laboral  | Lesión corporal que el trabajador sufre por causas no inherentes al trabajo.   |
| Pagar: Prestaciones económicas   |   |  |
| 1) Derivadas de Incapacidad Temporal por Contingencias Profesionales o Comunes |   |  |
| CP   | Contingencia Profesional<br>(Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional) | Pago de prestaciones de Incapacidad Temporal o Permanente.   |
| ITAT   | Incapacidad Temporal por Accidente de Trabajo                               | Trabajador imposibilitado con carácter temporal para realizar su trabajo (por causa laboral) lo cual genera a su favor una prestación económica (que paga la Mutua colaboradora) desde el primer día.  |
| LPNI   | Lesiones Permanentes No Invalidantes  | Indemnización para compensar las lesiones, mutilaciones y deformidades de carácter definitivo, causadas por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que, sin llegar a constituir una incapacidad permanente, supongan una disminución o alteración de la integridad física del trabajador.  |
| IP   | Incapacidad Permanente  | Situación del trabajador que, después de haber estado sometido al tratamiento prescrito y de haber sido dado de alta médicamente, presenta reducciones anatómicas o funcionales graves, susceptibles de determinación objetiva y previsiblemente definitivas, que disminuyan o anulen su capacidad laboral, y que puede causar derecho a una prestación de cuantía variable según el grado de la incapacidad (parcial, total, absoluta o gran invalidez).  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| IMS   | Incapacidad, Muerte y Supervivencia                              | Prestación económica que ampara la situación de necesidad de quienes dependieron del fallecido y no se hallen en condiciones de atender a la subsistencia propia. Las Mutuas colaboradoras ofrecen prestaciones como protección por el fallecimiento (auxilio por defunción e indemnizaciones a tanto alzado) y como protección de supervivencia (pensiones de orfandad y viudedad y prestaciones a familiares). |
| CPE   | Comisión de Prestaciones Especiales: Ayudas de asistencia social | Ayudas económicas de asistencia social que, de forma potestativa, <b>umivale</b> dispensa a los trabajadores protegidos y sus familiares, en atención a determinados estados y situaciones de necesidad.   |
| CC  | Contingencias Comunes (enfermedad común y accidente no laboral)  | Pago de prestaciones de incapacidad Temporal desde el cuarto día de la enfermedad común (en el caso de accidente no laboral no procede el pago de la prestación).  |
| ITCC  | Incapacidad Temporal por Contingencia Común                      | Trabajador imposibilitado con carácter temporal para realizar su trabajo (por causa no laboral), lo cual genera a su favor una prestación económica, que paga la Mutua Colaboradora, desde el cuarto día.  |
| 2) Otras prestaciones económicas                  |  |  |
| LREoL   | Licencia de Riesgo de Embarazo o Lactancia                       | Subsidio que cubre la pérdida de rentas de una trabajadora que estando embarazada no pueda desempeñar su trabajo porque influya negativamente en su salud o en la del feto y el cambio de dicho puesto de trabajo no resulte técnica u objetivamente posible o no pueda razonablemente exigirse por motivos justificados.  |
| CATA  | Cese Actividad de Trabajadores Autónomos                         | Prestación económica destinada a autónomos que terminen su actividad (también denominado "paro de autónomos").   |
| CUME  | CUIDado del MEnor.   | Prestación económica destinada a los progenitores que reducen su jornada de trabajo para el cuidado del menor a su cargo afectado por cáncer u otra grave enfermedad y que tiene por objeto compensar la pérdida de ingresos que sufren.   |
| BONUS   | BONUS  | Incentivo económico para las empresas que contribuyan a la reducción de la siniestralidad laboral y realicen actuaciones efectivas en materia de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.   |
| Prevenir: labor divulgativa de cultura preventiva |  |  |
| PGAP  | Plan General de Actividades Preventivas                          | Actuaciones generales en materia de PRL que se hacen en la mutua y se orientan al desarrollo de la I+D+i, a la divulgación, educación y sensibilización en prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.   |

## Anexo V. Instituciones donde **umivale** tiene presencia

| Siglas                  | Nombre   | Colaboración   | Participación <b>umivale</b> |
|-------------------------|--|--|------------------------------|
| ADEIT                   | Fundación Universidad - Empresa de Valencia  | Institución con la que colabora <b>umivale</b> , donde tenemos una Cátedra de cultura empresarial.   | Patrono                      |
| AED                     | Asociación Española de Directivos  | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Asociado                     |
| AMAT                    | Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo  | Organización representativa del sector de las Mutuas en la que se integran con carácter voluntario todas las existentes, participando en todos los proyectos y Comités sectoriales   | Asociado                     |
| APD                     | Asociación para el Progreso de la Dirección  | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Asociado                     |
| CCV                     | Cámara de Comercio de Valencia   | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Asociado                     |
| CEV                     | Confederación Empresarial Valenciana   | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Asociado                     |
| CONEXUS                 | Fundación Conexus  | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Patrono                      |
| COGSM                   | Colegio Oficial de Graduados Sociales Madrid   | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Colaborador                  |
| CVIDA                   | Asociación para el Cuidado de la Calidad de Vida   | Institución con la que colabora <b>umivale</b> , realizando proyectos de colaboración I+D+i: Requerimientos en materia de prevención de riesgos laborales que deben reunir los proveedores del sector sanitario para acceder al concurso público.  | Asociado                     |
| EDEM                    | Escuela De Empresarios   | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Asociado                     |
| ERLAC                   | Escuela Universitaria De Relaciones Laborales De A Coruña                                      | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Colaborador                  |
| ETNOR                   | Ética de los Negocios y de las Organizaciones  | Institución con la que colabora <b>umivale</b> y que nos ha asesorado en la realización del Código Ético.  | Patrono                      |
| FEAPS                   | Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Colaborador                  |
| FEDETT                  | Asociación de Empresas de Trabajo Temporal   | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Colaborador                  |
| FEVEA                   | Federación Valenciana de Estudios Avanzados  | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Patrono                      |
| HIL                     | Hospital Intermutual de Levante  | Centro Mancomunado de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social ( <b>umivale</b> entre ellas), creado para la prestación de la asistencia sanitaria a los accidentados de trabajo en el ámbito de la Comunidad Valenciana.  | Colaborador                  |
| IBV                     | Instituto de Biomecánica de Valencia   | Organismo que ha desarrollado el método ERGO/IBV que permite la evaluación de los riesgos laborales relacionados con la carga física de un puesto de trabajo y creador de la aplicación informática utilizada por el Laboratorio de Valoración Funcional.<br>Institución con la que colabora <b>umivale</b> , realizando proyectos de colaboración I+D+i: publicación Invassat ERGO. | Colaborador                  |
| INVASSAT                | Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo  | Institución con la que colabora <b>umivale</b> , realizando proyectos de colaboración I+D+i: Seminario de protocolo de investigación de epicondilitis.   | Colaborador                  |
| PESI                    | Plataforma Tecnológica Española de Seguridad Industrial  | Institución con la que colabora <b>umivale</b> , realizando proyectos de colaboración I+D+i: buenas prácticas en seguridad vial  | Colaborador                  |
| UCV                     | Universidad Católica de Valencia   | Institución con la que colabora <b>umivale</b> , donde tenemos una Cátedra conjunta de investigación en Salud Laboral.   | Colaborador                  |
| UPV                     | Universidad Politécnica de Valencia  | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Colaborador                  |
| Club Excelencia Gestión | Club Excelencia en Gestión   | Institución con la que colabora <b>umivale</b> .   | Asociado                     |

\* Además de los anteriores, existen otras entidades con las que **umivale** coopera pero que no tiene presencia en ninguno de sus órganos de gobierno o grupos de trabajo ya que las colaboraciones son puntuales.



Anexo VI. Enfoques de **umivale** a las Dim. del modelo GRI

| Dimensión / Aspecto | Enfoque de <b>umivale</b>   |
|---------------------|---|
| Económica           | <p>La actividad de <b>umivale</b> genera riqueza en el territorio gracias a, entre otros, la generación de empleo. Los ingresos, excedentes, ahorros y reservas son los tres pilares básicos para “medir” nuestra solvencia.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ingresos: Las Mutuas se financian mediante las cotizaciones de las empresas (AT, CC y CATA) a través de la colaboración con la Tesorería General de la Seguridad Social, y mediante las inversiones financieras de sus recursos.</li><li>• Reservas: <b>umivale</b> se encuentra obligada (legal y estatutariamente) como Entidad Colaboradora con la Seguridad Social a la dotación de las reservas. Al no tener ánimo de lucro, los resultados económicos positivos obtenidos anualmente se destinan a incrementar distintas reservas con el fin de asegurar que haya fondos en el futuro para pagar las prestaciones. Existen varias reservas como la de estabilización de contingencias profesionales, la de contingencias comunes, la de cese de actividad, la de asistencia social o la reserva complementaria.</li><li>• Resultados – excedentes – ahorros. Las Mutuas gestionan fondos públicos. Nuestro beneficio revierte a las arcas de la Seguridad Social.</li></ul>  |
| Ambiental           | <p><u>Principio de precaución:</u> el sector de mutuas colaboradoras se encuentra regulado y no procede la introducción de nuevos servicios y los impactos que se generan en el medio ambiente son bastante limitados, no procediendo la existencia de peligros de daños graves o irreversibles. <b>umivale</b> regula (en su documento de Aspectos Medioambientales) la identificación de los aspectos ambientales que pueda controlar nuestra Organización derivados de nuestra actividad, teniendo en cuenta los cambios producidos, determinando aquellos aspectos que tienen o pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente y describiendo la sistemática establecida para asegurar que las actividades que desarrolla y que están asociadas a los aspectos ambientales significativos identificados, conforme a su política, objetivos y metas ambientales, se desarrollen en condiciones controladas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Emissiones y transporte:</u> El transporte está asociado básicamente a la movilidad del personal a su puesto de trabajo (in itinere) o in misión, para atender a los clientes. También se contratan algunos servicios de mensajería a terceros. Se dispone de vehículos propios para la atención a jefes y <b>umivalentes</b>.</li><li>• <u>Efluentes y residuos:</u> <b>umivale</b> genera residuos peligrosos (RP) y no peligrosos (RNP). En los RP las agujas y objetos cortantes son los únicos que tienen un alcance apreciable (dado que los <b>líquidos</b> de RX no se producen, al disponer de sistemas de revelado digital, que entre otras ventajas, han evitado también los derrames), pero no se ha considerado relevante al haber optimizado el proceso, no existiendo ninguna petición de retirada excepcional de estos residuos y no pudiendo aumentar el periodo de recogida de los residuos, por imperativo legal. En los RNP se generan pequeñas cantidades de cartón y plásticos y, como aspecto relevante, se encuentra el consumo de <b>papel</b> y de <b>tóner</b>.</li><li>• <u>Productos y servicios:</u> Nuestros servicios no tienen un impacto medioambiental relevante. La página web ha simplificado y eliminado muchos flujos de papel relacionados con el proceso de prestación de servicio y se minimiza en la relación con los clientes cualquier impacto ambiental, potenciando los canales de atención más ágiles y con menor impacto (teléfono, on line, e-mail).</li><li>• <u>Evaluación medioambiental de proveedores:</u> Al estar afectados por la Ley de Contratos del Sector Público tenemos limitado el poder dotar de beneficios a proveedores que demuestren un grado de implantación importante de su sistema ambiental. En los servicios donde es relevante, se establecen criterios de contratación objetivos para favorecer a empresas con sistemas medioambientales implantados, al margen de sistematizar un documento donde se recogen las acciones medioambientales en el Proceso de aperturas / actualización / mantenimientos o mejoras de instalaciones y centros.</li><li>• <u>Cumplimiento regulatorio:</u> <b>umivale</b> identifica la legislación ambiental que le es aplicable mediante la asesoría con proveedores y sus servicios propios de asesoría jurídica. No ha habido ninguna queja, reclamación o acta de inspección en este punto, pese a las inspecciones sanitarias o específicas (CSN, medioambiente,...) que hemos recibido.</li><li>• <u>Mecanismos de reclamación ambiental:</u> Se dispone de canales de comunicación sistematizados (en la propia memoria de RSC, la del GRI o la memoria corporativa) para que cualquier persona pueda hacer llegar reclamaciones o comentarios sobre el sistema de gestión medioambiental de <b>umivale</b>. No hemos tenido ninguna queja o reclamación en los últimos tres años.</li></ul> <p>Se controlan por parte de <b>umivale</b> los indicadores de gastos ambientales, derivados de nuestra propia gestión de residuos externa (RP, tóner, papel confidencial, etc.) y los costes de inversión en temas ambientales y los internos. Los indicadores de benchmarking en este punto demuestran la eficiencia de nuestro sistema de gestión ambiental.</p> <p>Los enfoques a los aspectos: <b>material, energía, agua y biodiversidad</b> se encuentran recogidos en la página 56.</p> |
| Social: Empleo      | <p>El máximo valor de <b>umivale</b> son las personas que forman el equipo de trabajo. La gestión del equipo humano es un aspecto estratégico para la empresa. Se dispone de un plan de retribución, nuestro paquete de valor, que mejora sustancialmente las condiciones de nuestro convenio. El porcentaje de trabajadores con contrato indefinido es mayor del 97%. Se hacen entrevistas de evolución y de clima laboral para conocer su grado de satisfacción y se implantan las medidas necesarias para fomentar la mejora del ambiente laboral de los <b>umivalentes</b>. La motivación de los trabajadores redunda directamente en la calidad del servicio ofrecido por nuestra organización.</p> <p>Se fomenta el diálogo empresa-trabajadores a través de diferentes canales, como son: la evaluación de desempeño 180 grados, reuniones periódicas, visitas al proceso, política de puertas abiertas, intranet, felicitaciones, sugerencias, etc,</p>   |

| Dimensión / Aspecto  | Enfoque de umivale  |
|--|---|
| Social: Seguridad y salud en el trabajo  | <p>El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de <b>umivale</b> da cobertura a la totalidad de profesionales y ofrece las cuatro especialidades que marca el art. 34 RD 39/97), tres especialidades (Seguridad del trabajo., Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología aplicada) cubiertas por personal propio con dedicación exclusiva y la Vigilancia de la Salud contratada con un Servicio de Prevención Ajeno:</p> <p>Al ser uno de nuestros procesos principales la gestión de la seguridad (<b>umivale</b> realiza actuaciones preventivas con cargo a cuotas mejorando la cultura de prevención de sus empresas clientes y de la Sociedad en general) debemos ser ejemplo y líderes en nuestra organización en este ámbito.</p> <p><b>umivale</b> tiene integrada la gestión de prevención dentro de la estructura de gestión de la empresa. Es un sistema de gestión que sirve como banco de pruebas para las innovaciones en nuestros clientes y que utiliza:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) El cumplimiento normativo como punto de arranque para el sistema y,</li><li>2) El enfoque a modelos de gestión de prevención internacionalmente reconocidos (ISO 18.000).</li></ol> <p>El Sistema de Gestión de PRL ha obtenido el certificado de Eficiencia Preventiva. Este galardón reconoce que el sistema de la prevención se encuentra desarrollado en todos los niveles jerárquicos, se ha formado a los trabajadores en el mismo y existe un sistema de mejora continua de las condiciones de trabajo y del propio sistema de gestión, apreciándose una evolución favorable de los indicadores de resultados en Seguridad y Salud.</p>  |
| Social: Capacitación y educación   | <p>Con el objetivo de capacitar a los <b>umivariantes</b> para que el conjunto de la organización consiga cumplir la Misión y cada uno "triunfe" en su puesto de trabajo, optimizando su carrera profesional se concreta y despliega el plan de formación anual, que incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>Formación Troncal</u>, que engloba la información básica que todos los <b>umivariantes</b> deben conocer y aplicar y gira alrededor de nuestro Modelo de Excelencia, junto con la formación de <u>mantenimiento</u> donde se renuevan los contenidos o se refuerzan con ejercicios y role-play (curar, prevenir, liderar, nuevas herramientas, EFQM, etc.).</li><li>2. <u>Formación Específica</u> para garantizar su correcto desempeño de cada uno de los puestos.</li></ol> <p><u>Oportunidades de aprendizaje</u>. Las oportunidades de aprendizaje a nivel individual y de equipos se fomentan en toda la organización a través de las reuniones periódicas en las que participan los implicados en cada uno de los procesos y los distintos Servicios y Divisiones de <b>umivale</b>. En particular, mencionar los grupos de trabajo y los Task Force que se constituyen para resolver problemas y son una oportunidad clara para compartir conocimientos por estar compuestas por equipos multidisciplinarios. También merece destacar el sistema de autocoaching que el modelo de excelencia pretende alentar al incitar con sus indicadores de desempeño de cada puesto a que cada <b>umivariante</b> pueda comparar su desempeño, tanto con sus objetivos, como con el promedio de los <b>umivariantes</b>, como con respecto a las mejores prácticas.</p>  |
| Social: Diversidad e igualdad de oportunidades / Igualdad de retribución entre mujeres y hombres | <p>En nuestro Código Ético se establece el compromiso de <b>umivale</b> de fomentar la igualdad de oportunidades y la diversidad, rechazando cualquier discriminación por motivos de nacionalidad, sexo, raza, discapacidad, religión o factores de tipo social, económico, ideológico, político o sindical, garantizando las mismas oportunidades y el mismo trato a cualquier persona.</p> <p><b>umivale</b> apuesta por la diversidad dentro de su equipo de profesionales, prueba de ello es que en la actualidad contamos con doce nacionalidades distintas entre sus empleados.</p> <p><b>umivale</b> no hace distinción de sexos en la retribución, la cual se encuentra regulada por unas tablas tipificadas según el nivel de puesto y responsabilidad. Los salarios de ingreso y convenio son los mismos independientemente del sexo, discapacidad, raza, etc. del empleado.</p> <p>Todos los anuncios de empleo se publican en lenguaje neutro, para dar la oportunidad de presentarse a cualquier selección tanto hombres como mujeres e integra a las personas con discapacidad dentro de los procesos de RRHH. Existen un plan de igualdad (con su comisión de seguimiento) para sistematizar y abordar las actividades relacionadas con este tema.</p>   |
| Social: Lucha contra la corrupción   | <p>El Código Ético de <b>umivale</b>, generado con la aportación de todos los GI y todos los empleados, que han tenido que comprometerse a su cumplimiento, contempla de forma tajante la oposición a las prácticas de corrupción.</p> <p>El comportamiento ético y la integridad suponen dos valores sobre los que se fundamentan las pautas de conducta de los <b>umivariantes</b>. Por las particularidades del sector de Mutuas, y al ser administradores de fondos públicos, nuestro sector tiene que ser ejemplar, por lo que se ha implantado un modelo de prevención de <b>riesgos normativos</b> y detección de delitos, estableciendo las políticas y procedimientos para garantizar que <b>umivale</b>, incluidos sus directivos, empleados y los órganos de Gobierno, cumplen con el marco normativo aplicable. Se ha realizado la identificación, análisis y priorización de las conductas que serían susceptibles de incurrir en riesgos normativos (descubrimiento y revelación de secretos, fraude a la Seguridad Social, aprovechamiento propiedad intelectual e industrial, etc.) y éticos, concretos a cada proceso, puesto de trabajo y centro (el análisis ha sido realizado para todos nuestros centros de trabajo e individualizado por puesto). Todos los <b>umivariantes</b> utilizan los órganos y funciones desarrolladas en el Código Ético y su canal de cumplimiento. Se pueden consultar dudas o tramitar denuncias mediante correo electrónico, correo postal o por teléfono. Toda la información está analizada por el <b>Comité de Ética</b>, que aplicará la normativa reflejada en el Código Ético. Se han implementado medidas específicas que garantizan el cumplimiento del modelo, mediante mecanismos de seguimiento y control.</p> <p>Anualmente se realiza un análisis de la eficacia del protocolo de prevención de riesgos normativos. Se analizan los informes de auditoría (inspecciones, auditorías anuales que nos realiza el Ministerio, donde evalúan y auditan los métodos de trabajo, LOPD, etc.) y los inputs de todos los Grupos de Interés.</p> |

| Dimensión / Aspecto   | Enfoque de umivale  |
|---|---|
| Social: Etiquetado de los productos y servicios y encuestas de satisfacción | <p><b>umivale</b> es una empresa de servicios. La información sobre los servicios se proporciona al cliente mediante la oferta que se presenta antes de la contratación o mediante las guías de prestación de los servicios, para todas las prestaciones que tenemos encomendadas legalmente. Por supuesto, la web <b>umivale.es</b> se erige como un sitio de encuentro donde todos los tipos de clientes (la web se encuentra organizada por tipos de cliente) puede obtener toda la información de los servicios y se dispone de la información del portal de transparencia. La satisfacción del cliente es un elemento clave para la organización y por este motivo se dispone de un proceso de voz del cliente, para monitorizar todos los momentos de la verdad, utilizando métodos estandarizados para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes con los servicios que prestamos. La metodología se basa en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Definir los servicios al cliente a monitorizar y los clúster de clientes que lo utilizan.</li> <li>2) Identificar los requisitos del cliente con cada servicio y priorizar los mismos.</li> <li>3) Definir medios para obtener la información del cumplimiento de los requisitos, priorizando los datos objetivos de los datos de percepción y primando los medios actuales que poseemos (indicadores) de los que tenemos que "fabricar" (implantando un método de trabajo con criterios de representatividad estadística y basado en la mejora que puede proporcionar el dato para el sistema de monitorización).</li> <li>4) Implantar el sistema (trabajo de campo, donde utilizamos una combinación de diversos canales de obtención de la información (teléfono, herramienta web de encuestas, en papel, de forma personal, etc.).</li> <li>5) Valorar los resultados e integrarlos en los procesos de prestación de servicio.</li> <li>6) Revisión del sistema de monitorización, evaluando su idoneidad e implantando cambios.</li> </ol>  |
| Social: Comunicaciones mercadotécnica                                       | <p>La actividad de <b>umivale</b> se encuentra totalmente regulada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, que define las actividades (y los criterios para llevarlas a cabo) que se pueden realizar). El Ministerio ha determinado que a las Entidades Colaboradora con la Seguridad Social no les es posible realizar acciones de promoción y publicidad de sus servicios, la no realización de comunicaciones de marketing y las reglas que rigen la contratación de los servicios de las Mutuas. La comunicación de los servicios se limita a:</p> <p>A: Nuestra página web con información sobre las prescripciones legales de nuestros servicios, informando sobre las obligaciones de empresas y trabajadores autónomos y los derechos y modo de actuación de estos últimos en caso de que se produzca alguna contingencia. La información incluye además los procedimientos a seguir para comunicar las contingencias y realizar solicitudes de prestaciones, de forma que el cliente ahorre tiempo en gestiones presenciales en <b>umivale</b>.</p> <p>B: Los documentos de solicitud de oferta de servicios están, de una parte, convenientemente regulados (documento de asociación, por ejemplo) y los internos, especifican claramente el servicio y todas las características que puede esperar el cliente de nuestra organización.</p> <p>Todas las prestaciones disponen de unas fichas y guías claras, que recogen toda la información del servicio y en el servicio sanitario, donde es clave la información en un lenguaje que el cliente pueda entender como propio, se han creado plantillas en nuestra aplicación informática para sistematizar la información sanitaria.</p> <p><b>umivale</b> utiliza los canales de comunicación establecidos con sus clientes para informarles de las características de la totalidad de servicios que está en disposición de ofrecerles. En estos casos se ofrece amplia información sobre la organización, estructura de gestión, procedimientos implantados para la gestión de los distintos servicios así como servicios innovadores, informando también sobre los mecanismos que utiliza la organización para gestionar las relaciones con los clientes.</p>   |
| Social: Privacidad de los clientes  | <p>Para dar un servicio de calidad a los clientes es imprescindible:</p> <p><b>A:</b> Gestionar adecuadamente la <u>información personal</u> de "los Jefes", garantizando así la privacidad de los datos de carácter personal. Por lo que se han implantado exigentes medidas de seguridad tecnológica y metodológica para cumplir la legislación en materia de protección de datos (pasando las correspondientes auditorias bienales con resultados positivos y dispone de procedimientos y mecanismos para asegurar la confidencialidad de la información. Los contratos que se establecen con empleados, clientes y proveedores incorporan cláusulas que regulan los temas de confidencialidad y se ha diseñado un Plan Director de Seguridad de la información, que ha permitido:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Elaborar un mapa de riesgos de seguridad de la información, seleccionar las medidas de seguridad a aplicar, evaluar las medidas de seguridad presentes, realizar un análisis de riesgos y definir la situación actual en la que nos encontramos, según metodologías UNE-ISO/IEC 27001/27002 y ENS (según el RD 3/2010).</li> <li>2) Analizar el modelo organizativo existente (dimensión, funciones, roles, responsabilidades, etc.) y realizar una propuesta de reingeniería de flujos de trabajo e información, comparándolos con las mejores prácticas organizativas de otras organizaciones y la legislación.</li> </ol> <p><b>B:</b> Incentivar, dentro del servicio sanitario, la privacidad e intimidad de los clientes mediante la aplicación de buenas prácticas en la atención sanitaria.</p>   |
| Social: Cumplimiento regulatorio  | <p>En nuestro compromiso con la Sociedad está implícito ser responsable con la utilización de todos nuestros recursos, dado que en <b>umivale</b> gestionamos fondos públicos. Nos encontramos en un sector muy regulado, por lo que el cumplimiento regulatorio es un aspecto de especial relevancia en nuestro Plan estratégico. <b>umivale</b>, consciente del impacto que tiene en la Sociedad sus servicios como entidad que vigila la salud de los trabajadores, mantiene un firme propósito de cumplimiento de todos los requisitos legales que le son de aplicación, garantizando que los servicios se prestan según la normativa legal, considerando a la Sociedad como el cliente final. Se realizan sistemáticamente las evaluaciones de impacto de las nuevas reglamentaciones que afectan a nuestro sector y también de los proyectos de normativa en proceso. Este análisis llega a la definición de requisitos / especificaciones de los servicios y la revisión de los procesos para su aplicación y, cuando es necesario, la creación de procesos nuevos. Para garantizar el cumplimiento de la Ley, utilizamos las auditorías e inspecciones de diversos organismos como fuente de benchmarking, de control operacional y de mejora de los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anualmente, el MEySS efectúa una auditoría de cuentas a través de la Intervención General de la Seguridad Social, que es revisada por el Tribunal de Cuentas.</li> <li>• Bienalmente se realizamos auditorías de la LOPD y del sistema de gestión preventivo.</li> <li>• Todos los años se recibimos inspecciones de sanidad, del CSN, de organismos autonómicos responsables de residuos, de GRI, etc., que evalúan el cumplimiento de los requisitos legales.</li> <li>• Por las características de la prestación de los servicios de <b>umivale</b>, donde se conceden prestaciones y las decisiones de los sanitarios afectan a la salud de los pacientes (alta en la empresa, por ejemplo) se producen reclamaciones de los clientes, que pueden derivar en demandas, o mecanismos de litigiosidad propios de las Mutuas, como las reclamaciones previas o las determinaciones de contingencia (<b>G4-Pr9</b>).</li> </ul> <p>Los resultados de las auditorías y los indicadores de este punto son satisfactorios.</p> |

Anexo VII. Modificaciones en gráficas

| Gráfico  | Motivo del cambio                             | Comentarios   | Página |
|--|---|---|--------|
| Trabajadores protegidos  | Cambio de criterio                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Memoria 2014: el indicador integraba los datos de promedio anual de trabajadores protegidos</li><li>Memoria 2015: el indicador refleja el nº de trabajadores a 31 de diciembre</li></ul>  | 23     |
| Grafico y tabla de evolución AT& EP  | Indicador “vivo”                              | Diferencias por actualización de datos Pueden existir variaciones por los días perdidos (numerador).<br><ul style="list-style-type: none"><li>Ejemplos: Existen procesos que el INSS dictamina que la contingencia es distinta (de AT pasa a CC o viceversa), sentencias judiciales que obligan a aceptar procesos como AT, por lo que influye en el indicador, procesos nuevos declarados por la empresa con retraso, etc.</li></ul> | 25     |
| Grafico Satisfacción general por temáticas   | Reorganización de las preguntas por categoría | Ha existido una reorganización de las preguntas de las encuestas por temáticas para adecuarlas mejor al sentido de las mismas, y esto ha tenido efecto retroactivo con otros años. Antes se hacía de forma independiente por años, y ahora existe una correlación entre todas ellas.  | 26     |
| Reclamaciones % de determinación de contingencia aceptadas                               | Indicador “vivo”                              | Los datos del indicador pueden variar dado que en cada Comité se revisan los expedientes y a veces se cambia de criterio a la hora de calificación, por lo que influye en el indicador.   | 30     |
| Absentismo   | Cambio de criterio                            | Se incluye las horas trabajadas en lugar de Jornadas perdidas   | 47     |
| Encuesta de clima  | Cambio de criterio                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Memoria 2014: el indicador de clima integraba los datos de las empresas del grupo</li><li>Memoria 2015: el indicador refleja únicamente los datos de clima de <b>umivale</b></li></ul>  | 49     |
| Importe de los contratos a proveedores   | Indicador “vivo”                              | Los datos del indicador pueden variar dado que se pueden producir anulaciones de los contratos por los motivos marcados en los criterios de la Ley de contratos del Sector Público.   | 52     |
| Objetivo y Kwh de consumo eléctrico  | Error en los datos                            | Error de los datos reflejados en la memoria 2014  | 57     |
| m3 de agua consumida   | Error en los datos                            | Error de los datos reflejados en la memoria 2014  | 58     |
| Datos de ingresos integrados AT&EP +CC   | Cambio de criterio                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Memoria 2014: el indicador integraba los ingresos del Patrimonio Histórico de la Mutua</li><li>Memoria 2015: el indicador refleja únicamente los ingresos de <b>umivale</b>, sin incluir el Patrimonio Histórico</li></ul>  | 68     |
| Número de eventos  | Cambio de criterio                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Memoria 2014: el indicador integraba los eventos que <b>umivale</b> organiza y a los que <b>umivale</b> asiste o participa</li><li>Memoria 2015: el indicador refleja únicamente los eventos que <b>umivale</b> organiza</li></ul>  | 64     |
| Resultado <b>umivale</b>   | Cambio de criterio                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Memoria 2014: el indicador integraba los resultados del Patrimonio Histórico de la Mutua</li><li>Memoria 2015: el indicador refleja únicamente los resultados de <b>umivale</b>, sin incluir el Patrimonio Histórico</li></ul>  | 69     |
| Reservas   | Cambio de criterio                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Memoria 2014: el indicador integraba las reservas del Patrimonio Histórico de la mutua</li><li>Memoria 2015: el indicador refleja únicamente las reservas de <b>umivale</b>, sin incluir el Patrimonio Histórico</li></ul>  | 70     |
| Indicador de Índice reincorporación y de conservación tras baja de maternidad paternidad | Error en los datos                            | Error en los datos reflejados en la memoria 2014  | 45     |
| Objetivo de productividad de 2014  | Error en los datos                            | Error de los datos de objetivos reflejados en la memoria 2014   | 71     |

## Anexo VIII. Verificación externa de la memoria de RSC

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

### VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 028/16**

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

#### **UMIVALE MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 15**

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2015**

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.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Esencial** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 22 de septiembre de 2016, 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 el contrato 2016/22315/GRI/01 de fecha 28 de junio de 2016 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 UMIVALE MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 15, 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: 1 de octubre de 2016

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR