

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

C/ Félix Boix nº 14 – 4º B

28036, Madrid

Quart de Poblet, 14 de febrero de 2018

Muy Señores nuestros,

Un año más, desde **umivale** queremos reafirmar con esta carta nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en los ámbitos de los Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción.

A través de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que les presentamos queremos hacerles partícipes de las actividades que desde la mutua hemos llevado a cabo como refuerzo a la adhesión anteriormente mencionada. Tal y como ustedes podrán comprobar, estos principios han sido integrados en nuestra estrategia de sostenibilidad y eficiencia, reflejándose en la cultura de la organización.

En líneas generales, 2016 han sido un buen año para **umivale**. La mejora del entorno nos ha permitido continuar aumentando nuestra población protegida en un 7%, a la vez que también ha ido incrementando el absentismo laboral por motivos de salud, aunque en menor medida que en 2015. Este último aspecto se ha convertido en nuestra principal prioridad dentro de nuestro compromiso con nuestros mutualistas respecto al cuidado de su salud laboral. Además, un año más, seguimos aumentando el número de beneficiarios de nuestras Ayudas de Asistencia Social, destinando un 44% más de presupuesto.

En cuanto a nuestra actividad en el marco de la gestión medioambiental, hemos continuado reduciendo el consumo de electricidad y de agua de nuestros centros, dando muestra del compromiso de los empleados de **umivale**.

Sobre nuestra aportación a la sostenibilidad del Sistema, gracias al aumento de nuestra población protegida obtuvimos un resultado positivo integrado de 33'25 millones de €, lo que nos permitió devolver al Sistema Público más de 26 millones de €.

A pesar de estos buenos resultados estamos convencidos que aún podemos aportar más a la sociedad que nos rodea, por eso continuamos trabajando por implantar nuevas medidas que ayuden a cumplir con nuestra misión.

Atentamente,



Héctor Blasco García
Director Gerente

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2016

1. Carta del Director Gerente	4
2. umivale	5
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	14
2.7 Mercados, Red Asistencial, Servicios Ofrecidos y Clientes	16
2.8 Pacto Mundial de la ONU	20
2.9 Principio de Precaución	20
3. Mutualista	21
3.1 Población protegida	22
3.2 Absentismo	23
3.3 Siniestralidad Laboral	24
3.4.1 Servicio de Atención al Cliente	25
3.4.2 Comunicación con el Cliente	27
3.5 Reclamaciones	29
3.6 Privacidad	30
3.7 Asistencia Sanitaria	31
3.8 Prestaciones Económicas	32
4. Equipo Humano (umivalientes)	39
5. Proveedores	50
6. Sociedad	54
6.1 Gestión Medioambiental	55
6.2 Cultura de Prevención	59
6.3 Actividad Institucional	62
6.4 Colaboración con las ONG's	63
6.5 Marco Regulatorio y Auditorías	64
7. Capital	65
8. Análisis de materialidad	71
9. Datos técnicos de la memoria de RSC	79
10. Tabla de GRI	81
11. Anexos	87

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 2016 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.



En líneas generales, 2016 han sido un buen año para **umivale**. En contraposición con otros, el ejercicio del pasado año ha sido “tranquilo” debido principalmente a las pocas modificaciones normativas. Además, la mejora del entorno nos ha permitido continuar aumentando nuestra población protegida en un **+7’59%**, a la vez que también ha ido incrementando el absentismo laboral por motivos de salud, aunque en menor medida que en 2015.

Estos resultados, junto a una gestión eficiente de nuestros recursos han contribuido a que durante 2016 hayamos obtenido un resultado positivo integrado de **33’25** millones €, de los que hemos revertido directamente a las arcas públicas **26’58** millones €, garantizando así la sostenibilidad del Sistema.

Respecto a las acciones llevadas a cabo en materia medioambiental, gracias al aumento de acciones de la concienciación y a la optimización de nuestros procesos, hemos conseguido reducir tanto el consumo de recursos, como del gasto en materiales.

Los resultados que van a poder observar en la memoria son consecuencia de la puesta en marcha del nuevo Plan Estratégico 2016-2018. Los objetivos que nos hemos marcado son la reducción del absentismo laboral y la mejora de los indicadores clave.

En 2016, todo nuestro trabajo se ha visto refrendado por la renovación del sello EFQM +500 y la obtención de otros certificados y premios, como Madrid Excelente, el sello Fent Empresa y el distintivo Bequal. Ahora sólo queda continuar trabajando como hasta ahora para conseguir nuestros objetivos.

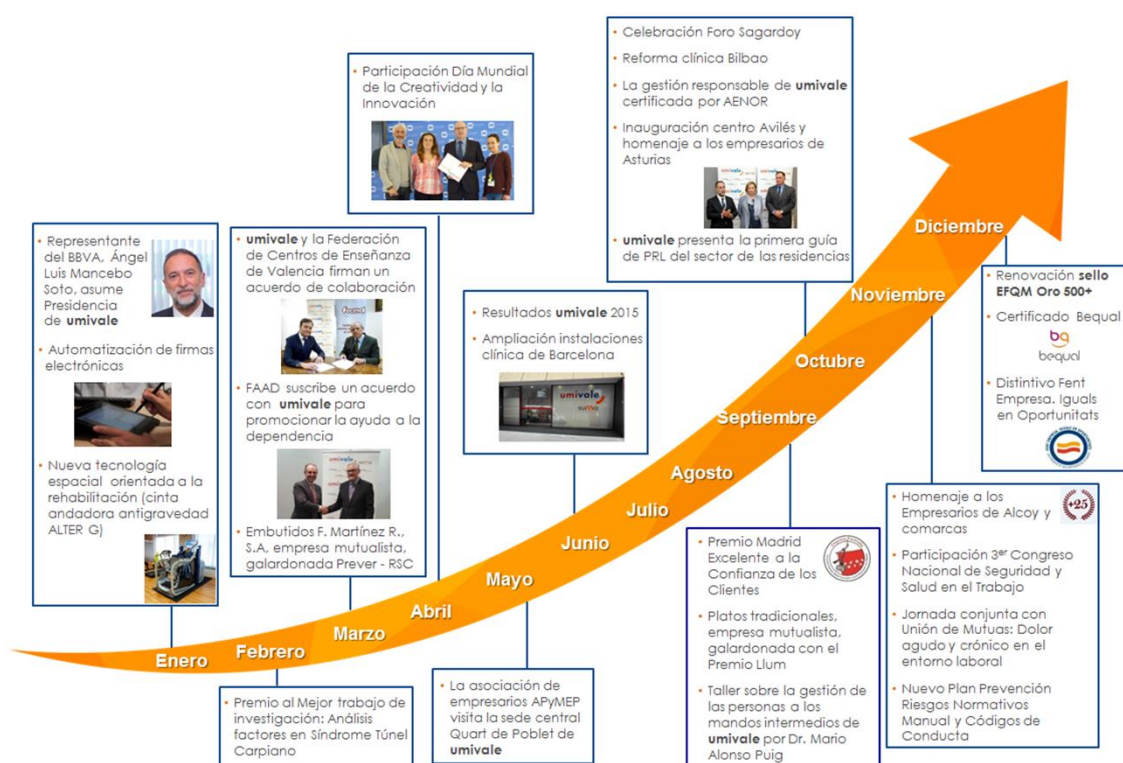
Héctor Blasco García
Director Gerente de **umivale**

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: asesorándolas 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 2016...



Principales cifras 2016...



Trabajadores protegidos
más de 666.900



Equipo Humano
688



Empresas mutualistas
más de 43.370



Proveedores
2.054



Red de Centros
1.081



Resultado económico
33'25 millones de €

Objetivos:

Económicos

- Gestionar de forma responsable las prestaciones, para así garantizar la sostenibilidad del Sistema.
- Reducir el absentismo laboral.

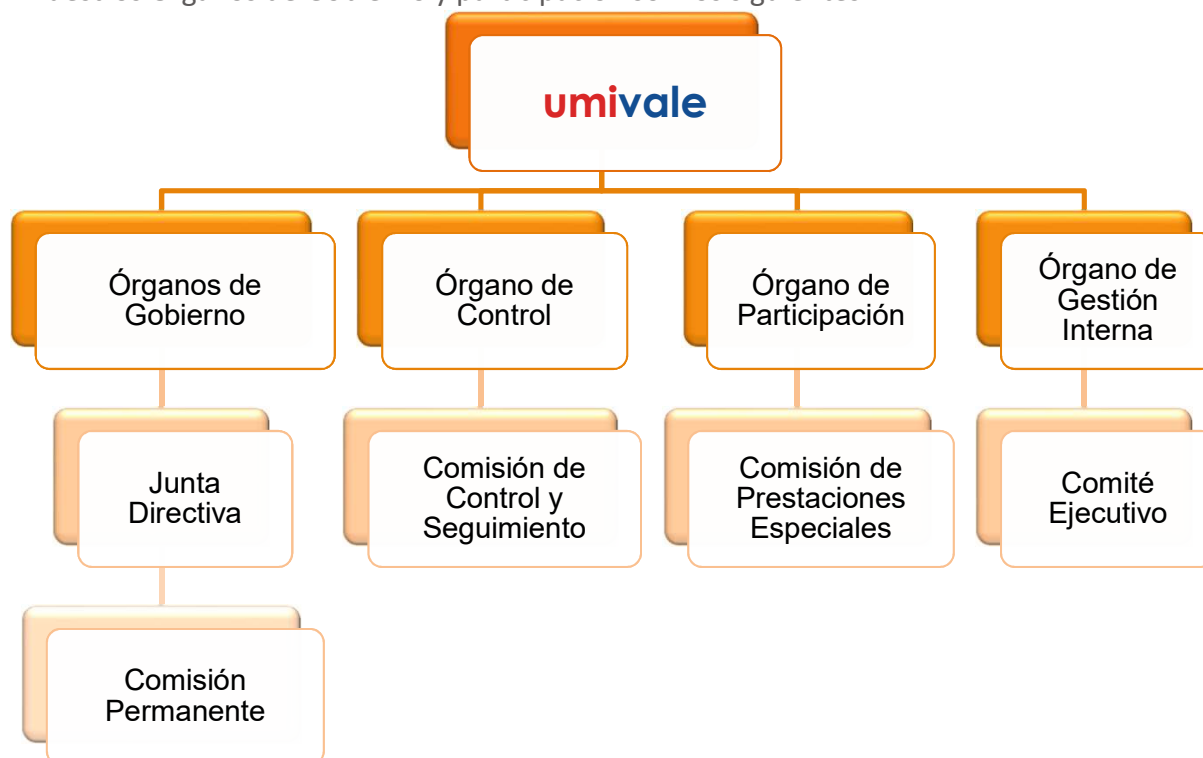
Medioambientales

- Continuar optimizando el uso de recursos como energía, agua, papel, tóner y uso de medicamentos.
- Mejorar nuestros objetivos de consumo.

Sociales

- Optimizar nuestros procesos y recursos para conseguir una mayor concienciación sobre los beneficios del cuidado de la salud laboral.
- Establecer nuevos lazos de unión con entidades sociales.

Nuestros Órganos de Gobierno y participación son los siguientes:



Junta Directiva

Presidente	1.	D. Ángel Luis Mancebo Soto	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
Vicepresidentes	2.	D. Álvaro Murga Tomé	Iberdrola España, S.A.U.
	3.	Dª Yolanda Sánchez Triquell	Mercadona, S.A.
	4.	D. Juan María Gorostidi Pulgar	Banco Santander, S.A.
Secretaria	5.	Dª. Silvia Ruiz Barceló	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.	D. Antonio Lucas Mármol	Gas Natural SDG, S.A.
	9.	D. Ricardo Martínez Valls	Agricultores de la Vega de Valencia, S.A.
	10.	D. Ernesto Mata López	Applus Norcontrol, S.L.U.
	11.	D. José María Mendiguren Santiago	Ingeniería de Software Bancario, S.L.
	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	Frescos y Elaborados Delisano, S.A.
	19.	D. Balbino de Santiago Sánchez	umivale Representante de los Trabajadores
Director Gerente		D. Héctor Blasco García	

Comisión Permanente

> Presidente	1. D. Ángel Luis Mancebo Soto	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
> Vicepresidentes	2. D. Álvaro Murga Tomé	Iberdrola España, S.A.U.
	3. D ^a Yolanda Sánchez Triquell	Mercadona, S.A.
	4. D. Juan María Gorostidi Pulgar	Banco Santander, S.A.
> Secretaria	5. D ^a . Silvia Ruiz Barceló	Santander Consumer Establecimiento Financiero de Crédito, S.A.

Comisión de Control y Seguimiento

> Presidente	D. Ángel Luis Mancebo Soto	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
> Vocales (por apellido)	D ^a M ^a 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 ^a Rosa Sánchez Repiso	CEOE—Santander Global Facilities, S.L.
	D. Daniel Vilchez Olmo	CC.OO. País Valenciano
> Secretario	D. Héctor Blasco García	

Comisión de Prestaciones Especiales

> Presidente	D. Ángel Luis Mancebo Soto	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
> Vocales (por apellido)	D ^a Vicenta Expósito Faubel	CC.OO. País Valenciano
	D. Vicente Folgado Tárrega	Tableros Folgado, S.A.
	D. Antonio Fos Rozalén	UGT
	D ^a Araceli Morato Martín	BBVA, S.A.
	D ^a África Megías Florez	UGT
	D. Manuel Portugués Romeralo	CC.OO. País Valenciano
	D ^a M ^a José Romero Vicente	Banco Santander, S.A.
> Secretario	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



Trabajadora umivale

La base de nuestro modelo de gestión es el denominado Modelo de Excelencia o MEX. A través de él se establecen los pilares de nuestra cultura corporativa y es el referente que nos ayuda a tomar decisiones de manera autónoma y coordinada.

Para nosotros el éxito pasa por la satisfacción de las necesidades e intereses de nuestros Grupos de Interés: mutualistas y trabajadores, “El Jefe”, los propios **umivariantes**, nuestros proveedores, la Sociedad y el Capital.

Desde que en 2010 homologásemos nuestro Modelo de Excelencia con el Modelo EFQM, que propone la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, cada dos años hemos ido reconfigurándolo. Por ello, durante 2016 volvimos a pasar su auditoría superándola con creces, al obtener una puntuación superior a los **600 puntos**, situándonos a la cabeza de la Excelencia Europea.



Principales puntos fuertes destacados en nuestra gestión (Evaluación'16)

La **formulación estratégica** y el **liderazgo transformador**

La **transformación digital** e **innovación tecnológica**

El **Modelo de Excelencia**, “MEX” **implantado**

Transparencia en la **gestión** y la **información**

El **Código Ético**

La **gestión proactiva** del **absentismo**

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

Cultura colaborativa: **cooperación** con **partners**

Adhesión de los **trabajadores** de **umivale** al **proyecto común**

Cultura de **cliente-orientación** de los **trabajadores** de **umivale**

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/umivariantes: 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 contamos 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 la Sociedad en general

Código Ético



Desde la reformulación de nuestro Código Ético año tras año invertimos en la formación continua de todos los **umivalentes**. El objetivo es 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. Formación y compromiso interno del Código Ético (CET)

En el mes de marzo se lanzó una campaña de concienciación a través de pop ups interactivos con preguntas sobre el Código Ético, alcanzando cifras superiores al 80% en el número de aciertos.

2. Divulgación externa del CET

El plan de comunicación externa, ha contado con publicaciones en la web. Fruto de ello, durante el año 2016, hemos tenido **273 visitas** al apartado de Código Ético de nuestra web pública.

Otros elementos de comunicación utilizados han sido la carta del “Plan de Acogida” a nuevos mutualistas y los calendarios para 2016.

3. 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 a cabo un plan de divulgación interno del Canal de Cumplimiento para promulgar el uso del mismo.

Como resultado ha sido utilizado el canal por parte de **25 umivalentes**, que nos han transmitido sus dudas, sugerencias o denuncias.

Principios de Actuación



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 RD 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 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.

En nuestro afán de trabajar por 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 reforma de nuestros centros asistenciales en **Barcelona** y en **Bilbao**, ampliando nuestros servicios de asistencia por Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional, sala de Rayos X y de Rehabilitación.

En coherencia a nuestra Misión, Visión y Valores, hemos desarrollado un plan de renovación de la imagen de nuestros centros, por el cual durante 2016 se ha puesto en marcha la renovación de la cartelería interna, en la que queremos incidir en la promoción de los hábitos de vida saludable y en la difusión de nuestros valores corporativos.

Juntos sumamos...

Durante el 2016 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
1.820.000
trabajadores
protegidos

Más de 150.000
empresas
clientes

Más de 2.500
profesionales

Más de 1.100
millones
€ de facturación

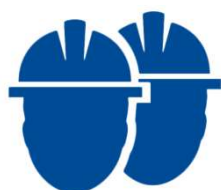
Más de 200
centros Y
4 hospitales

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), **CU**idado del **Menor Enfermo** (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

Tras el pasado año, continuamos con la tendencia positiva manifestada por el mercado laboral. En 2016 acumulamos un incremento de **+7'59%** en el total de trabajadores protegidos (DNI's distintos) versus 2015, **+7'79%** en AT&EP y **+9'10%** en CC.

Destacar que seguimos aumentado el porcentaje de nuestra **cartera protegida del Régimen General** que tiene cubierta **ambas contingencias** (profesionales y comunes) con **umivale (72'52%)**, uno de los ratios más altos del sector.

Este dato es indicativo de nuestro buen hacer y de nuestro compromiso por obtener, en su conjunto, la mejor salud laboral posible.



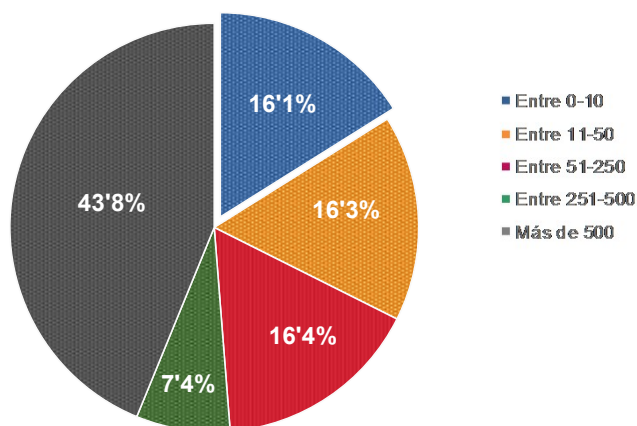
El número de trabajadores protegidos aumentó en

47.041

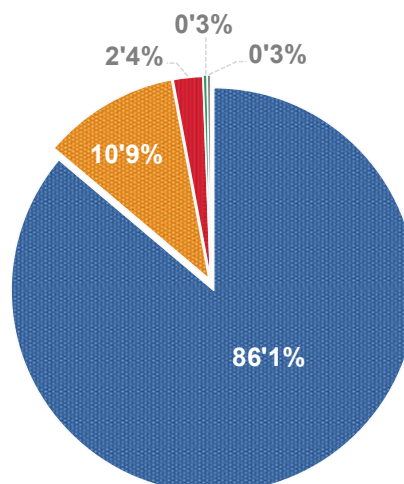
personas

Población protegida por
tamaño de empresa

◀ AT&EP ▶



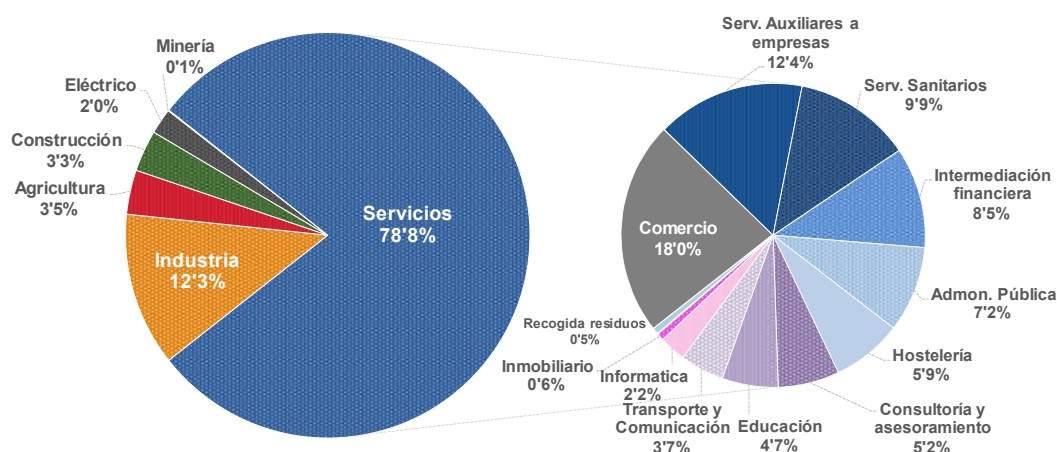
Empresas por tamaño



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 37.367 (**86'15%**) en AT&EP, aunque desde la perspectiva de la **población protegida**, el **67'60%** de los **trabajadores** se concentra en **empresas ≥ 51 trabajadores** y, en especial, en **> 500 trabajadores (43'81%)**.

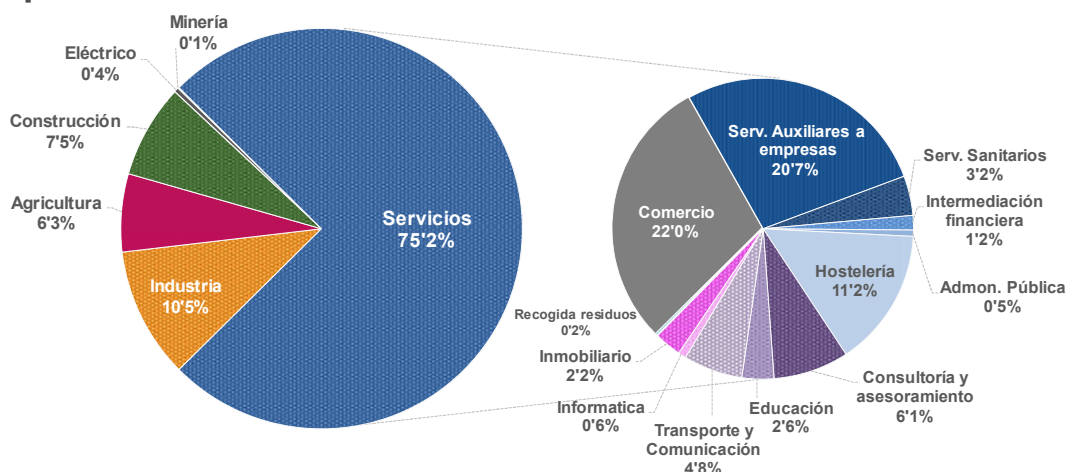
Clientes

Población protegida



Si tenemos en cuenta la distribución del colectivo protegido de trabajadores por sectores, predominó con un alto porcentaje los clientes pertenecientes al sector **servicios**, en concreto el **78'77%**, (dentro de éste grupo los sectores de *comercio, servicios auxiliares a empresas, intermediación financiera y servicios sanitarios* son los más representativos) seguido por el sector **industrial**, **12'29%**.

Empresas



La distribución de nuestras empresas asociadas por sectores de actividad siguió 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 **75'18%**, seguido de la **industria** (**10'55%**).

Para conocer más información sobre la composición de nuestros clientes acuda www.umivale.es (sección conócenos/memoria de actividades. Páginas 24-25).



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 **umivalentes**.

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.

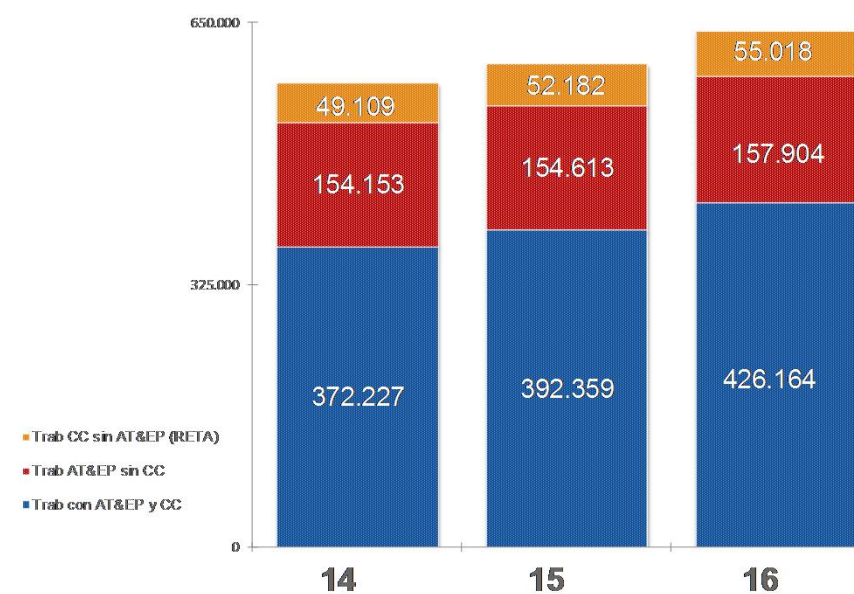
3.1 Población protegida



En **umivale** protegemos a un total de **666.949** trabajadores en 2016 (dato a diciembre de 2016).

Tal y como hemos destacado anteriormente, hemos finalizado el año con **+7'59%** en el total de **trabajadores protegidos** (DNI's distintos), respecto al ejercicio 2015, y del **+7'79%** en **AT&EP**.

Promedio trabajadores protegidos



Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2017.

Nota: El dato promedio se calcula con el sumatorio de los 12 meses del año, por lo que no coincide con la población protegida a 31 de diciembre

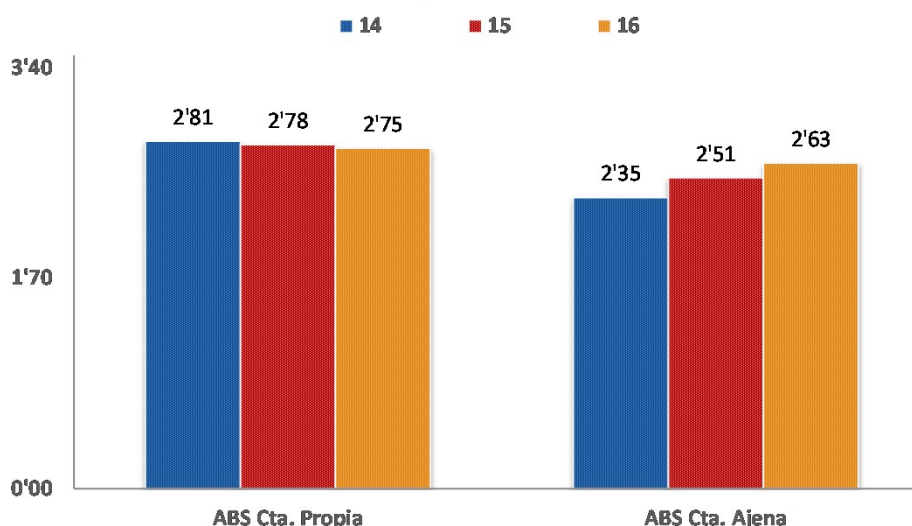
3.2 Absentismo

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.

$$\text{Absentismo laboral} = \frac{\text{Jornadas perdidas} \times 100}{\text{Plantilla media} \times \text{días del periodo seleccionado}}$$

En 2016 se mantuvo la tendencia de incremento de las ausencias por motivos de salud en el colectivo de trabajadores por cuenta ajena que comenzó en 2014 (**89'87%** 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 un **2'63%** en el año, mas de un **22%** de reducción, respecto al año 2007.

% Absentismo por motivos de salud



Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2017. 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 han establecido un grupo de trabajo, con reuniones periódicas, donde estudian en cómo volver a revertir esta tendencia.

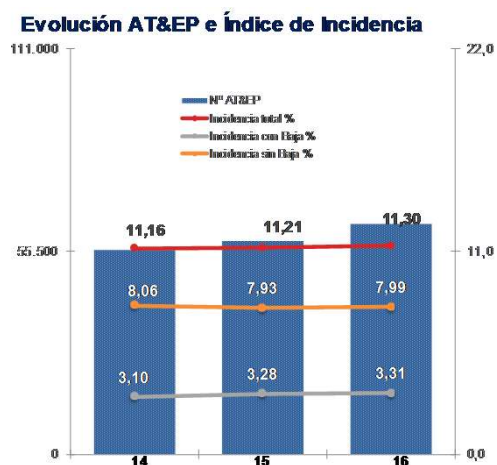
3.3 Siniestralidad Laboral

En 2016 el volumen total de procesos en Contingencias Profesionales, con y sin baja, tanto en trabajadores por cuenta propia como ajena, se ha incrementado en más de un **8%** respecto al ejercicio anterior. Aún así, respecto de **2007**, seguimos acumulando una reducción del **-42'96%**.

Nº AT&EP	14	15	16
Sin baja	40.322	41.361	44.663
Con baja	15.531	17.088	18.496
Total	55.853	58.449	63.159

Fecha de obtención de los datos: 31 Marzo 2017. Más información sobre este indicador en el Anexo VII.

El índice de incidencia (nº procesos por cada 100 trabajadores protegidos para todos los regímenes) aumentó de forma global un **+0'86%** (v'15). Esta subida viene explicada porque el aumento del promedio de la población protegida AT&EP (**+7'14%** v'15) fue menor que el incremento del número de Contingencias Profesionales. La incidencia de los accidentes sin baja aumentó **+0'79%** y **+1'03%** los accidentes con baja.



Fecha de obtención de los datos: 31 Marzo 2017. 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)

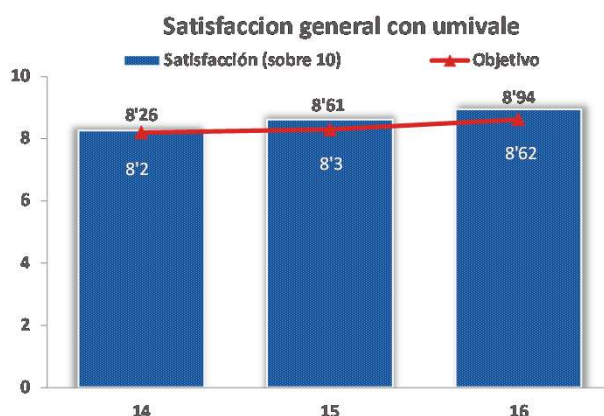
A través de nuestro Servicio de Atención al Cliente y nuestros Gestores de Salud conocemos cuál es la percepción que tienen de nosotros nuestros Grupos de Interés.

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 VI. Página 98.



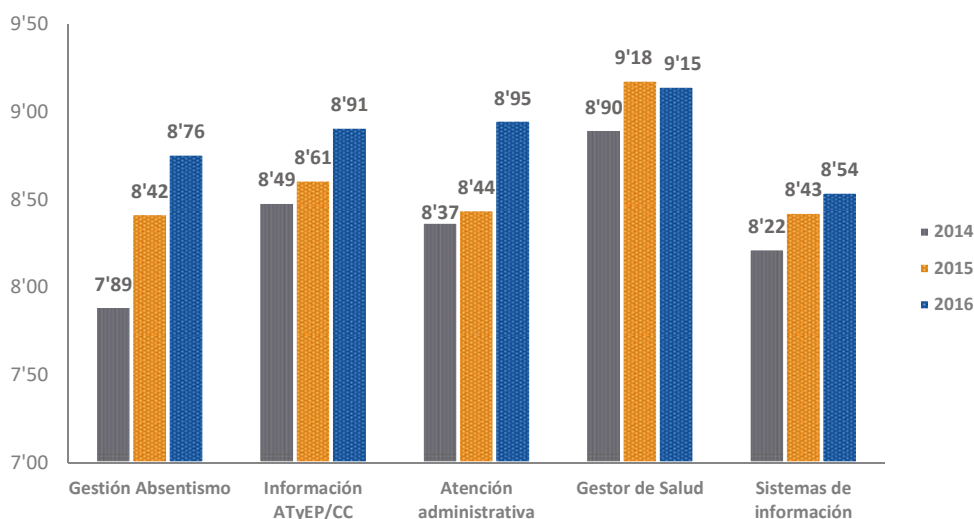
Empresas:



- El cálculo del promedio de satisfacción se realiza con las medias obtenidas de los resultados mensuales
- Más información sobre este indicador en el Anexo VII (al existir un cambio de criterio en la metodología) y en el VIII (resultados desglosados por centros de operación significativos).

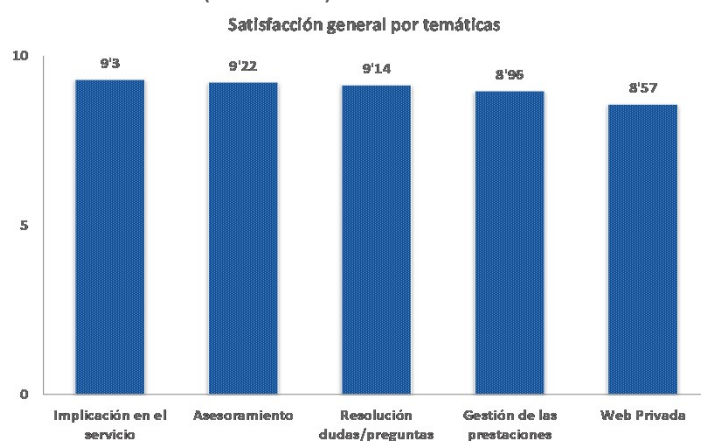
Durante el pasado año aumentamos nuestras encuestas a empresas mutualistas hasta alcanzar las **2.058**. Esto se debió a un cambio de método. Del sondeo realizado, la valoración media ha sido del **8'94** sobre una puntuación máxima de **10**, siendo el aspecto mejor valorado la **persona interlocutora** con la empresa con una valoración de **9'15**.

Satisfacción general por temáticas



Despachos:

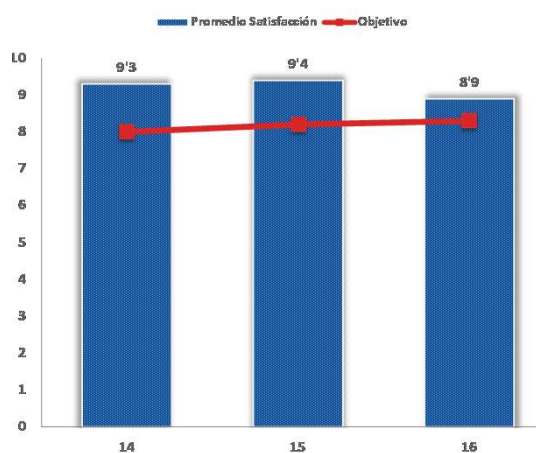
Las asesorías laborales son nuestros principales prescriptores a pymes y autónomos. En 2016 también hemos cambiado nuestra estrategia en las encuestas a estos interlocutores, ya que las hemos automatizado lo que nos ayuda a conocer de una forma más concreta su percepción. Durante este año hemos realizado **263** encuestas, obteniendo una puntuación media de **9'04** (sobre 10). En cuanto a su satisfacción por temáticas:



Más información sobre este indicador en el Anexo VII (al existir un cambio de criterio en la metodología) y en el VIII (resultados desglosados por centros de operación significativos).

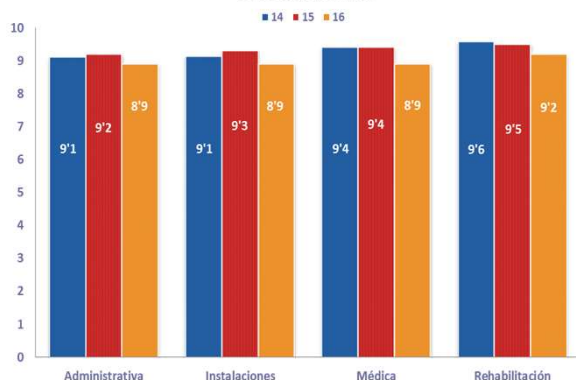
Trabajadores:

Satisfacción general trabajadores

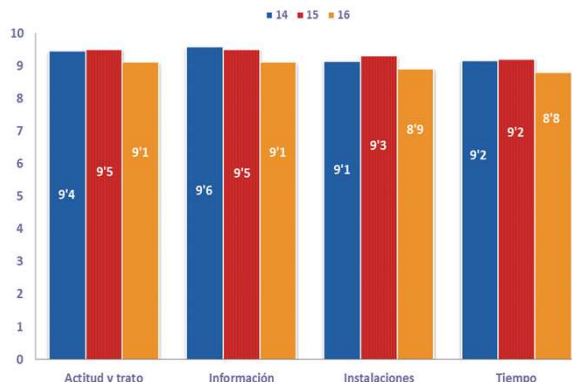


Continuamos con nuestro afán de conocer la percepción de nuestros trabajadores protegidos, por eso durante 2016 realizamos **456** encuestas a los trabajadores que han seguido un tratamiento con baja por Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional.

Satisfacción por Área



Satisfacción por Concepto

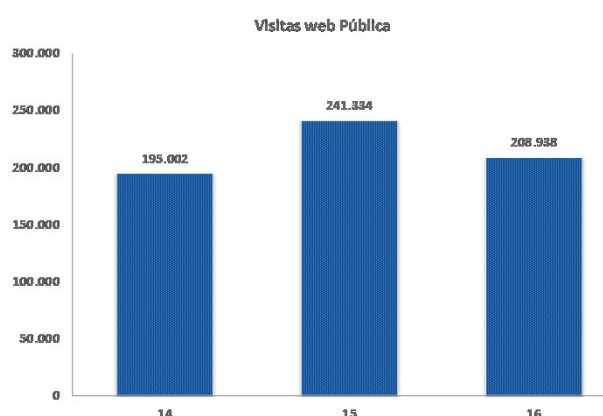


3.4.2 Comunicación con el cliente

Web Corporativa - www.umivale.es

A pesar de haber sufrido un leve descenso en el número de visitas a la web (**208.938** en 2016) nuestra web corporativa continua siendo nuestro principal canal de comunicación con nuestros públicos objetivos.

Durante el pasado año hemos dotado a la web de nuevo contenido y diferentes funcionalidades, muestra de esto último es el haber obtenido el Sello Bequal, que certifica la accesibilidad de nuestra web para personas con discapacidad. Además continuamos siendo la única Mutua con la acreditación de página web de interés sanitario.

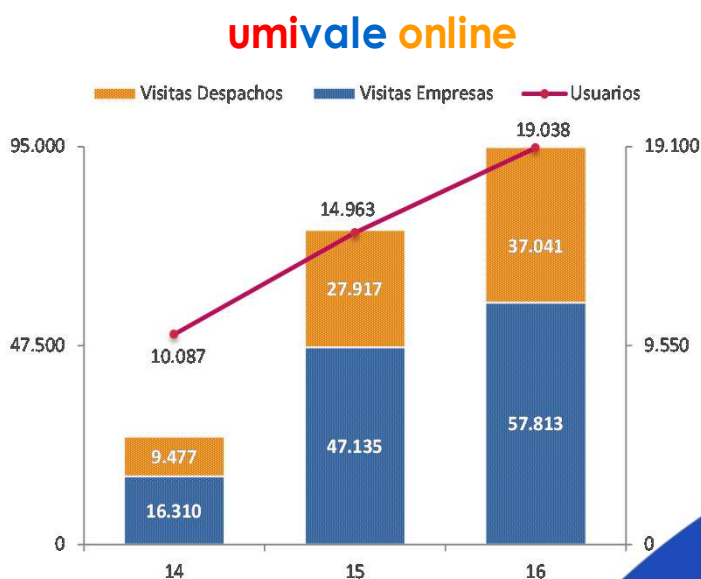


umivale online - Web privada

Con nuestra web privada, **umivale online**, ponemos 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.

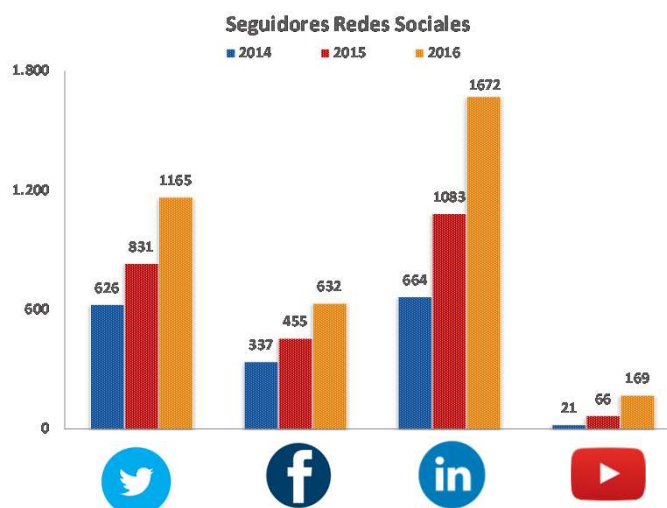
Han accedido un total de **19.038** usuarios, **+27'23%** vs 2015.

El impacto que ha tenido esta nueva web también se ve reflejado en el total de páginas visitadas **880.332**, **+28'66%**, así como en el aumento del número de visitas, situándose en **94.854**, **+26'38%** respecto al 2015.



3.4.2 Comunicación con el cliente (continuación)

Redes Sociales

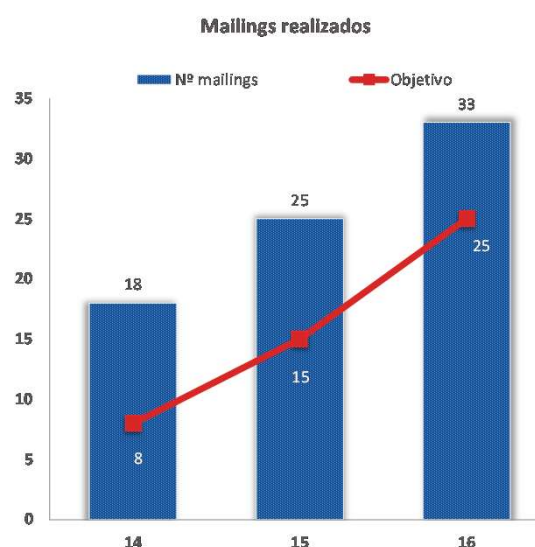


Nuestras redes sociales cada año adquieren mayor dinamismo y engagement entre nuestros seguidores, tal y como demuestra el aumento de consultas y la viralidad de las comunicaciones.

En cuanto al citado aumento del número de seguidores, un año más YouTube ha sido el canal donde más han aumentado nuestros usuarios (+128'89%), seguido de Twitter (+62'93%) que este año sobrepasa a Facebook. Por su parte, YouTube (+108'81%) y Twitter(+45'33%) son los dos canales donde más crece la viralidad.

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.

	2014	2015	2016	
Reclamaciones aceptadas (después del análisis de umivale se considera que la reclamación es justificada)	26,0%	23'5%	23'6%	% reclamaciones aceptadas sobre el total
Determinaciones de contingencia aceptadas (después del estudio de la historia clínica y del análisis de umivale se considera que la reclamación previa es justificada)	5'1%	4'3%	3'2%	% determinaciones de contingencia aceptadas sobre el total

📅 Fecha obtención de los datos: 19 de junio de 2017. Más información sobre este indicador en el Anexo VII.



3.6 Privacidad

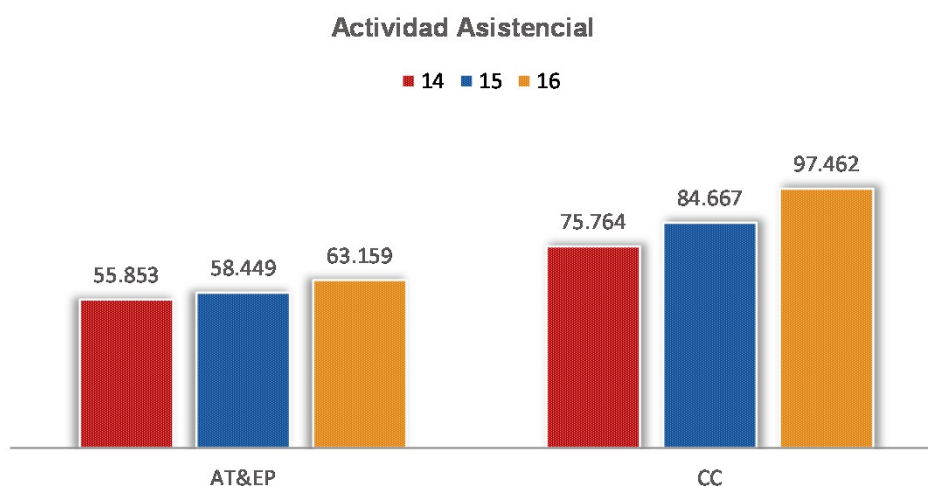
umivale gestiona datos confidenciales y sensibles sobre todos nuestros Grupos de Interés, teniendo que cumplir con el máximo nivel de protección (nivel III, con datos de salud) de la LOPD, para lo cual:

- Hemos implantado las medidas técnicas y organizativas necesarias, disponiendo de procedimientos y mecanismos para asegurar la confidencialidad de la información, que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- Realizamos sistemáticamente controles periódicos en las áreas de mayor riesgo y en nuestras metodologías de desarrollos informáticos, previendo posibles problemas y evitando de información.
- Todos los contratos que se establecen con empleados, clientes y proveedores incorporan cláusulas que regulan los temas de confidencialidad.
- Auditamos nuestra gestión: bienalmente pasamos la correspondiente auditoria de seguridad de la LOPD (con resultados satisfactorios) y realizamos controles de seguridad en nuestra red corporativa y de desarrollo seguro.
- Estamos implantando 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. El indicador más relevante que mide nuestro nivel de asistencia sanitaria es el número de procesos nuevos que se apertura en cada año, diferenciándolo según el tipo de contingencia (Accidente de trabajo & Enfermedad Profesional o Contingencia Común), dado que las Mutuas tienen distintas atribuciones legales para la atención de cada una de las posibles contingencias.



Fecha obtención de los datos: 31 marzo 2017. 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.

Durante 2016 se registraron **160.621** procesos, sumando los de Contingencias Profesionales y los Comunes, lo que representa un incremento del **+12'23%** vs 2015. Del total de los procesos un **60'68%** corresponden a bajas por Contingencias Comunes, siendo a la vez la contingencia que mayor crecimiento ha experimentado en 2016, **+15'11%**.



AT&EP



44.663 Procesos Sin Baja
18.496 Procesos Con Baja

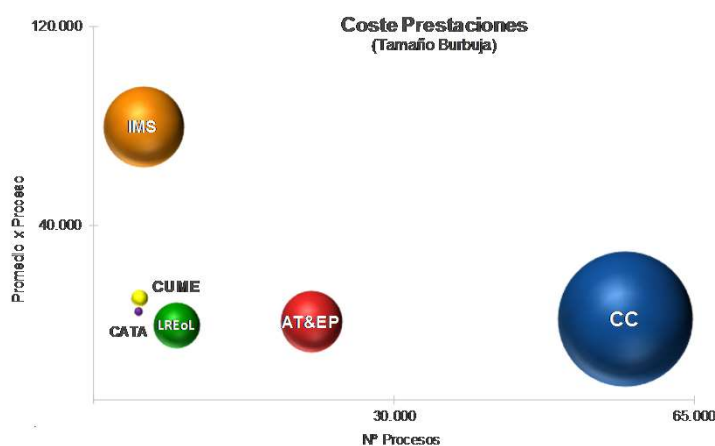
CC



97.462 Procesos

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)*,

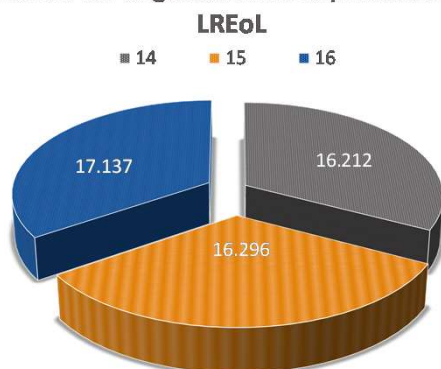


Ayudas de Asistencia Social (CPE), Licencia de Riesgo durante el Embarazo o la Lactancia Natural (LREoL), Cuidado de Menores Enfermos de Enfermedad Grave (CUME), por Incapacidad Temporal (IT), Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos (CATA) y Bonus.

- Los datos cuantitativos de este gráfico (que muestra visualmente la relación entre el volumen de procesos y el gasto en prestaciones de cada uno) se encuentran representados en la tabla de la página 84.
- Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2017. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado "pendiente" a estado "aceptado").

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

Miles de euros gastados en la prestación de



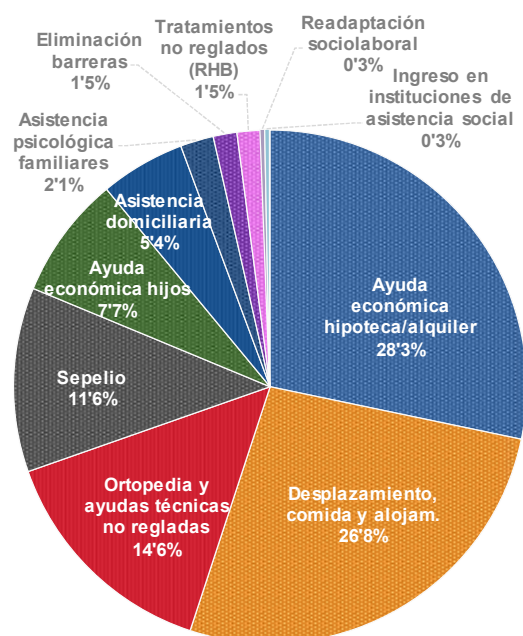
umivale gestiona además la prestación por riesgo de embarazo o lactancia natural por cuenta ajena y cuenta propia, prestación económica que compensa la pérdida de renta de una trabajadora como consecuencia de su estado y la suspensión de su contrato de trabajo.

Gracias a la gestión eficiente, durante el 2016 se reconocieron **3.686** licencias, y se abonó un importe total de **17.137** miles de €, importe que se incremento en un **5'16%**, ya que aumentó el número de prestaciones reconocidas en un **8'70%**.

- Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2017. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado "pendiente" a estado "aceptado").

3.8.2 Ayudas de Asistencia Social “no reglada”

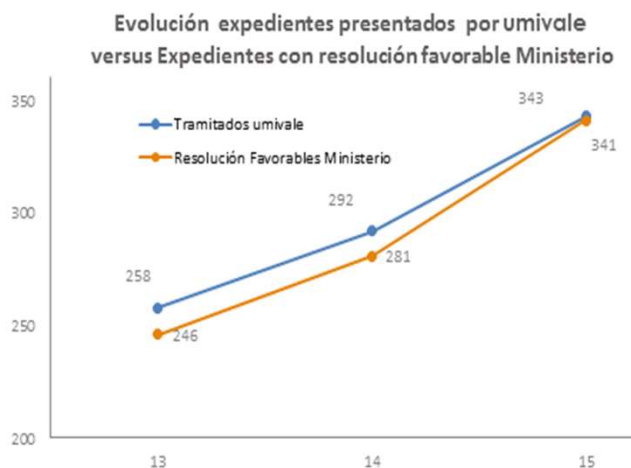
Nuestra **Comisión de Prestaciones Especiales** concede de manera potestativa esta prestación (ayudas económicas, servicios y atención al trabajador accidentado o a su familia), a todos aquellos mutualistas que por especial necesidad la precisen. Las ayudas de asistencia social son un instrumento de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



El pasado año se ha conseguido aumentar en un **53'66%** en el último año el número de beneficiarios, aumentando el gasto en un **44'35%**. En 2016 incorporamos mejoras en nuestro catálogo concretando los requisitos de concesión.

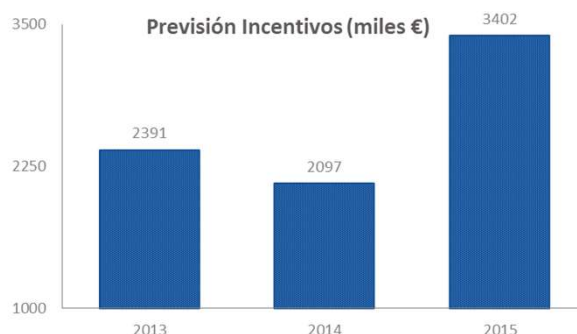
	2014	2015	2016
Nº beneficiarios distintos	116	164	252
Ortopedia y ayudas técnicas no regladas	28	31	41
Sepelio	25	32	39
Huérfanos menores edad	12	0	0
Desplazamiento, comida y alojamiento	29	53	72
Eliminación barreras	6	10	3
Asistencia domiciliaria	8	6	10
Tratamientos no reglados (RHB)	2	3	3
Ayuda económica a hijos	2	11	26
Asistencia psicológica a familiares	4	3	5
Readaptación sociolaboral	0	4	1
Ayuda económica hipoteca/alquiler	0	11	51
Ingreso en Instituciones de asistencia social	0	0	1

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.

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.

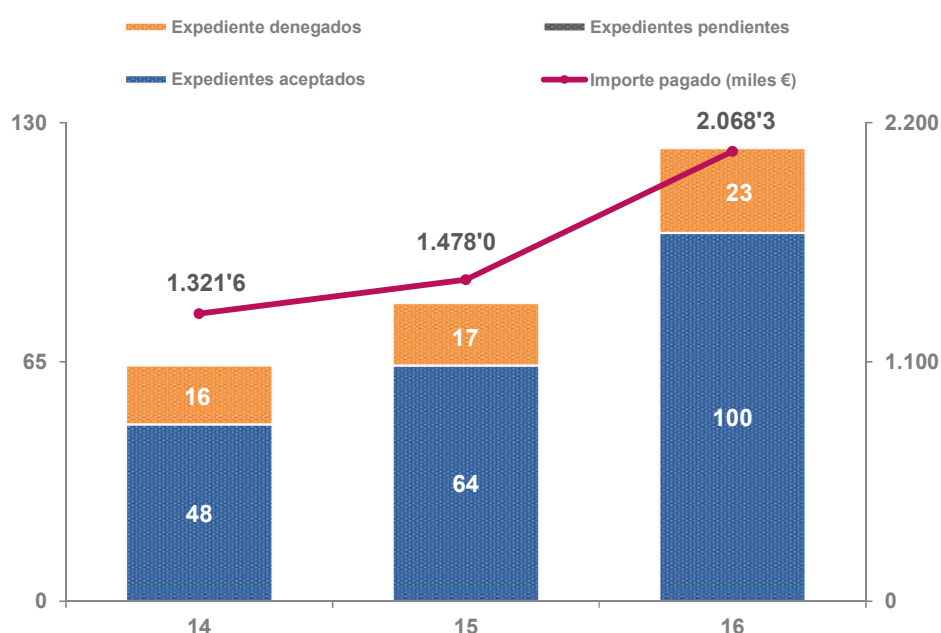


En 2016 desarrollamos un amplio programa de divulgación y asesoramiento a nuestras empresas mutualistas en materia de incentivos a la reducción de la siniestralidad laboral para gestionar los expedientes correspondientes al ejercicio 2015 que permitió alcanzar **343** solicitudes, un **+17'47%** respecto al 2014. De éstas, **341** con propuesta provisional favorable y sólo **2** con propuesta provisional desfavorable, en la que la previsión del incentivo suma un total de **3.401'77** miles de euros.

- ✓ Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2017. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes denegados con recurso vivo ante el Ministerio, etc.).
- ✓ Los años del gráfico de los indicadores de Bonus corresponden a los años 2013, 2014 y 2015, al ser una prestación que se tramita con un decalaje de un año (los expedientes de 2016 se remiten al Ministerio en el segundo semestre de 2017 y la resolución del Ministerio tiene otro tiempo de gestión dilatado).

3.8.4 Cuidado de Menores Enfermos de Enfermedad Grave (CUME)

La prestación económica por Cuidado de Menores Enfermos de Enfermedad Grave se encuentra 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.



Los nuevos expedientes presentados de la prestación por cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave, en 2016, fueron 123 (un **+51'85%** que en el año anterior); de ellos, se aceptaron 100, un **+56'25%** que en el mismo periodo del año anterior. Destacar que, del total de expedientes presentados, el 17'89% se solicitaron por cánceres.

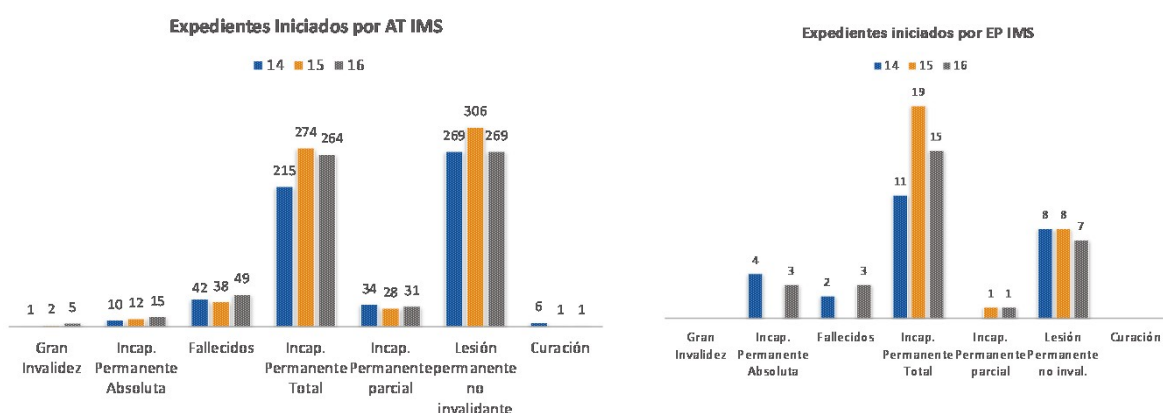
El **importe total abonado** a los **progenitores** fue de **2.068'27** miles de euros, lo que representa un **+39'94%** respecto al 2015; y se han cubierto en total **41.342** días de prestación por este motivo.

umivale, dado el carácter tan sensible de esta prestación ha conseguido que no exista ningún expediente pendiente de tramitar.

Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2017. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado "pendiente" a estado "aceptado").

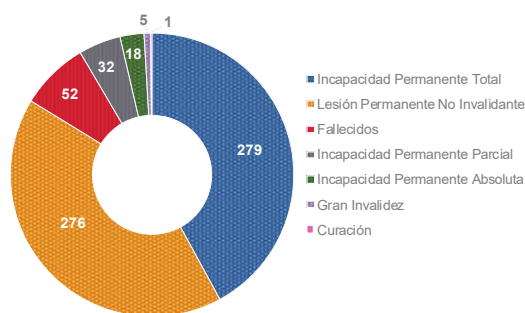
3.8.5 Incapacidad Permanente, Muerte y Supervivencia (IMS)

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 2016 por IMS es el siguiente:

IMS y Baremos "iniciados"	Expedientes			Importe	
	AT	EP	Total	en €	Coste medio
Incapacidad Permanente Total	264	15	279	38.791.040	139.036
Lesión Permanente No Invalidante	269	7	276	331.225	1.200
Fallecidos	49	3	52	12.693.777	244.111
Incapacidad Permanente Parcial	31	1	32	1.317.354	41.167
Incapacidad Permanente Absoluta	15	3	18	4.378.044	243.225
Gran Invalidez	5		5	1.522.486	304.497
Curación	1		1		
Total	634	29	663	59.033.927	89.041



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	340	28.970.801
EP	25	4.511.876
Total	365	33.482.676

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

Fallecidos	Expedientes Abonados	
	Nº	Importe €
AT	43	7.135.975
EP	3	591.531
Total	46	7.727.507

👉 Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2017. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado “pendiente” a estado “aceptado”).

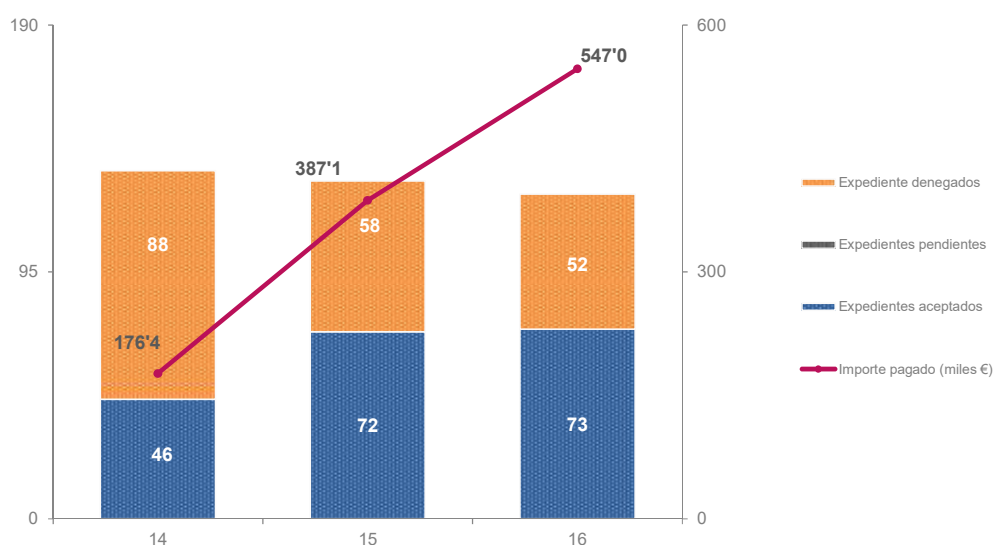
3.8.6 Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos (CATA)



Como consecuencia de la aprobación del Texto Refundido de la Ley de la Seguridad Social se 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 **9.729** autónomos, de los 67.529 que pueden acogerse a esta prestación por estar cotizando en **umivale**.

El número de solicitudes “aceptadas” (**73**) lo que representa en **58’4%** de los expedientes presentados. La principal “causa” de solicitud es los “motivos económicos, organizativos o de producción”, con un **63’20%** respecto del total.

El importe total abonado a los autónomos por esta prestación ha sido **547’02** miles de euros, lo que representa un **+41’29%** respecto al 2015; y se han pagado en total **14.211** días de indemnización por este motivo.



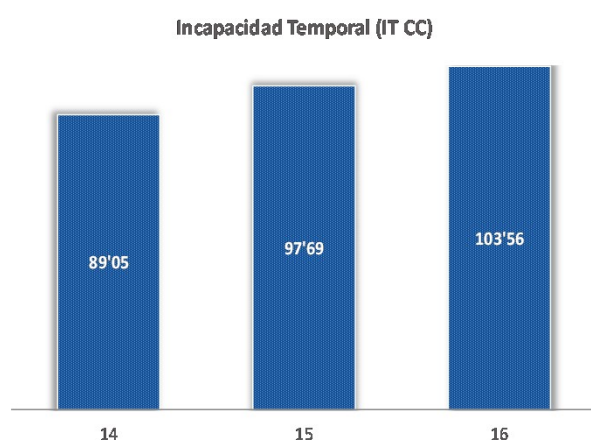
Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2017. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado “pendiente” a estado “aceptado”).

3.8.7 Incapacidad Temporal (IT)

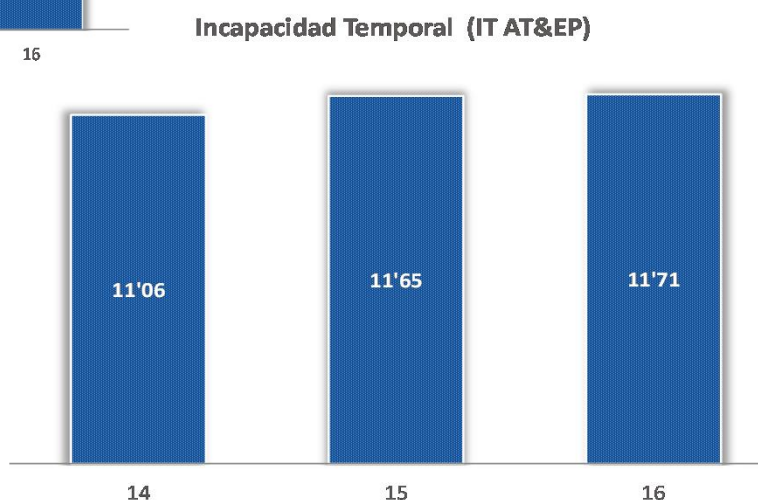
En 2016 tanto las prestaciones por Incapacidad Temporal en caso de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional (IT AT&EP), como las de Contingencia Común (IT CC), han continuado creciendo, debido principalmente al aumento del absentismo laboral.



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



Interpretación del gráfico: un dato de 103'56 significa que de 100 € que pagan los empresarios por la cotización de sus trabajadores en CC, **umivale** dedica 103'56 € a pagar las prestaciones de las ausencias de trabajo por dicha contingencia.



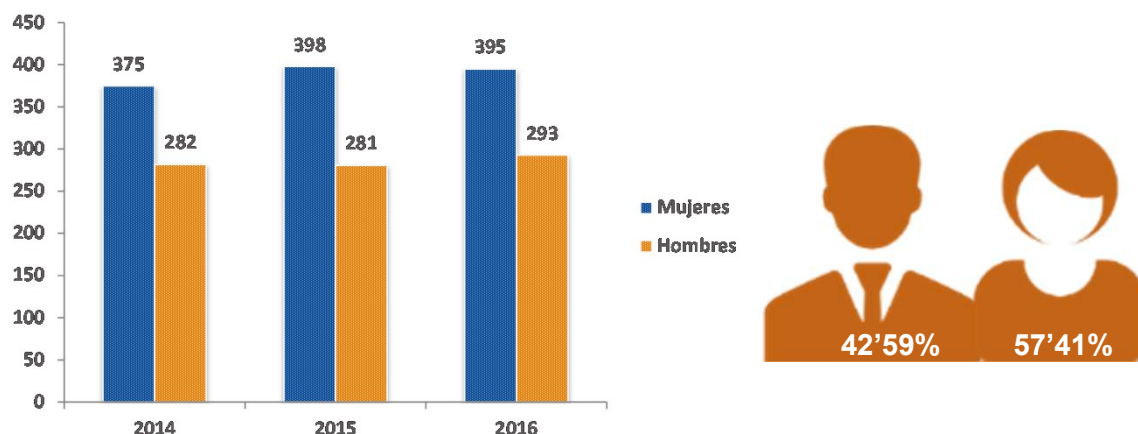
En estos momentos estamos llevando a cabo un plan donde estamos estudiando todas las casuísticas que nos permitan volver a tendencias positivas.

Equipo Humano (umivalientes)

Equipo Humano (umivalentes)

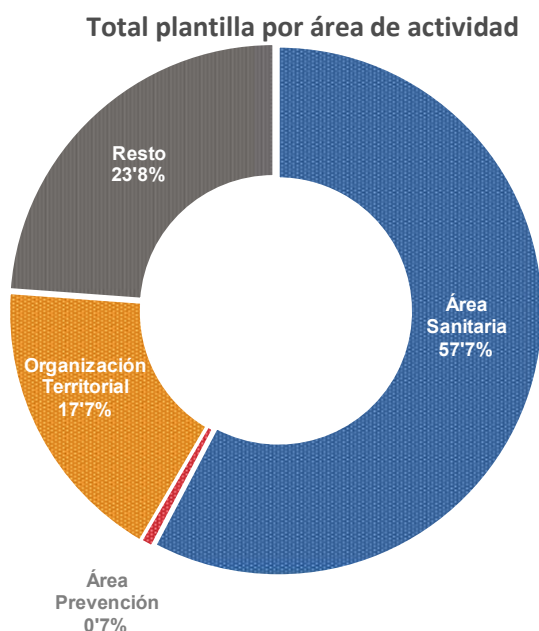
Memoria
RSC
2016

En **umivale**, el equipo de **umivalentes** estaba integrado a 31 de diciembre de 2016 por **688** profesionales ^(G4-9.a), **+1'32%** vs 2015, siendo un **57'41%** mujeres ^(G4-10.c).



En **umivale** había **8** trabajadores discapacitados, correspondiendo al **1'16%** 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, aunque **umivale** se encuentra bastante por encima de los porcentajes mínimos, como el sello Bequal ha certificado.

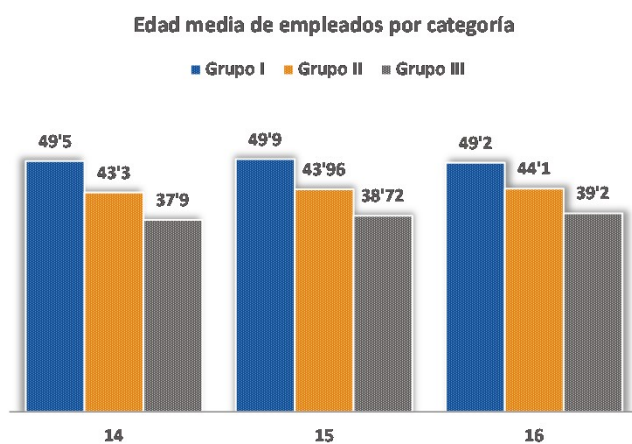
Respecto a la plantilla, en 2016 no se ha producido un cambio significativo, quedando la distribución de la siguiente manera:



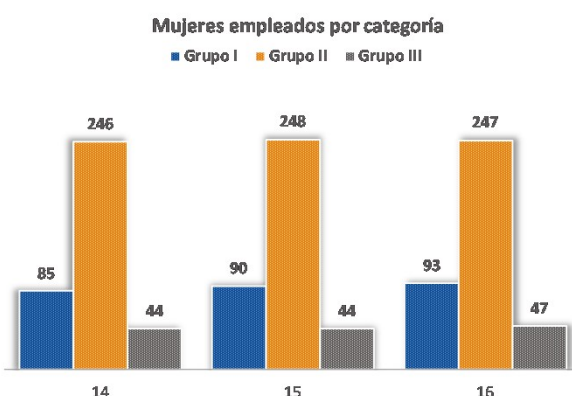
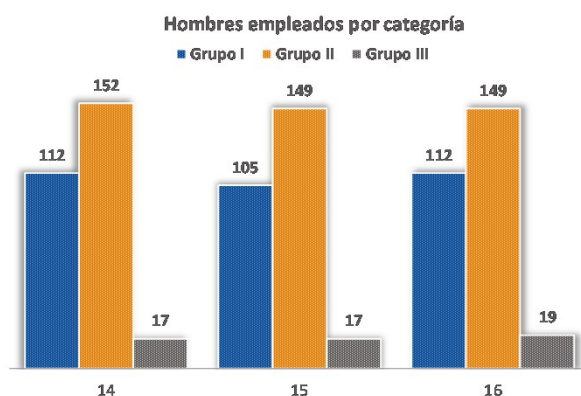
El **98'98%** de los trabajadores de **umivale** estaban dentro del convenio colectivo ^(G.4.11).

A continuación mostramos 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)



En nuestro compromiso con nuestros **umivalientes** tenemos la premisa de fomentar los contratos fijos. En total **674** de los empleados tuvieron contrato indefinido, lo que representa un **97'96%** del total de la plantilla, y **14** con contratos temporales. En cuanto a la distribución por sexos, el **57'41%** eran mujeres y el **42'59%** hombres.



El grupo de trabajadores extranjeros es muy minoritario en **umivale**, por eso no se muestran gráficas y se incluyen los datos junto al resto de trabajadores.

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



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
Alto Directivo	5	2		3	4		
Grupo I	112	94	5	105	96	3	2
Grupo II	154	251	35	271	99	1	1
Grupo III	22	48	11	52	7		1

Provincia	Total	Hombres	Mujeres
Albacete	4	1	3
Alicante	105	48	57
Almería	8	4	4
Asturias	32	15	17
Barcelona	36	13	23
Castelló	8	2	6
Coruña	7	6	1
Granada	3	1	2
Guipúzcoa	7	2	5
Las Palmas	3	1	2
Madrid	121	53	68
Málaga	5	4	1
Murcia	32	14	18
Sevilla	5	4	1
Valencia	298	120	178
Valladolid	2	1	1
Vizcaya	10	4	6
Zaragoza	2		2
Total	688	293	395

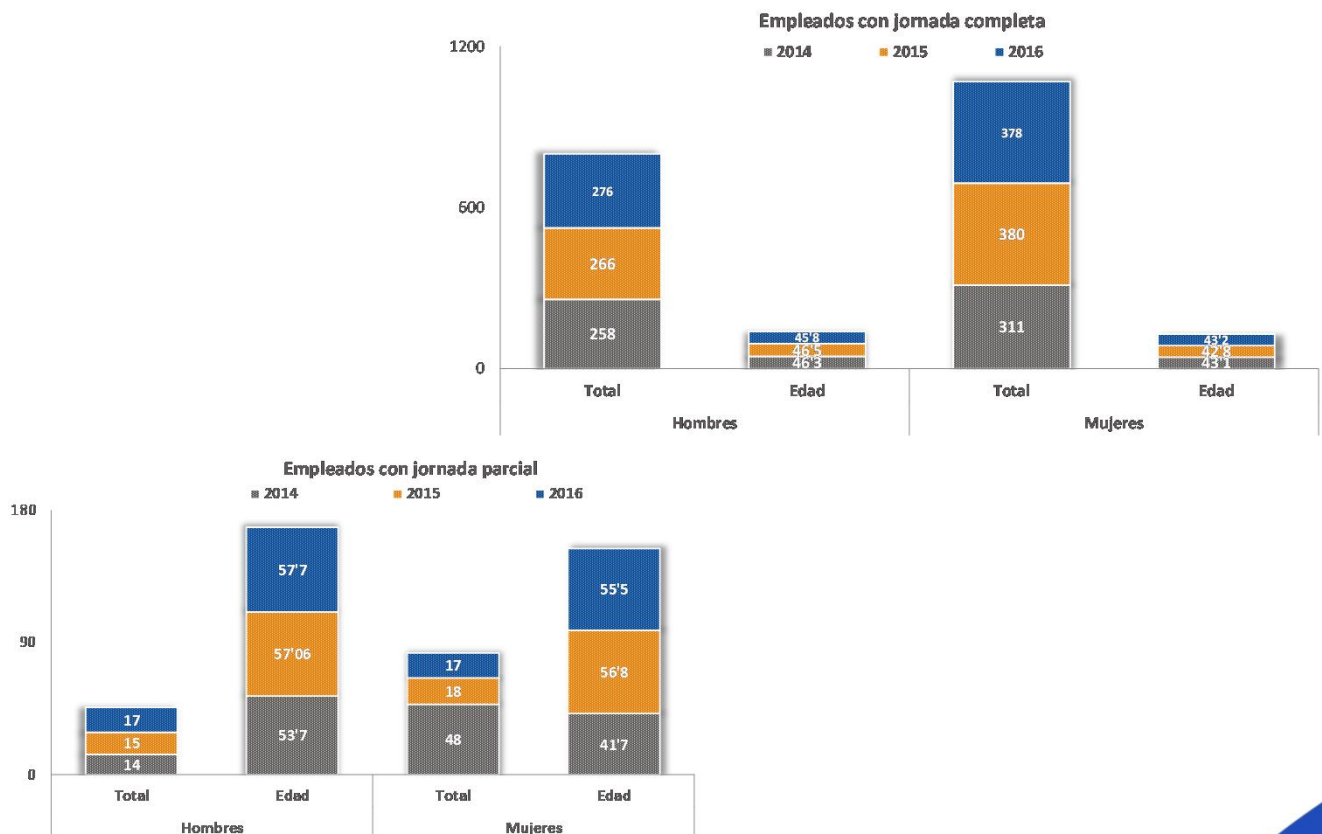
Una vez conocida ya la composición de la plantilla, en los siguientes indicadores vamos a desglosar los principales datos relacionados con nosotros, los **umivalientes**, referidos a la contratación, el salario y nuestra salud laboral.

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

	Indefinido		Temporal		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Total Trabajadores	285	389	8	6	688

	Total	Hombres	Mujeres
Alto Directivo	7	5	2
Grupo I	206	112	94
Grupo II	405	154	251
Grupo III	70	22	48
Total	688	293	395

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



4.6 Contrataciones y rotación de empleados (G4 LA1)

Nº C. Autónoma		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			18-30	31-45	46-65	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.	Tot.	Ind.					
1	Andalucía		6	7	1	4	3				1	0,15	1	0,15	1	0,15																	3	0,44		
2	Aragón					1	1																											3	0,44	
3	Asturias		2	13	1	10	6									4	0,58																	6	0,87	
4	Castilla La Mancha		1			2	1																													
5	Castilla León		1			1																														
6	Cataluña	1	4	8	3	8	12	1	0,15	4	0,58				2	0,29	1	0,15	1	0,15	9	1,31					3	0,44	1	0,15	1	0,15	2	0,29	7	1,02
7	Comunidad Valenciana	16	69	85	20	146	75	17	2,47	9	1,31	6	0,87	21	3,05	17	2,47	4	0,58	74	10,76	7	1,02	4	0,58	9	1,31	12	1,74	19	2,76	9	1,31	60	8,72	
8	Galicia		3	3			1			1	0,15					1	0,15			2	0,29										1	0,15			1	0,15
9	Islas Canarias			1		2																														
10	Madrid	2	22	29	2	24	42	2	0,29	1	0,15				1	0,15	5	0,73	1	0,15	10	1,45	1	0,15	1	0,15			4	0,58	7	1,02	3	0,44	16	2,33
11	Murcia		10	4	3	9	6	1	0,15				1	0,15	1	0,15	1	0,15			4	0,58	1	0,15	1	0,15	1	0,15	1	0,15					4	0,58
12	País Vasco	1		5	1	6	4											1	0,15	1	0,15					1	0,15							1	0,15	
		20	118	155	31	213	151	21	3,05	16	2,33	8	1,16	26	3,78	29	4,22	7	1,02	107	15,55	9	1,31	7	1,02	16	2,33	18	2,62	34	4,94	14	2,03	98	14,24	

4.7 Distribución salarial (G4 LA13)

Tabla € Remuneración total:

	Grupo I		Grupo II		Grupo III	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comunidad Valenciana	46.817	41.243	27.451	24.207	17.063	15.358
Madrid	49.348	42.983	31.315	28.374	18.407	15.586
Cataluña	38.876	45.044	28.306	20.282		14.719
Resto	44.483	37.141	28.044	24.177	13.890	17.848

Este indicador representa el salario total, formado por el salario base y el resto de complementos estipulados en convenio, donde no existen diferencias entre hombres y mujeres, ni por zona geográfica.

4.8 Reincorporaciones al trabajo (G4 LA3)

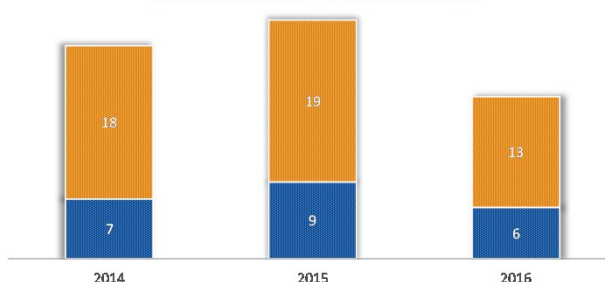
Durante los últimos tres ejercicios el **100%** de los empleados con derecho a baja por paternidad o maternidad han ejercido su derecho.

Índice reincorporación tras baja Maternidad			Índice reincorporación tras baja Paternidad		
2014	2015	2016	2014	2015	2016
66%	68%	46%	100%	100%	100%

Índice reincorporación tras baja Maternidad +12 Meses			Índice reincorporación tras baja Paternidad +12 Meses		
2014	2015	2016	2014	2015	2016
93%	100%	92%	100%	100%	100%

Número de empleado con derecho a baja por maternidad/paternidad

■ Número de Paternidades ■ Número de Maternidades



4.9 Salud laboral de los umivalentes (G4 LA6)



Simulacro de incendio en la clínica de umivale en Almusafes

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.

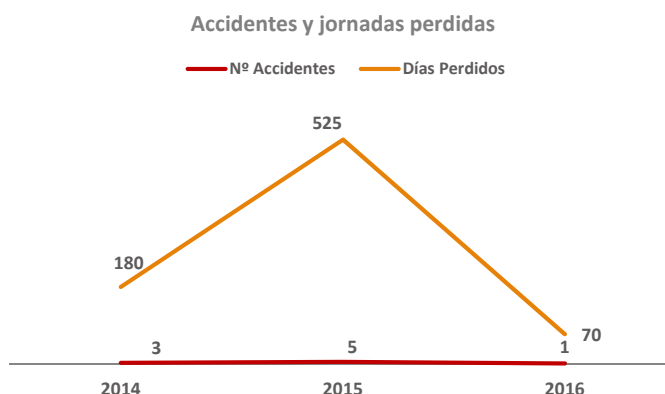
Nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales ha obtenido el certificado de Eficiencia Preventiva.

Los datos de absentismo referidos a 2016 fueron:

Provincia	Plantilla			Total			Hombres			Mujeres		
	Total	Hombres	Mujeres	Jornadas	Perdidas	% Abs	Jornadas	Perdidas	% Abs	Jornadas	Perdidas	% Abs
Albacete	4	1	3	1.464	104	7,1%	366			1.098	104	9,5%
Alicante	105	48	57	37.701	370	1,0%	16.352	22	0,1%	21.349	348	1,6%
Almería	8	4	4	3.111			1.647			1.464		
Asturias	32	15	17	11.895	227	1,9%	5.276	187	3,5%	6.619	40	0,6%
Barcelona	36	13	23	12.779	284	2,2%	4.239	202	4,8%	8.540	82	1,0%
Castelló	8	2	6	3.202			853			2.349		
Coruña	7	6	1	2.593			1.861			732		
Granada	3	1	2	1.098	46	4,2%	366			732	46	6,3%
Guipúzcoa	7	2	5	2.592	83	3,2%	762	20	2,6%	1.830	63	3,4%
Las Palmas	3	1	2	1.098			366			732		
Madrid	121	53	68	44.832	357	0,8%	19.307	36	0,2%	25.525	321	1,3%
Málaga	5	4	1	1.830			1.464			366		
Murcia	32	14	18	11.925	251	2,1%	5.671	251	4,4%	6.254		
Sevilla	5	4	1	1.740	33	1,9%	1.343			397	33	8,3%
Valencia	298	120	178	107.178	566	0,5%	42.337	196	0,5%	64.841	370	0,6%
Valladolid	2	1	1	732			366			366		
Vizcaya	10	4	6	3.111	34	1,1%	1.220			1.891	34	1,8%
Zaragoza	2		2	732						732		
Total	688	293	395	249.613	2.355	0,9%	103.796	914	0,9%	145.817	1.441	1,0%

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)



➤ Más información sobre este indicador en el Anexo VII.

Durante el ejercicio de 2016 sólo se produjo un accidente (in itinere), lo que supuso un **-80%** en comparación con el año anterior.

Con el fin de seguir reduciendo dichas cifras, además de mantener unas condiciones de trabajo adecuadas, se continúa formando e informando a todos los trabajadores sobre los riesgos de su puesto de trabajo y seguridad vial así como promocionando la cultura preventiva en toda la organización.

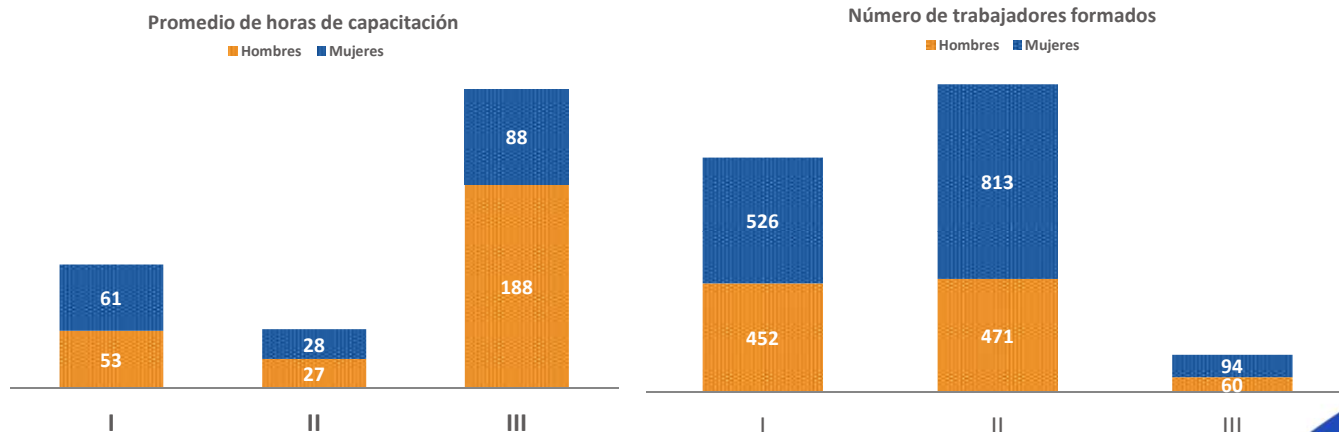
Durante el ejercicio 2016 no se ha producido ningún fallecimiento ni EP en **umivale**.

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 **31.535** horas de formación, un **+17'26%** en comparación con 2015. con una media de **46h/umivalente**, superando así nuestro objetivo.



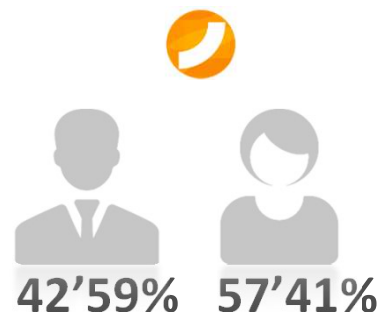
Formación en Clienteorientación, Sep.16
Instalaciones umivale Quart



"Hace referencia al número de asistencias de un trabajador a una o varias acciones formativas."

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.



% Genero	2014	2015	2016
Hombres	43%	41%	43%
Mujeres	57%	59%	57%

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.

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.



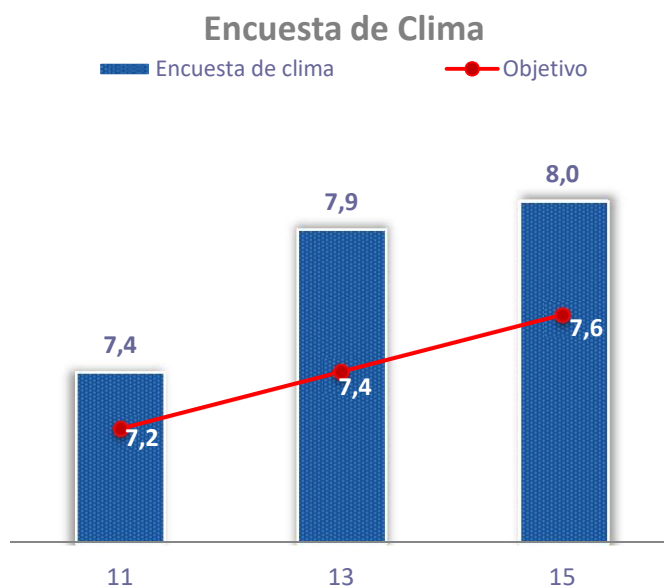
Para ratificar el compromiso de **umivale** con la igualdad, en 2016 obtuvimos el certificado “**Fent empresa: Igualtat d'oportunitat**” que concede la Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres y por la Igualdad de Género, de la Generalitat Valenciana.

Con este distintivo se reconocen a aquellas entidades que tienen implantado un Plan de Igualdad, y que este conlleva una serie de acciones que favorezcan la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida familiar y laboral entre el personal.

4.12 Clima (G4 LA9)

La opinión de los profesionales de **umivale** a través de la **Encuesta de Clima** (bienal). La última vez que se realizó fue en 2015, donde se alcanzó el **96'35%** de **participación**, y superando el buen resultado en un **+1'12%**. El coordinador fue el ítem mejor valorado. Además, seguimos completando el proyecto realizando entrevistas en profundidad para poder conocer con 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)

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica que regula la responsabilidad penal de las personas jurídica, desde **umivale**, en coherencia con nuestro Modelo de excelencia y los valores y principios éticos recogidos en el Código Ético hemos continuado desarrollando acciones para la prevención de todo tipo de riesgos, así como las conductas contrarias a los principios éticos de la Mutua.

Bajo este prisma, en 2016 hemos abordado en profundidad un Plan de Prevención de Riesgos Normativos, desarrollando un modelo de cumplimiento, compilando los procedimientos y controles que actualmente ya tenemos implantados para la efectiva prevención, detección y reacción respecto de los riesgos normativos, en el que ha participado la consultora **Deloitte**.

4.14 Ley de Transparencia

umivale ha realizado 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. Hemos procedido a la adaptación de nuestra página web a la mencionada Ley, y 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.

umivale sigue una política de transparencia informativa a la Sociedad con los objetivos de:

1. Establecer canales de información con los Grupos de interés
2. Poder compararse con otras Organizaciones.
3. Proporcionar a diversos Organismos (Ministerio, AMAT, etc.) información válida para poder tener estadísticas fiables sobre prevención, accidentalidad, etc.
4. Impulsar conocimiento y buenas prácticas para mejorar la prevención y la salud en la Sociedad.

4.15 Inclusión de personas con discapacidad

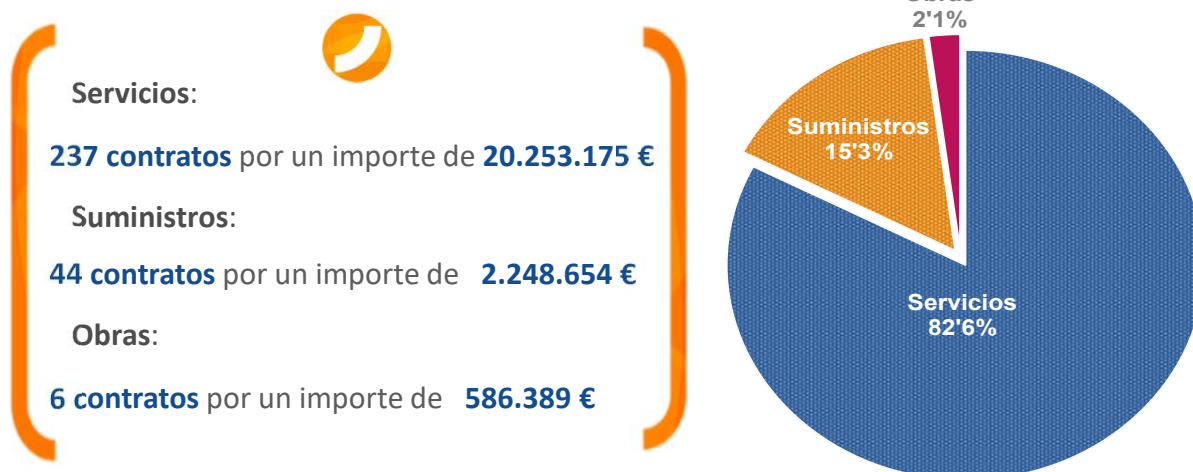


umivale dispone de una estrategia implantada de inclusión y gestión de la discapacidad y recoge específicamente la igualdad de oportunidades en sus documentos fundamentales (Convenio, MEX, CET, RSC, etc.). Los procedimientos de RRHH (selección, contratación, promoción, formación, adaptación de puestos, participación) y Atención al Cliente (web, atención personal, telefónica, etc.), tienen en cuenta expresamente a las personas con discapacidad, favoreciendo su integración y la igualdad de oportunidades.

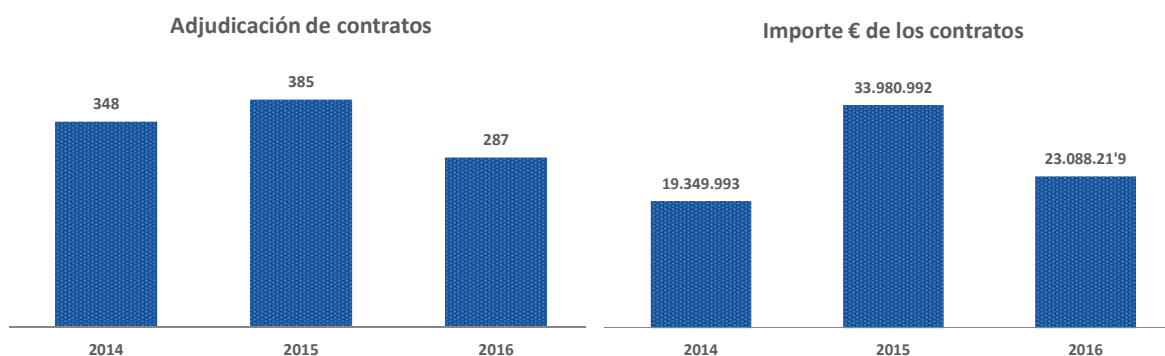
Además, llevamos a cabo acciones que favorecen el uso de nuestros recursos e instalaciones por los miembros de este Colectivo. Este trabajo, que ya viene realizando desde hace años, se ha visto reconocido en 2016 con la obtención del sello Bequal. La Fundación Bequal reconoce el trabajo de empresas e instituciones que llevan políticas a favor de la inclusión de las personas con discapacidad con este sello.

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 2016 se han adjudicado **287** contratos, por un importe de **23.088.219 €**.



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



Número de proveedores que trabajan para umivale	2014	2015	2016
Número de proveedores total	6.124	6.669	2.402
Número de proveedores sanitarios	1.276	1.188	1.150
Número de proveedores generales	1.287	1.223	1.252
Número de Despachos profesionales	3.561	4.258	

Pagos efectuados a proveedores (cantidades en miles de €)	2014	2015	2016
Proveedores sanitarios	22.293,15	24.193,47	25.444,55
Proveedores generales	9.420,39	9.725,48	10.063,60
Proveedores Despachos profesionales	1.608,20	30,59	

📅 Fecha obtención de los datos: 19 Mayo 2017 Más información Anexo VII.

Tras la entrada en vigor de la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, se suspendió el pago a despachos profesionales. En 2015 se terminó de liquidar cuentas con estas entidades, y en 2016 ya no se realizó ningún pago.

Desglose de proveedores 2016	Sanitarios	Generales
Alicante	99	160
Barcelona	120	108
Madrid	96	158
Murcia	77	66
Valencia	106	300
Resto de provincias	652	460

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 Ley de Contratos del Sector Público, 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 principales (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.	• Adaptación a nuestros estándares de calidad y de gestión por procesos
Proveedores tecnológicos o de innovación	Procesos de mejora (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, Tecnocom, HP, Dell, Microsoft, Prosodie, Drago y Nucli).	• Asesoramiento e innovación. • Tecnología. • Mejores prácticas y benchmarking de procesos.
Proveedores de soporte	Procesos de apoyo (input medios físicos, medios humanos, imagen,...)	Proveedores que participan en todos los procesos de apoyo. • Proveedores de Servicios Generales (mensajería, valija, obras, mobiliario, compras, etc.). • Proveedores de formación. • Proveedores de imagen (cartelería, ponentes, logística de eventos,...). • Abogados y peritos, para el proceso judicial.	• Capacidad de servicio. • Mejores profesionales o medios en diferentes ámbitos.

Sociedad



En **umivale** un año más hemos continuado con el desarrollo de acciones enmarcadas dentro de nuestro sistema de gestión medioambiental, cuyo fin es la minimización de nuestros impactos medioambientales, siempre cumpliendo la legislación en materia ambiental.

Para ello:

- * Hemos identificado los aspectos medioambientales asociados a nuestras actividades, instalaciones y servicios, estableciendo prioridades de actuación, delimitando objetivos y acciones necesarias para minimizar los impactos medioambientales y cumplir con los objetivos de nuestra política de medio ambiente.

- * Se han realizado los requerimientos legales de aplicación a cada uno de los centros (inscripciones, estudios de minimización, libros de control y cualquier otro requisito normativo).

Los resultados obtenidos muestran la ausencia de multas, sanciones e incidencias con la presentación de documentos legales.

Nuestros impactos medioambientales actuales más relevantes son:

- * Fungibles de oficina y consumo de materiales sanitarios.

- * La gestión energética y de agua generada en todas las actividades de la empresa.

Los resultados de los impactos medioambientales muestran una tendencia positiva, cumpliendo los objetivos planificados. Los factores más relevantes que nos han llevado a la consecución de los objetivos medioambientales han sido:

- 1) Formación / información en materia de concienciación medioambiental y responsable del uso de recursos.

- 2) Sustitución de equipos (informáticos, sanitarios, etc.) por modelos más eficientes.

Instalación de medios físicos (bombillas LEDs, cortinas, recubrimiento de paredes con papel vinílico) que mejoran la eficiencia energética.

- 3) Implantación de un estándar de clínica en reformas y aperturas de centros y servicios, con criterios medioambientales.

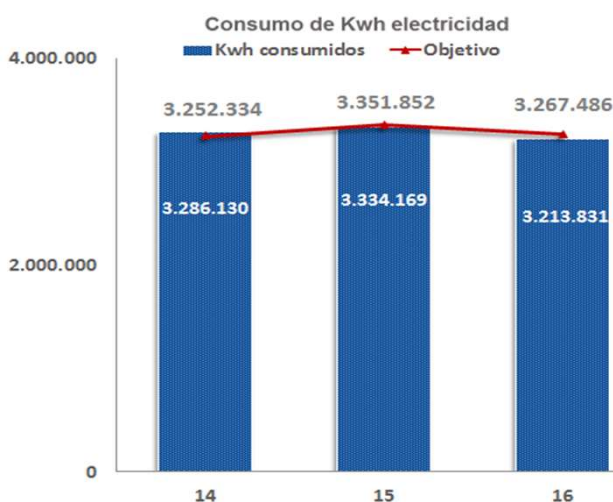
- 4) Implantación de un sistema de detección de fugas de agua e instalación en las cisternas de doble botón y pulsadores de corto recorrido de manera progresiva en algunas de nuestras instalaciones.



6.1.1 Consumo de energía (G4-EN3)

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

A pesar de haber aumentado nuestra actividad asistencial y haber realizado reformas para mejorar nuestros centros, hemos conseguido reducir nuestro consumo eléctrico un **-3'6%**.



Este año hemos seguido llevando a cabo algunas acciones que comenzamos años anteriores y que tan buenos resultados nos están dando:

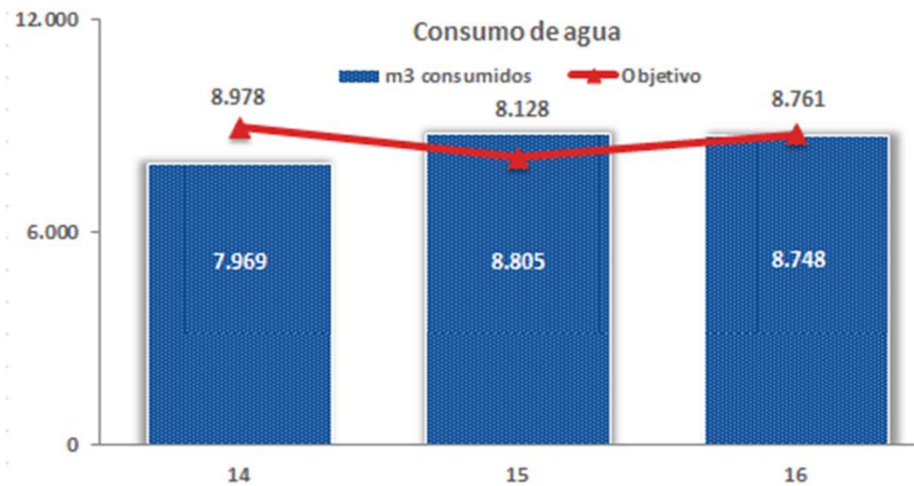
- Concienciación responsable del uso de este recurso.
- Sustitución de equipos de climatización por modelos más eficientes.
- Instalación de medios físicos (bombillas LEDs, cortinas, recubrimiento de paredes con papel vinílico) que mejoran la eficiencia energética en los centros.

Electricidad desglosada (Kwh)				
Centro umivale	Provincia	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Quart de Poblet	Valencia	1.097.203	1.099.562	1.000.485
Valencia c/ Colon	Valencia	75.869	83.164	88.605
Torrente	Valencia	70.377	78.485	67.207
Xàtiva	Valencia	70.064	68.342	73.175
Madrid c/ Capitán Haya	Madrid	315.489	312.799	318.159
Madrid c/ Paseo Acacias	Madrid	155.752	153.856	131.482
Alcorcón	Madrid	76.290	75.025	73.014
Alcoy	Alicante	95.411	96.698	86.754
Resto de centros	Varias	1.329.675	1.366.238	1.374.950
Total Kwh		3.286.130	3.334.169	3.213.831
Total GJulios		11.830	12.003	11.569



6.1.2 Consumo de agua (G4-EN8)

Gracias a las acciones llevadas a cabo de concienciación sobre el consumo del agua, hemos reducido el consumo un **-0'65%**, pese a haber aumentado nuestra actividad asistencial, nuestro volumen de actividad y mejorados nuestros servicios prestados en centros propios.



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 (información en intranet, carteles informativos, información en las reuniones de servicio, etc.).



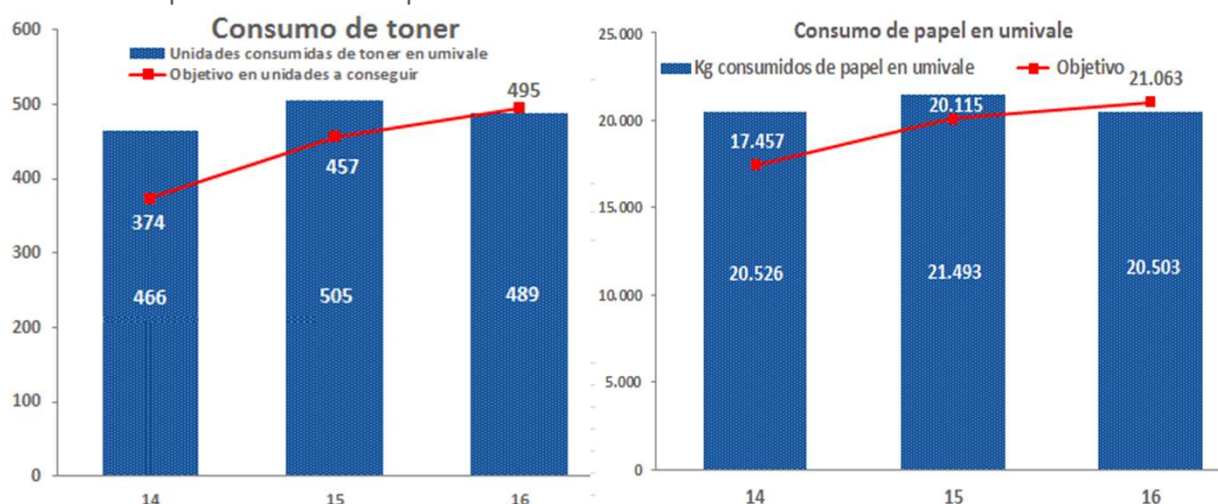
Todo el agua consumida en **umivale** proviene de abastecimiento municipal (no hay captaciones que afecten significativamente a ninguna fuente de agua) y se vierte al alcantarillado público.

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



6.1.3 Consumo de papel y de tóner (G4-EN1)

Tras el aumento de consumo de 2015, debido principalmente a la adecuación de los nuevos requisitos normativos establecidos en el RD 625/2014, que nos obligaban a aportar más documentación en papel a nuestros pacientes, en 2016 hemos conseguido volver a disminuir nuestros consumos, tanto de tóner como de papel, cumpliendo nuestros objetivos. El papel que se utiliza dispone de la etiqueta ecológica europea (Ecolabel), se encuentra certificado por el PEFC, Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes, el sistema de certificación forestal más implantado actualmente y los tóners gastados se gestionan por medio de empresas certificadas para su reutilización.



Además de la implantación de las tabletas biométricas en todos nuestros centros asistenciales, hemos llevado a cabo campañas de concienciación que fomenten el buen uso del papel: cartelería, mensajes en el portal del **umivalente**, fomento del uso de hojas ya utilizadas, etc.

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.

Consumo de material (gasto en euros)	2014	2015	2016
Botiquines	206.551	260.552	276.964
Medicamentos	698.308	738.007	689.131
Instrumental	5.449	9.859	10.547
Ortopedia	113.826	130.288	126.904
Material de curas	117.644	138.376	128.348
Rayos X digital (placas)	16.648	15.917	10.319
Rayos X no digital (placas)	403	0	0
Rayos X no digital líquido fijador y revelador	227	48	108
Material de aseo e higiene	68.315	65.934	88.187
Material de oficina (bolígrafos, grapas,...)	35.679	50.138	39.782



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 **40** publicaciones en materia de seguridad y salud laboral que fomentan buenas prácticas de gestión y hábitos de vida saludables).
- Inclusión en la web privada, a disposición de nuestros clientes, más de **45** elementos formativos para mejorar la sensibilización en materia de seguridad y salud laboral.

6.2.1 Estudios I+D+i

Continuamos manteniendo una intensa actividad en materia de desarrollo de estudios I+D+i con el objeto de promover nuevos métodos de evaluaciones de los riesgos emergentes así como buenas prácticas constatadas con trabajos de campo, tanto en el ámbito de la prevención de riesgos laborales como en el de promoción de la salud, en el concepto amplio de la palabra.



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 2016 se ha llevado a cabo la redacción de diferentes artículos y publicaciones. Además, el trabajo llevado a cabo por los investigadores de la Cátedra se ha visto reconocido con el **Premio** al mejor trabajo de investigación (**2º accésit**) del **Congreso Nacional de Medicina y Enfermería del Trabajo**.

6.2.2 Promoción de la salud

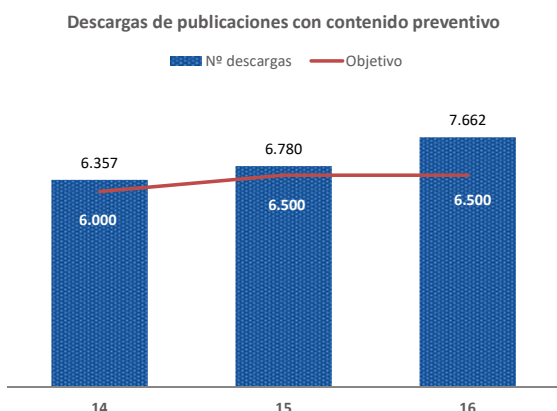
Un año más hemos continuado trabajando por unirnos a iniciativas que ayuden al fomento de la promoción de la salud laboral. Algunas de las más destacadas han sido:

- 👉 Colaboración con el **Instituto Asturiano de Salud Laboral** para la homologación de la metodología Psico-Banca, herramienta de riesgos psico-sociales ideada y registrada por el BBVA con nuestra colaboración.
- 👉 Fruto del Convenio firmado con FESVIAL, hemos comenzado a desarrollar, en el seno de la Comisión DISEV, un grupo de trabajo relacionado con la seguridad vial laboral.
- 👉 **umivale** ostenta la dirección del Grupo de trabajo de Factores humanos y organizacionales de la Plataforma Tecnológica Española de Seguridad Industrial (PESI).
- 👉 La dirección de contenidos de la APPrevenirt es liderada desde **umivale**, manteniendo una constante actividad para mejorar y mantener permanentemente actualizados sus contenidos así como la difusión de los mismos en múltiples eventos y congresos.



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.



El escenario de las Actividades Preventivas a desarrollar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social durante el año 2016 se ha caracterizado por la ausencia de un marco legal específico que, al amparo de la pertinente Resolución de la Secretaria de Estado de la Seguridad Social, aprobase el Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social, a aplicar por las Mutuas.

No obstante, siguiendo con nuestra estrategia de años precedentes, desde **umivale** hemos continuado desarrollando acciones, priorizando por las empresas con mayor índice de siniestralidad.

Resumen de las actuaciones preventivas realizadas	
Jornadas divulgativas	7
Informes de siniestralidad	1.381
Nuevas publicaciones	13
Colección material divulgativo (descargas de dípticos, carteles, vídeos, manuales etc.)	24.426
Asesoramiento Coordinación Actividades preventivas (descargas)	7.662



Platos Tradiciones recogiendo su **Premio Llum**

Además, asesoramos para la presentación a premios en materia de prevención de riesgos laborales tales como **Premios Llum**. Un año más una empresa mutualista, Platos Tradicionales, ha resultado galardonada con el premio en la categoría de gran empresa.

6.3 Actividad Institucional

En 2016 hemos continuado ampliando nuestro círculo de influencia en la sociedad que nos rodea.

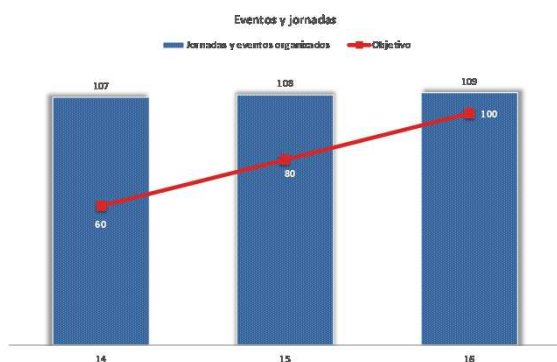
Se firmaron **15 nuevos convenios** con otras Mutuas, universidades, administraciones públicas y asociaciones. Entre otros, destacan los suscritos con las siguientes entidades:

- Asociación Empresarial de Residencias y Servicios de Personas Dependientes de la Comunidad Valenciana.
- Fundación Española para la Seguridad Vial.
- Federación de Centros de Enseñanza de Valencia.
- Federación Valenciana de Empresas Cooperativas de Trabajo Asistencial.
- Colegio de Agentes Comerciales de Valencia.
- Universidad “San Rafael de Nebrija”.
- Marina Salud.



Francisco Reig (Director de Zona Valencia Centro&Sur) de **umivale** y José Manuel Boquet (Presidente de FECEVAL)

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.



Valoración global de las
jornadas

8'75 (sobre 10)

- 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.**
- 👉 **Confederación Empresarial Valenciana (CEV).**

6.4 Colaboración solidaria

En nuestro compromiso con la Sociedad, 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 a favor de:**

- 👉 **Carrera del Corazón**



Con la participación de trabajadores de umivale DT Alcorcón

 **Cruz Roja Española**



- 👉 **Inclusión de personas con discapacidad** con la certificación del Sello Bequal.
- 👉 **Plan interno de promoción de la Salud:** ruta por Europa, rutas ciclistas, día de la fruta, micro-consejos y el concurso de fotografía.
- 👉 **Concurso de dibujo** de niños entre 4 y 12 años de **umivalientes** cuya temática fue la Navidad o **umivale**. A todos los participantes se les entregó un obsequio, y cada ganador por categoría de edad se les hizo entrega de un premio.



6.5 Marco regulatorio y Auditorías

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 auditorías 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 realizamos auditorías de la LOPD y del sistema de gestión preventivo.
- 👉 Todos los años se reciben controles e inspecciones de:
 - 👉 1) Sanidad,
 - 👉 2) Organismos de acreditación de centros sanitarios,
 - 👉 3) Consejo Seguridad Nuclear,
 - 👉 4) Organismos autonómicos responsables de residuos, etc. que evalúan el cumplimiento de los requisitos legales de aplicación a nuestras organizaciones que evalúan el cumplimiento de los requisitos legales.

Los resultados de dichas auditorías 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	2.014	2.015	2.016	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	€

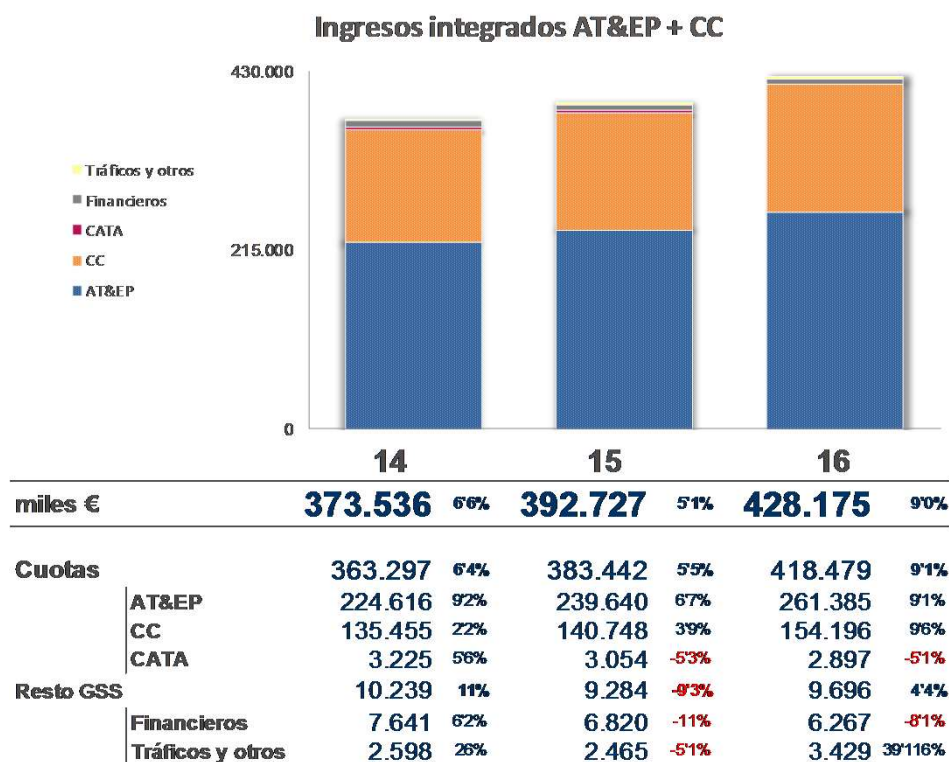
Dentro de este marco regulatorio se encuentra la prohibición de realizar acciones de mercadotecnia dentro de nuestro sector. Por ello, no existe ningún caso de incumplimiento relativo a esta actividad (G4-PR7 y G4-PR9).

Capital

7.1 Ingresos Integrados (G4-9.a)

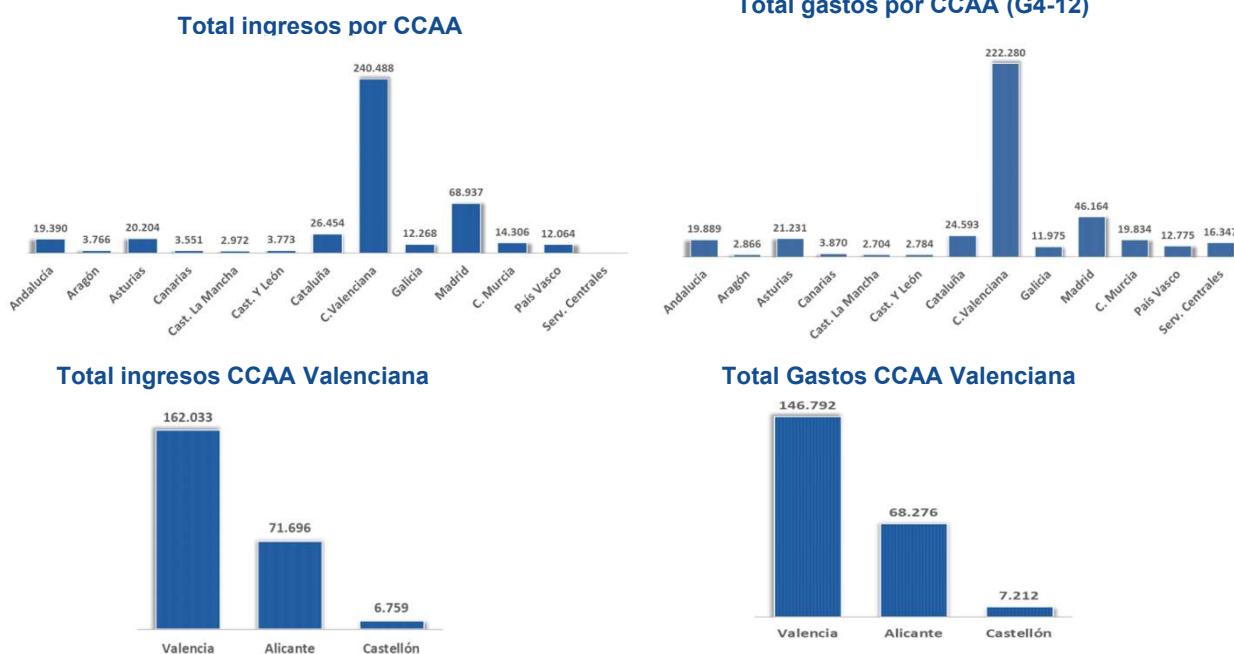
En **umivale** obtuvimos unos ingresos de **428.175** miles de €. En el 2016, incrementando en más de **35'45** millones de € respecto de 2015, saldo neto que se explica por los siguientes factores:

- El aumento de la población protegida (**+6'78%** en AT&EP y **+8'24%** en CC), acompañado de un **+2'15%** de incremento en AT&EP en su cotización media y **1'21%** en las de CC.
 - El decrecimiento de las cotizaciones por CATA (**-5'15%**), básicamente por la caída de su afiliación (**-6'48%**).
 - Empeoramiento de la rentabilidad financiera (**-8'10%**), 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 2,26% de los mismos).



Más información en el Anexo VII

7.2 Ingresos y gastos integrados desglosados por CCAA (G4-9.a)

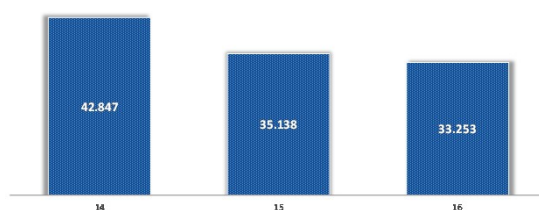


7.3 Resultados a distribuir

Por su parte, en 2016 el resultado a distribuir obtenido en la Gestión de Seguridad Social ha sido de **+33'25** mill.€*, saldo neto de:

- **+40'97** mill.€ en AT&EP, **15'67%** 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
- **-9'97** mill.€ en IT CC, **-6'46 %** de margen neto respecto de sus cuotas, consecuencia directa del incremento del absentismo.
- **+2'25** mill.€ en CATA lo que aporta un margen neto de **77'7%** respecto de sus cuotas.

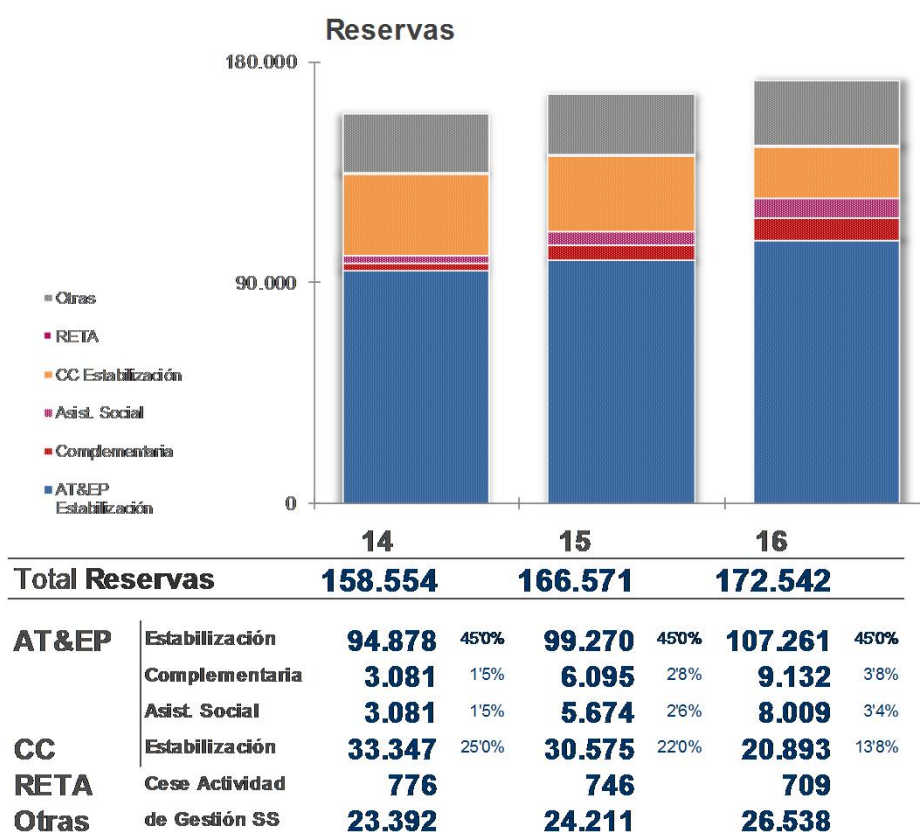
Resultado umivale



Nota: Los resultados a distribuir no incluyen los resultados del Patrimonio Histórico de la Mutua

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 los años anteriores.



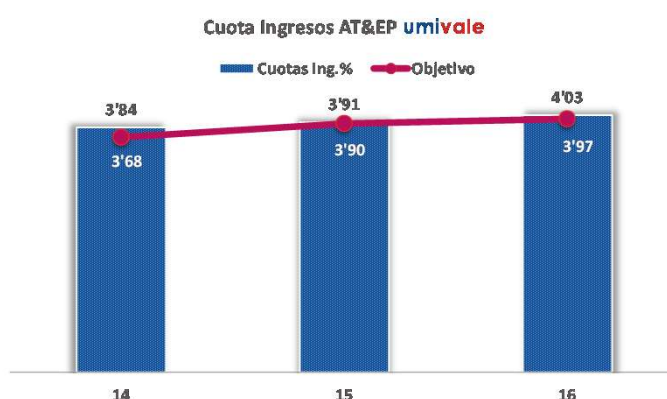
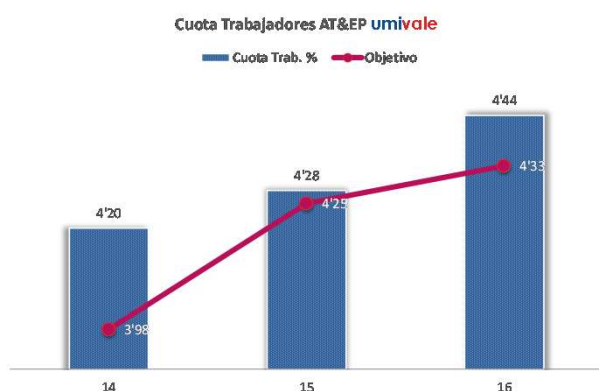
➤ Más información en el Anexo VII

En 2016, tras quedar todas las reservas dotadas en sus niveles máximos en el ejercicio precedente, ha incrementado **+13'36** mill.€ la dotación de las reservas de AT&EP y decrementado las de IT CC **-9'68** mill.€, dado el resultado económico obtenido al aumentar el absentismo, y las de CATA **-0'04** mill.€, por reducirse la población protegida.

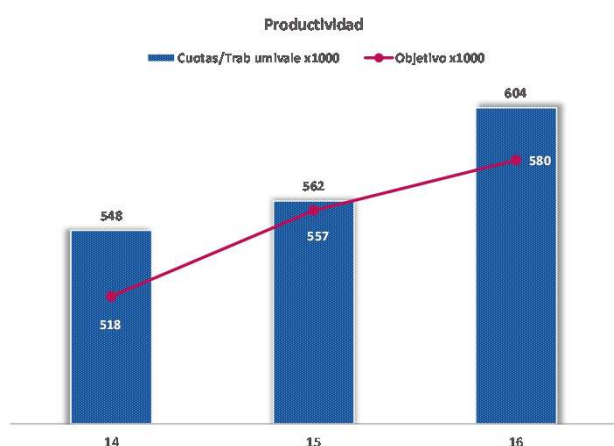
Ampliando la perspectiva, **umivale** ha acumulado, en el quinquenio 2012-2016, un resultado económico positivo de **200'96** mill.€, ha revertido **199'46** mill. € al Sistema de la Seguridad Social.

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.

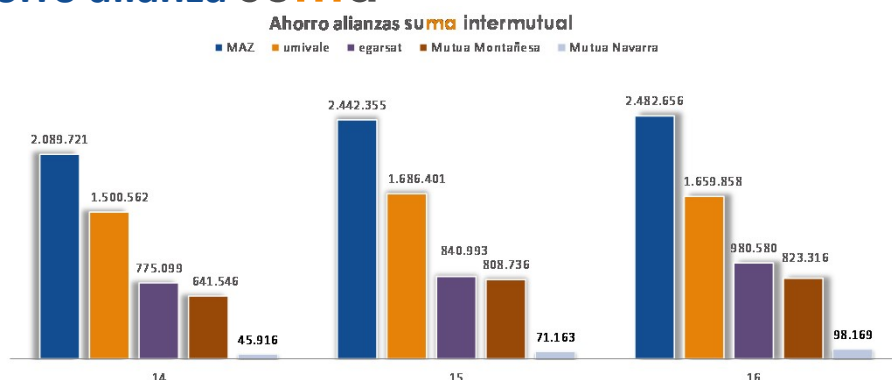


7.6 Productividad



El ratio de productividad que **umivale** calcula basándose en las cuotas/trabajadores ha aumentado en un **7'6%** en el año 2016.

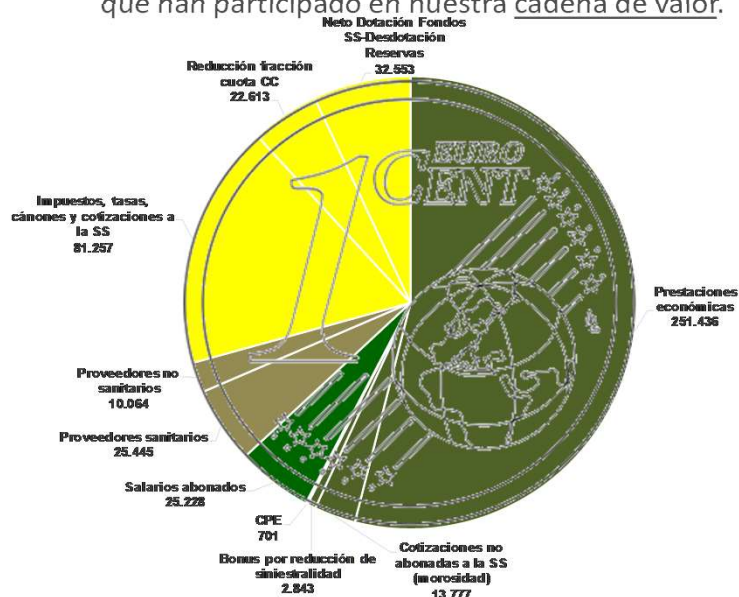
7.7 Ahorro alianza suma



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 **1.659.858 €**.

7.8 Distribución del “aporte” de la gestión de umivale (G4-12)

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	2016	%
Mutualistas y sus trabajadores	268.755	57'7%
Prestaciones económicas	251.436	54'0%
Cotizaciones no abonadas a la SS (morosidad)	13.777	3'0%
Bonus por reducción de siniestralidad	2.843	0'6%
CPE	701	0'2%
Trabajadores de umivale	25.228	5'4%
Salarios abonados	25.228	5'4%
Proveedores	35.508	7'6%
Proveedores sanitarios	25.445	5'5%
Sanidad concertada	14.546	3'1%
Sanidad pública	10.899	2'3%
Proveedores no sanitarios	10.064	2'2%
Administración Pública	136.423	29'3%
Impuestos, tasas, cánones y cotizaciones a la SS	81.257	17'4%
Reducción fracción cuota CC	22.613	4'9%
Neto Dotación Fondos SS-Desdotación Reservas	32.553	7'0%

Cantidades en miles de €

Nota: El Reglamento de colaboración de mutuas con la Seguridad Social no contempla el pago de dividendos, donaciones ni aportaciones a ONG'S. En cambio sí contempla unas reservas mínimas y máximas. Una vez superadas las reservas máximas, el exceso se revierte al Fondo de Pensiones.

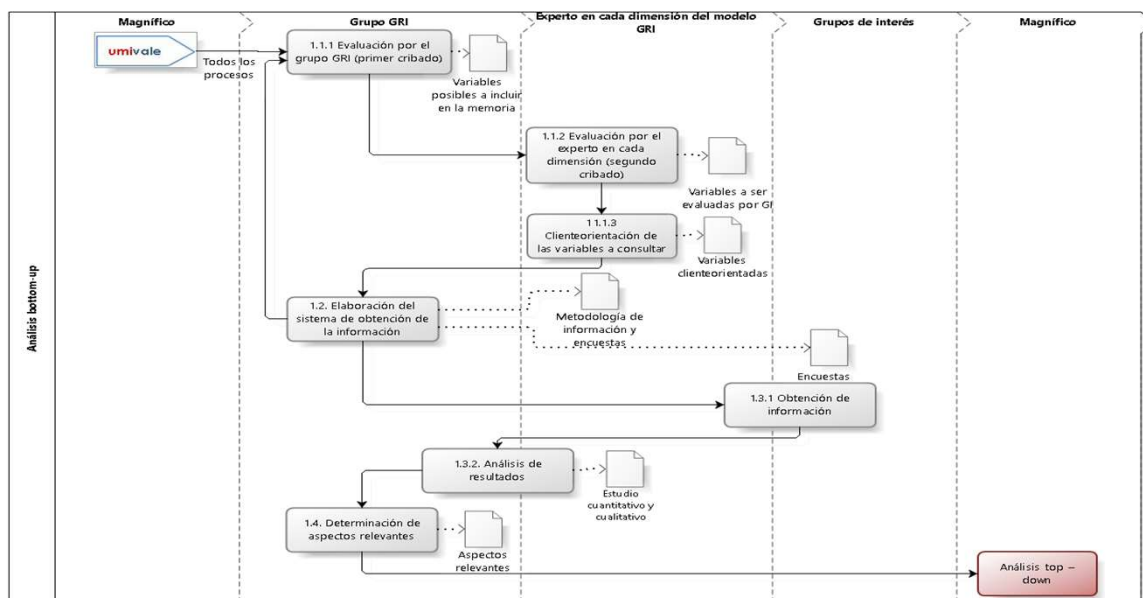
El concepto Administración pública engloba impuestos, dotación de reserva y exceso de excedentes y la reducción fracción cuota CC (importe que **umivale** ha dejado de ingresar por recaudación CC, antes de la bajada legislativa de tarifas).

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

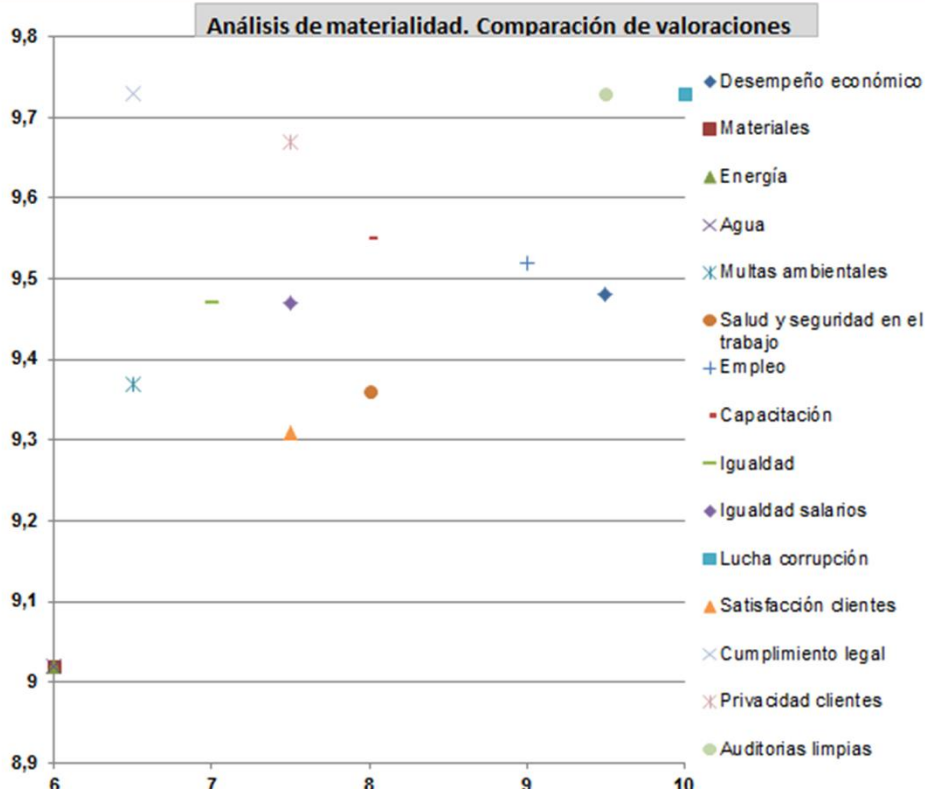
Se estudian todos los aspectos del modelo, indicando las posibles variables de aplicación (que ponen de manifiesto efectos económicos, ambientales y sociales) a **umivale**, decidiendo finalmente los aspectos relevantes del modelo GRI que tienen aplicación en nuestra Organización (por ejemplo: se desechan aspectos de DDHH, dado que nuestros servicios se circunscriben al territorio del Estado Español, no procediendo implantar cláusulas de DDHH en contratos) y los indicadores que dan información sobre cada uno de los mismos.

8.1.2 Implantación del sistema de obtención de la información de cada GI y análisis de resultados

Externamente: Para cada GI identificado se aborda el sistema más adecuado para la obtención de sus inputs, realizando una encuesta on line bienal, para obtener información de los GI de los aspectos relevantes (la encuesta se ha segmentado y particularizado por cada GI, según sus requisitos identificados).

Internamente: En **umivale** se ha realizado un análisis pormenorizado de cada aspecto del modelo GRI, justificando y documentando la aplicación a nuestra organización y valorando la importancia que se le otorga en **umivale**.

Tabla comparativa: comparación de valoraciones internas (**umivale**) y externas (GI)



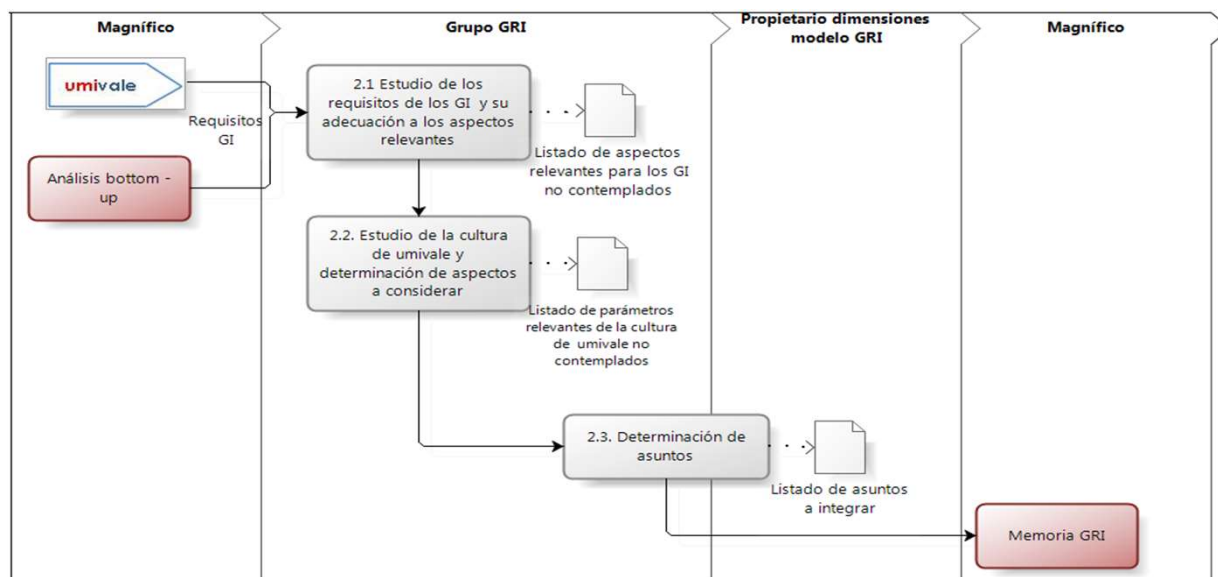
8.1.3 Determinación de aspectos relevantes

	¿Relevante?	Indicador
Papel y tóner	Relevante	G4-EN1 Materiales por peso o volumen (kg de papel y tóner)
Consumos 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)
RP (agujas) y RNP (plásticos,...) generados	No relevante	RP: Residuos peligrosos; RNP: Residuos no peligrosos.
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 Nº empleados fijos por tipo contrato (Grupo I, II, III) sexo y edad y tamaño de plantilla (G4-10.d) G4.11 Trabajadores de umivale están dentro del convenio colectivo. Satisfacción a empleados (encuesta de clima del entorno de trabajo).
Absentismo de empleados	Relevante	G4 LA1 Nº total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados.
Formación a 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
Evaluación del desempeño	No relevante	G4 LA9 Promedio de horas de capacitación x empleado
Igualdad de oportunidades	Relevante	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 (auditorías limpias)	Relevante	G4-EN29 Multas y número de sanciones por incumplimiento de la legislación ambiental. G4-SO8 Multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa. G4-PR7 Incumplimiento de las normativas y códigos voluntarios. G4-PR9 Multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.
Confidencialidad de la información	Relevante	G4-PR8 Nº reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de clientes
Número de multas (ajustes de auditoría) y reclamaciones de clientes	Relevante	G4-SO8 Multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa. Porcentaje quejas / reclamaciones previas / determinaciones de contingencia de los clientes aceptadas.
Resultados económicos	Relevante	Población protegida por umivale e Ingresos integrados Reservas, distribución del "aporte" de la gestión de umivale y resultados a distribuir

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

8.2 Análisis top – down

Este análisis 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 los 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 la tabla siguiente se presenta un resumen de requisitos identificados particularizados por los GI, valorando si todos los aspectos relevantes identificados en la última fase del análisis bottom - 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.

Un ejemplo del análisis anterior se refleja en la siguiente tabla:

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 + ☺

Calidad:

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

umivalentes ☺

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

Organizarnos

- ➔ Eficiencia (Capítulo 1y2/Ingresos)

Referentes Salud

- ➔ Premios y Reconocimientos

Solidez Económica

- ➔ 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		umivalente	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
Buen Gobierno y gestión fondos de la SS								X	X	X
Adecuación de todos nuestros servicios a la legislación vigente (LOPD, Reglamento Mutuas, etc.)	X	X	X	X		X	X	X	X	X

Análisis de materialidad

Memoria
RSC
2016

	Modelo	Aspecto material dentro o fuera de umivale	Indicador
1. Reducción del absentismo	Asunto	umivale GI: El Jefe, Sociedad, Capital y umivalente	Porcentaje de absentismo por motivos de salud
2. Trato humano	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes
3. Empatía	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes
4. Tiempos de espera	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes
5. Asesoría e Información prestada	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes
6. UPC: Única Persona de Contacto	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes
7. Prestación eficaz, justa y adecuada a la dolencia	Asunto	umivale GI: El Jefe	Prestaciones asistenciales: Número de procesos de asistencia sanitaria Evolución AT&EP e índice de incidencia Prestaciones económicas: Nº expedientes IMS Nº Ayudas, distribución y beneficiarios de CPE Nº expedientes CUME Días indemnizados de CATA Nº expedientes BONUS Pago realizado en Incapacidad Temporal
8. Calidad profesionalidad y técnica	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes Para la gestión administrativa técnica: * % de Reclamaciones previas aceptadas. * % de Determinaciones de Contingencia aceptadas.
9. Instalaciones	No se incluye	umivale GI: El Jefe umivalente	Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global
10. Accesibilidad	Relevante	umivale GI: El Jefe Proveedor	Satisfacción de clientes Indicadores de Redes sociales Indicadores de Web umivale.es
11. Innovación y valor añadido de nuestros servicios	No se incluye	umivale GI: El Jefe Sociedad	Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global
	No relevante	umivale GI: El Jefe, Proveedor	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)	umivalente	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 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. G4-SO8 Multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa. G4-PR7 Incumplimiento de las normativas y códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia. G4-PR9 Valor € de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.
14. Solvencia	Relevante	umivale GI: El Capital: El Jefe y la Sociedad	Población protegida por umivale. Ingresos Integrados. Reservas. Distribución del "aporte" de la gestión de umivale.
15. Empleo	Relevante	umivale GI: Sociedad, El Capital y umivalente	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) G.4.11 Trabajadores de umivale dentro del convenio colectivo Satisfacción a empleados (encuesta de clima del entorno de trabajo) 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	umivale umivalentes	Satisfacción a empleados (encuesta de clima del entorno de trabajo).

	Modelo	Aspecto material dentro o fuera de umivale	Indicador
17. Igualdad / equidad / reconocimiento. En umivale no existen grupos minoritarios en plantilla	Relevante	umivale GI: Proveedor y umivalente	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. G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.
18. Desarrollo profesional	Relevante	umivale umivalente	G4 LA9 Promedio de horas de capacitación x empleado.
19. Entorno y ambiente laboral	Relevante	umivale umivalente	Tasas de absentismo: G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo. G4 LA3 Niveles de reincorporación al trabajo.
20. Trabajo que aporte valor	No se incluye	umivale umivalente	Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global de los umivalente
21. Planificación	Relevante	umivale umivalente	G4 LA9 Promedio de horas de capacitación x empleado.
22. Compromiso	Relevante	umivale umivalente	Tasas de absentismo: G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo. G4 LA3 Niveles de reincorporación al trabajo.
23. Igualdad / equidad en la asignación / gestión de los contratos	No se incluye	umivale GI: Proveedor	Se decide no incluirlo, al ser un indicador subjetivo.
24. Relaciones de confianza recíproca Ganar – Ganar	No se incluye	umivale GI: Proveedor	Se incluyen datos de proveedores y de la aportación de la LCSP.
25. Transparencia e información	No relevante	umivale 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, la información que se entrega a los organismos y la gestión de la discapacidad.
26. Compromiso medioambiental	Relevante	umivale 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). G4-EN3 Consumo energético interno (Kwh consumidos en los centros de umivale). G4-EN8 Captación total de agua según la fuente (m3 consumidos en los centros de umivale). G4-EN29 Euros de multas y número de sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. Número de estudios I+D+i y promoción de la salud. Número de jornadas y eventos. Número de visitas preventivas a empresas.
27. Cultura de prevención	Asunto	umivale GI: El Jefe, Proveedor, Sociedad, y umivalente	Número de Documentos preventivos a disposición de la Sociedad.
28. Alianzas estratégicas	Asunto	umivale GI: Sociedad	€ de ahorros producidos en umivale , con las alianzas estratégicas. Número de estudios I+D+i. Número de convenios de colaboración.
29. RSC	No se incluye	umivale GI: Sociedad, El Jefe y umivalente	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 GI: Sociedad	Auditorías limpias (incumplimiento de las normativas, códigos voluntarios, multas). Resultados a distribuir.
31. Prevención del fraude	Relevante	umivale GI: Sociedad El Capital	G4-SO3 nº y % de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados. G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa
32. Productividad / optimización de recursos	Asunto	umivale GI: Sociedad El Capital	Ingresos por cuotas / número de trabajadores de umivale
33. Cuota de mercado	Asunto	umivale GI: El Capital	Nº trabajadores protegidos / N 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

Datos técnicos de la memoria de RSC

Memoria
RSC
2016

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)
Teléfono: 963 18 10 18 – 900 365 012 <http://www.umivale.es>

Coordinador de la memoria de RSC

Francisco Javier Quiroga Figueiras jquiroga@umivale.es Tfno: 900 365 012

Si deseas más 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 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	CATA
Empresas mutualistas	43.376	35.222	NO procede	Número empresas
Autónomos	11.637	67.529	9.729	Número autónomos
Trabajadores protegidos (No incluye C. Propia)	599.390	434.740		Número trabajadores
Ingresos	269.527'64	155.713'51	2.933'95	Miles de €
Ingresos integrados (AT&EP; CC, CATA)	428.175'11			Miles de €
Resultado económico	33.253'36			Miles de €
Datos a 31 Diciembre de 2016				

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 SS).

Perfil de la memoria de RSC

Sexta 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 2016 (de 1 de enero a 31 de diciembre de 2016).

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, se ponen a disposición de la Sociedad en nuestra web [umivale.es](http://www.umivale.es), existiendo un canal de participación para la misma sobre cualquier input aportado. Existen dos Grupos de Interés que han tenido participación directa en la redacción de la memoria: El Capital (dado que la Junta Directiva ha aprobado y validado la memoria) y el **umivallente**, con la participación de un grupo de trabajo multidisciplinar para su elaboración y la aportación de información e inputs de numerosos Servicios, siendo finalmente validada y aprobada por el Comité de Dirección de **umivale**.

En el proceso de generación de la memoria 2016 se ha tenido en cuenta la opinión sobre la memoria del ejercicio anterior, de la Junta Directiva, Comisión de Control y Seguimiento, los inputs que nos hayan llegado de los **umivallentes** y cualquier Grupo de Interés a través del cuestionario de la Web sobre la RSC (no se obtuvieron inputs por medio de este canal). El resto de información fue considerado como no relevante.

La información presentada responde a los contenidos solicitados por la Guía G4 "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad". Esta 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 2016, 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 umivale
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. 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 proceso (€)
AT&EP	30.599	20.369	1.502
IMS	52.117	663	78.608
LREoL	17.137	4.550	3.766
CUME	2.068	188	11.001
CC	149.640	56.815	2.634
CATA	547	95	5.758

En este cuadro se muestran procesos indemnizados en el ejercicio en curso. Por ello el número de expedientes de cada prestación indemnizado puede no coincidir con el número de procesos abiertos en el año en curso (un proceso abierto lo puedes tener pendiente de pago, hasta que se haya reconocido la prestación).

* Fecha obtención de los datos: 25 Mayo 2017. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado "pendiente" a estado "aceptado").

Tabla de GRI

Tabla de GRI

Memoria
RSC
2016

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 79
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Página 17. Anexo IV 93-94
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Página 79
G4-6	Indique en cuantos 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 79. 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 16
G4-9	a Número de empleados	Página 40
	a Número de operaciones	Páginas 6, 31-32 y 80
	a Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público)	Página 66
	a Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado);	Página 68 (reservas)
	a Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Páginas 6 y 31-32
G4-10	a Número de empleados por contrato laboral (indefinido y temporal) y sexo.	Página 43
	b Número de empleados fijos por tipo de contrato (Grupo I, II o III) y sexo.	Página 41
	c Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo.	Página 40
	d Tamaño de la plantilla por región y sexo.	Página 42
	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 umivale durante el año
G4.11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Página 40 (98,97%)
G4.12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Páginas 51-53
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 6,16
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Páginas 20 y 96
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.	Páginas 20,60 y 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.	Página 63 Anexo V. Página 95

Tabla de GRI

Memoria
RSC
2016

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. 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. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Páginas 72-77 Página 80 (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 76-77
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Páginas 74-75
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	Páginas 76-77
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Modificaciones en gráficas. Anexo VII Pag.99
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Los cambios producidos destacados son el cambio de metodología en las encuesta a empresas y despachos. Páginas 25-26
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 89-92
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Anexo III. Páginas 91-92
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 73-75 Anexo III. Páginas 91-92
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 76-77 se encuentra la tabla de asuntos incluidos, tras la revisión de la cultura de umivale , en la que se estudiaron los requisitos de los GI de umivale 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 2016 - 31 diciembre 2016
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	1 de agosto de 2016
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 jquiroga@umivale.es Tfno: 900 365 012

Tabla de GRI

Memoria
RSC
2016

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 81-86
	c	Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Anexo IX. Página 101
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 umivale 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 99
	c	Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.	Ninguna
	d	Senale si el organo superior de gobierno o la alta direccion 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 Anexo I. Página 88
Ética e Integridad			
G4-56		Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Páginas 12-14
Verificación Externa			
Todos los puntos del contenido básico se han verificado externamente			Anexo VII. Página 99
2. Dimensión económica			
Nº	Aspectos materiales		
Aspecto: Desempeño económico			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Número de trabajadores protegidos de umivale / número total de trabajadores del sector Mutuas Población protegida por umivale Ingresos integrados Reservas Distribución del "aporte" de la gestión de umivale	Páginas 44, 66-70 Anexo VI 96-98
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. 55 (enfoque) Páginas 58 Anexo VI 96-98
Aspecto: Energía			
G4-EN3	Consumo energético interno	Kwh consumidos en los centros de umivale	Pág. 55 (enfoque) Páginas 56-57 Anexo VI 96-98
Aspecto: Agua			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	M3 consumidos en los centros de umivale	Pág. 55 (enfoque) Página 57 Anexo VI 96-98
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 64 Anexo VI 96-98

4. Dimensión social			
Nº	Aspectos materiales		
SUBCATEGORIA: Prácticas laborales y trabajo digno			
Aspecto: Empleo			
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Numero total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Página 44 Anexo VI 96-98
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
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo			
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 46 Anexo VI 96-98
Aspecto: Capacitación y educación			
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 46 Anexo VI 96-98
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades			
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 umivale	Páginas 40-42. Anexo VI 96-98
Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
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. Plan de igualdad	Páginas 44,47 Anexo VI 96-98
SUBCATEGORIA: Sociedad			
Aspecto: Lucha contra la corrupción			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	100% de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados. Todos los trabajadores han sido formados en el modelo de riesgos penales.	Páginas 48-49 Anexo VI 96-98
Aspecto: Cumplimiento			
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 65 Anexo VI 96-98
SUBCATEGORIA: Responsabilidad sobre los productos			
Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios			
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 25-28 Anexo VI 96-98
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Satisfacción de clientes:	Páginas 25-26 Anexo VI 96-98 Anexo VIII 100
Aspecto: Comunicaciones mercadotécnica			
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 64 Anexo VI 96-98

Tabla de GRI

Memoria
RSC
2016

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 29-30 Anexo VI 96-98
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 64 Anexo VI 96-98
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 IX Página 101

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. Conocer las decisiones económicas y situación financiera de la Mutua. 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. 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 contemplados los autónomos.	Satisfacción de expectativas y necesidades.
2	El Trabajador	Los empleados que conforman la plantilla de umivale (los umivalientes)	Realización profesional y personal en el trabajo. 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"> Proveedores sanitarios (hospitales, centros sanitarios, proveedores de pruebas diagnósticas,...) que complementan la labor de umivale en nuestro proceso curar (en aquellas zonas en las que no disponemos de cobertura asistencial propia o necesitamos algún tratamiento más especializado). Proveedores en general (nos complementan y apoyan en la gestión del servicio). 	Optimizar los servicios prestados a los clientes Relaciones ganar - ganar en beneficio de la Mutua y de los demás componentes. Racionalización de recursos. Asesoramiento e innovación. Tecnología.
4	Sociedad	Entidades, tanto públicas como privadas, con las que umivale interactúa y que tienen influencia en el cumplimiento de nuestra misión.	Optimizar los servicios prestados a los clientes Relaciones ganar - ganar en beneficio de la Mutua y de los demás componentes. Racionalización de recursos. 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. Prestigio del sistema público. Dotar de excedentes al sistema de SS.

Nº	GI identificado	Definición	Finalidades de la relación con el GI
4.2	Mutuas	AMAT suma intermutual Otras Mutuas (Ejemplo: Unión de Mutuas)	Optimización y racionalización en el uso de recursos. Mejorar la eficacia en la gestión. Unificación de criterios, innovación y benchmarking. Apoyo en intereses comunes y representación institucional. Aumentar los servicios a los Mutualistas. 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.. ONG's (Cruz Roja, Fundación Española del Corazón. UNICEF, etc.). Organizaciones sociales: sindicatos, agrupaciones, etc. Organizaciones representativas de las Personas con Discapacidad.	Actividades de mejora de la cultura preventiva y patrocinio de actividades. Sensibilización y divulgación de la cultura de prevención y salud. 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. Mejora de los sistemas de prevención. Estudios de la Salud Laboral e investigación sanitaria Estudios de benchmarking sectoriales. 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 umivale .	Relaciones ganar - ganar (asesoramiento, conocimiento, ahorros comunes de tiempo, etc.). 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 umivale .	Solvencia. Prevención del fraude. Transparencia e información. 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), **umivalentes** (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) Si no se indica lo contrario la frecuencia de colaboración es diaria	¿Por qué es un GI? (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 umivaliente.</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 (bienal).</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) 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. Proporcionar canales de comunicación y diálogo permanentes y de escucha activa.</p> <p>Establecer un modelo de RSC. Relaciones honestas y constructivas.</p> <p>Integración de personas con discapacidad. Adecuación de nuestros servicios a la legislación vigente.</p> <p>Transparencia e información.</p> <p>Ministerio:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Buen Gobierno y gestión fondos de la SS. * Solvencia. * Prevención del fraude. * Productividad / optimización de recursos. 	<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>umivale convive en un entorno (nuestro círculo de influencia), que necesitamos para triunfar, dado que contribuyen, directa o indirectamente, a la Misión de umivale.</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 umivale, 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 (Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional)	Situación de necesidad de protección originada en el ambiente laboral. Las Mutuas Colaboradoras tienen competencias para: * 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.). * 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 (enfermedad común y accidente no laboral)	Situación de necesidad de protección originada por una patología de un trabajador de origen no laboral. Las Mutuas Colaboradoras tienen competencias para: 1. Realizar el seguimiento de los procesos de baja (realizando propuestas de alta médica para que dictamine el INSS). 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 (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, umivale 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 umivale
ADEIT	Fundación Universidad - Empresa de Valencia	Institución con la que colabora umivale , donde tenemos una Cátedra de cultura empresarial.	Patrono
AED	Asociación Española de Directivos	Institución con la que colabora umivale .	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 umivale .	Asociado
CCV	Cámara de Comercio de Valencia	Institución con la que colabora umivale .	Asociado
CEV	Confederación Empresarial Valenciana	Institución con la que colabora umivale .	Asociado
CONEXUS	Fundación Conexus	Institución con la que colabora umivale .	Patrono
COGSM	Colegio Oficial de Graduados Sociales Madrid	Institución con la que colabora umivale .	Colaborador
CVIDA	Asociación para el Cuidado de la Calidad de Vida	Institución con la que colabora umivale , 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 umivale .	Asociado
ERLAC	Escuela Universitaria De Relaciones Laborales De A Coruña	Institución con la que colabora umivale .	Colaborador
ETNOR	Ética de los Negocios y de las Organizaciones	Institución con la que colabora umivale 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 umivale .	Colaborador
FEDETT	Asociación de Empresas de Trabajo Temporal	Institución con la que colabora umivale .	Colaborador
FEVEA	Federación Valenciana de Estudios Avanzados	Institución con la que colabora umivale .	Patrono
HIL	Hospital Intermutual de Levante	Centro Mancomunado de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (umivale 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. Institución con la que colabora umivale , 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 umivale , 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 umivale , realizando proyectos de colaboración I+D+i: buenas prácticas en seguridad vial	Colaborador
UCV	Universidad Católica de Valencia	Institución con la que colabora umivale , donde tenemos una Cátedra conjunta de investigación en Salud Laboral.	Colaborador
UPV	Universidad Politécnica de Valencia	Institución con la que colabora umivale .	Colaborador
Club Excelencia Gestión	Club Excelencia en Gestión	Institución con la que colabora umivale .	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 umivale
Dimensión Económica. Desempeño económico	<p>La actividad de umivale 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> <p><u>Ingresos:</u> Las Mutuas se financian mediante las cotizaciones de las empresas (ATyEP, CC y CATA) a través de la colaboración con la Tesorería General de la Seguridad Social, y mediante las inversiones financieras de sus recursos.</p> <p><u>Reservas:</u> umivale 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.</p> <p><u>Resultados – excedentes – ahorros.</u> Las Mutuas gestionan fondos públicos. Nuestro beneficio revierte a las arcas de la Seguridad Social.</p>
Dimensión 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. umivale 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> <p>Información sobre aspectos materiales identificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Aspecto: material:</u> Los materiales utilizados son básicamente fungibles de oficina (con especial relevancia para la gestión de papel y tóner, dado que nuestros servicios consumen gran cantidad de papel, al tener documentos de obligada gestión en esta materia prima) y los materiales sanitarios (consumos de medicamentos, por ejemplo). Ver enfoque en página 58. • <u>Aspecto: Energía.</u> La gestión energética forma parte de todas las actividades de la empresa (en oficinas, servicios centrales, equipamientos sanitarios, centros de atención,...). Ver enfoque en página 56. • <u>Aspecto: Agua.</u> En todos los centros de umivale el agua procede de las redes de saneamiento municipales. Se han implantado medidas como el ajuste de la instalación progresiva de pulsadores dobles de cisternas para ahorro de agua, el control de fugas existentes y la creación de guías de buenas prácticas ambientales. Ver enfoque en pág. 57. • <u>Aspecto: Cumplimiento regulatorio</u> umivale 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 ni reclamación en este punto, pese a las inspecciones sanitarias o específicas (CSN, medioambiente,...) que hemos recibido. Ver enfoque en página 55. <p>Información sobre algunos aspectos no materiales de interés:</p> <p><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 el traslado de pacientes y umivales.</p> <p><u>Efluentes y residuos:</u> umivale genera residuos peligrosos (RP) y no peligrosos (RNP).</p> <p>En los residuos peligrosos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las agujas y objetos cortantes son los únicos que tienen un alcance apreciable pero no se han considerado relevantes, 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 • Los líquidos de RX actualmente se producen en un único Centro (Algueña) con menos de un 0.5% de las placas realizadas en todo umivale, al disponer en todos los demás centros sanitarios de sistemas de revelado digital que, entre otras ventajas, han evitado también los derrames). <p>En los residuos no peligrosos se generan pequeñas cantidades de cartón y plásticos y, como aspecto relevante, se encuentra el consumo de papel y de tóner.</p> <p><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).</p> <p><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 sus 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.</p> <p><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 umivale. No hemos tenido ninguna queja o reclamación en los últimos tres años.</p>
Dimensión Social Empleo	<p>El máximo valor de umivale 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 llega a casi el 99%. 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 umivales. La motivación de los trabajadores redundará 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
<p>Dimensión Social</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de umivale 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 (umivale 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>umivale 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"> 1) El cumplimiento normativo como punto de arranque para el sistema y, 2) El enfoque a modelos de gestión de prevención internacionalmente reconocidos (ISO 18.000). <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>
<p>Dimensión Social</p> <p>Capacitación y educación</p>	<p>Con el objetivo de capacitar a los umivalentes 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"> 1. <u>Formación Troncal</u>, que engloba la información básica que todos los umivalentes 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.). 2. <u>Formación Específica</u> para garantizar su correcto desempeño de cada uno de los puestos. <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 umivale. 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 multidisciplinares. 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 umivalente pueda comparar su desempeño, tanto con sus objetivos, como con el promedio de los umivalentes, como con respecto a las mejores prácticas.</p>
<p>Dimensión Social</p> <p>Diversidad e igualdad de oportunidades / Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</p>	<p>En nuestro Código Ético se establece el compromiso de umivale 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>umivale 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>umivale 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>
<p>Dimensión Social</p> <p>Lucha contra la corrupción</p>	<p>El Código Ético de umivale, 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 umivalentes. 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 riesgos normativos y detección de delitos, estableciendo las políticas y procedimientos para garantizar que umivale, 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 umivalentes 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 Comité de Ética, 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
Dimensión Social Etiquetado de los productos y servicios y encuestas de satisfacción	<p>umivale 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 umivale.es 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"> 1) Definir los servicios al cliente a monitorizar y los clúster de clientes que lo utilizan. 2) Identificar los requisitos del cliente con cada servicio y priorizar los mismos. 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). 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.). 5) Valorar los resultados e integrarlos en los procesos de prestación de servicio. 6) Revisión del sistema de monitorización, evaluando su idoneidad e implantando cambios.
Dimensión Social Comunicaciones mercadotécnica	<p>La actividad de umivale 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 Colaboradoras 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 umivale.</p> <p>B: Los documentos de solicitud 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>umivale 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. Existe una información fluida entre umivale y nuestros clientes suscriptores mediante, mailings sobre novedades normativas e información de nuestros servicios.</p>
Dimensión Social Privacidad de los clientes	<p>Para dar un servicio de calidad a los clientes es imprescindible:</p> <p>A: 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 auditorías 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"> 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). 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. <p>B: Incentivar, dentro del servicio sanitario, la privacidad e intimidad de los clientes mediante la aplicación de buenas prácticas en la atención sanitaria.</p>
Dimensión Social Cumplimiento regulatorio	<p>En nuestro compromiso con la Sociedad está implícito ser responsable con la utilización de todos nuestros recursos, dado que 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. umivale, 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"> • 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. • Bienalmente se realizamos auditorías de la LOPD y del sistema de gestión preventivo. • 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. • Por las características de la prestación de los servicios de umivale, 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 (G4-Pr9). <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
Gráfico y tabla de evolución AT&EP	Indicador "vivo"	Diferencias en los datos 2014 y 2015 por actualización de datos, por ser un "indicador vivo", donde existen variaciones por los días perdidos (numerador del 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, por lo que influye en el indicador, procesos nuevos declarados por la empresa con retraso, etc.	24
Gráfico Satisfacción general umivale empresas	Cambio de criterio	<ul style="list-style-type: none"> Memoria 2015: Las encuestas eran realizadas por Servicio de Atención al Cliente, mediante el sistema mailing o con apoyo telefónico. Memoria 2016: Ha habido un cambio de criterio y las encuestas se realizan sólo presencialmente por el gestor de la empresa a todas las entidades tres meses antes de vencimiento. 	25
Gráfico de Satisfacción a Despachos	Cambio de criterio e indicador	<ul style="list-style-type: none"> Memoria 2015: Las encuestas se realizaban directamente por el gestor del Despacho y medía su percepción. Memoria 2016: Ha habido un cambio en la estrategia de mantenimiento y por tanto de criterio. A partir de este año se han automatizado y se realizan mediante el sistema mailing por el Servicio de Comunicación e Imagen de forma semestral. 	26
Gráfico de actividad asistencial	Indicador "vivo"	Diferencias en los datos 2014 y 2015 por actualización de datos, por ser un "indicador vivo", donde existen variaciones por los días perdidos (numerador del 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, por lo que influye en el indicador, procesos nuevos declarados por la empresa con retraso, etc.	31
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.	29
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. El pago a despachos profesionales se ha dejado de realizar en 2016 debido a un cambio de normativa, por lo que no existen actualmente despachos profesionales que se consideren proveedores.	51
Gráfico Reclamaciones	Unificación de criterio	Se han unificado las reclamaciones previas, con las quejas porque el propósito de la reclamaciones es el mismo, cambiando solo la vía de comunicación.	29
Consumo de Agua	Cambio de criterio	<ul style="list-style-type: none"> Memoria 2015: se contabilizaban los metros cúbicos según el año en que se recibía la factura. Memoria 2016: se contabilizan los m3 según el año en que se produce el consumo 	57
Consumo de papel	Cambio de criterio	Se elimina el consumo de cartón del mismo en la determinación de objetivos, dado que es irrelevante.	58
Gráfico de análisis de materialidad	Cambio de criterio	Se han cambiado algunas ponderaciones (dado que algunas preguntas de la encuesta contestaban a varios aspectos materiales), ejemplo multas ambientales, afectada también por la pregunta de cumplimiento legal.	73
Consumo de Gasoil	Indicador eliminado	Se elimina indicador por no considerarse relevante.	56

Anexo VIII. Resultados desglosados de las encuestas realizadas para medir la satisfacción de los clientes. (G4-PR5)

umivale se encuentra organizada en unidades organizativas (Zonas) que agrupan a varias Direcciones Territoriales y que constituyen los centros de operación más significativos para poder realizar una segmentación.

Encuestas a Despachos Profesionales

La puntuación media de satisfacción que nos otorgan los Despachos Profesionales (encuestas automatizadas y realizadas mediante mailing) fue de puntuación media de **9'04** (sobre 10). Como se puede observar en el gráfico la dispersión de los resultados es baja, siendo bastante homogéneos los resultados en todas las Zonas.



Nota: El criterio utilizado para calcular la puntuación global es aplicando los promedios de los resultados de todas las preguntas planteadas en dicha encuesta.

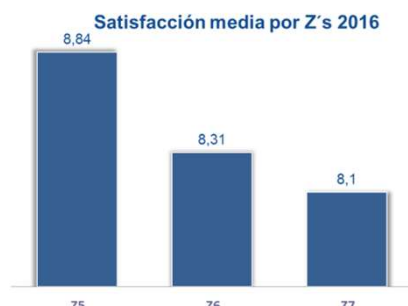
Encuestas Empresas

La valoración media de la pregunta de satisfacción global que se integra en la encuesta presencial que se le efectúa a nuestras empresas clientes arroja unos resultados de **8'94** (sobre 10). El intervalo de dispersión se encuentra en menos de 1 punto (8,53 – 9,21) entre la mejor y peor valoración.



Encuestas Trabajadores de la Comunidad Valenciana

La valoración media de nos aportan los trabajadores de nuestras Zonas Significativas (Z5, Z6 y Z7) se encuentran entre el 8,1 y el 8,84 sobre una puntuación total de 10 Puntos. El cálculo del promedio de satisfacción se realiza con las medias obtenidas de los resultados mensuales



Anexo IX. Verificación externa de la memoria de RSC

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2017/0026

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

UMIVALE MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL, N° 15

TITULADA: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2016


Conforme con: La Guía G4 del Global Reporting Initiative.

Opción GRI aplicada: Esencial.

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2017-10-06

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


Rafael GARCÍA MEIRO
 Director General