

MEMORIA 2017

DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA

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

Castellón de la Plana, 28 de noviembre de 2018



Estimados señores / Estimadas señoras:

Una vez más nos ponemos en contacto con ustedes para renovar la adhesión de Unión de Mutuas al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social, nuestra principal actividad es el cuidado de la salud del colectivo de trabajadoras y trabajadores protegidos y adheridos a Unión de Mutuas. Consideramos que esta actividad es un importante servicio a la comunidad y por ello hemos de prestarlo con el mayor de los respetos a los derechos de las personas a las que atendemos. Por ello aplicamos en nuestra gestión el modelo de excelencia empresarial EFQM, que adoptamos en 2001 y con el que hemos alcanzado el sello 500+, superando en la última evaluación los 600 puntos.

Por otra parte, como entidad que gestiona fondos públicos de la Seguridad Social, procuramos alcanzar la máxima eficiencia y transparencia en todo aquello que gestionamos y, en particular, en la gestión económica.

Y todo ello conforme a nuestra forma de entender y practicar el buen gobierno y la responsabilidad social corporativa, así como a los principios y pactos a los que nos hemos comprometido, en particular los principios del Pacto Mundial.

En Unión de Mutuas estos principios quedan garantizados con los valores y las normas de nuestro *Código Ético y de Conducta*, firmado por todo el personal de la organización y cuyo cumplimiento sometemos a evaluación y seguimiento por un Comité de Ética formado por personas de reconocido prestigio, ajenas a la organización, y yo mismo como director gerente. El control del cumplimiento de estos valores éticos y las normas de conducta se aplica, en especial, a los principios 1 y 2: apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente, y no ser cómplices en la vulneración de derechos humanos.

Además, para promover el respeto a los derechos humanos, los procedimientos de contratación de Unión de Mutuas, antes de que comenzasen a introducirse en las normas de contratación pública a que la Mutua está sujeta y respeta criterios sociales y medioambientales, ya habían incorporado criterios de este tipo en la preparación, adjudicación y ejecución de contratos y en la evaluación de proveedores. En el pasado ejercicio seguimos mejorando estos procedimientos.

En relación con los clientes, en 2017 seguimos avanzando en la aplicación de la norma UNE 179003:2013 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente y en los procedimientos, protocolos y guías internos establecidos para ello, así como en la aplicación de la ISO 27001 de sistemas de seguridad de la información. Implantamos, además, el Esquema Nacional de Seguridad, en su categoría alta. Con ello, contribuimos a garantizar los derechos de pacientes y usuarios de nuestros servicios (salud, confidencialidad, intimidad, trato igualitario...).

Por otro lado, el *Código Ético y de Conducta* de Unión de Mutuas incluye diversas normas que facilitan el respeto a los aspectos laborales (principios 3 a 6) y la lucha contra la corrupción (principio 10).

En relación con los trabajadores y trabajadoras de la Mutua, y tal como se recoge en el *Código Ético y de Conducta*, todas las personas de la organización tienen que rechazar todo tipo de discriminación, velar por el cuidado de instalaciones y equipos respetando la política medioambiental de la organización y abstenerse de aceptar regalos que no tengan el carácter de mera liberalidad, entre otras normas; Unión de Mutuas, por su parte, se compromete al cuidado de aspectos como la igualdad de trato y de oportunidades, la formación, la salud y la seguridad de su equipo humano.

En lo que se refiere a la salud de la plantilla, en 2014 obtuvimos la certificación de Empresa Saludable de AENOR. En el marco de este modelo pusimos en marcha un plan de salud cardiovascular, un proyecto para la seguridad en la movilidad, un proyecto para la prevención de trastornos musculoesqueléticos y el proyecto *Emocion.es*, para mejorar el bienestar físico y psicosocial de trabajadores y trabajadoras. Los logros alcanzados merecerían, ya en 2018, el reconocimiento del Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo (INSSBT), que concedió a Unión de Mutuas el premio “Empresa Saludable” en la categoría de *Buenas Prácticas de Promoción de la Salud en el Trabajo*.

En cuanto a la lucha contra la corrupción y, en general, la lucha contra todo tipo de delitos, además del portal de transparencia alojado en la página web de Unión de Mutuas, en 2017 implantamos la UNE 19601 de *Compliance* Penal. Este sistema comporta la adopción de medidas para detectar y evaluar los riesgos penales a que está expuesta la organización, facilitando su gestión temprana y reduciendo así el riesgo de cometer delitos.

En materia medioambiental (principios 7 a 9), puesto que Unión de Mutuas no desarrolla actividades contaminantes, y puesto que en años anteriores había conseguido buenos resultados con las medidas preventivas aplicadas, se mantuvo la misma línea de estos. Se fijaron, por tanto, en el plan anual de gestión medioambiental, nuevos objetivos para la protección medioambiental con arreglo a la política ambiental de la Mutua, conforme a la norma ISO 14001.

Por último, una importante garantía del cumplimiento de nuestros principios y valores éticos, y de todos los pactos a los que nos hemos adherido, es la acreditación IQNet SR 10 de responsabilidad social, que renovamos anualmente desde que la obtuvimos, en 2012. Esta acreditación supone que la gestión de la responsabilidad social, en la que se enmarca el respeto a los valores y pactos mencionados, se somete a verificación externa y sigue un modelo de mejora continua.

En nuestra *Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2017*, elaborada con arreglo a los *Estándares GRI*, disponen de más información sobre la evolución de los principios del Pacto Mundial.

Atentamente,



Juan Enrique Blasco Sánchez
Director gerente de Unión de Mutuas

Índice

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE..... pág. 4

1 ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y MATERIALIDAD..... pág. 8

UNIÓN DE MUTUAS

2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN..... pág. 13

3 VALORES, MISIÓN, VISIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS..... pág. 27

4 ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL..... pág. 32

GESTIÓN 2017

5 DATOS RELEVANTES..... pág. 38

6 GESTIÓN ECONÓMICA..... pág. 42

7 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL..... pág. 53

8 POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS..... pág. 62

9 EQUIPO HUMANO..... pág. 104

10 ASESORÍAS pág. 121

11 PROVEEDORES pág. 122

12 ALIANZAS Y PARTNERS pág. 124

13 DERECHOS HUMANOS Y PACTO MUNDIAL pág. 127

14 UNIÓN DE MUTUAS Y LA SOCIEDAD..... pág. 129

15 DE 2017 A 2018: PERSPECTIVAS DE FUTURO pág. 132

ANEXOS

16 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI..... pág. 136

17 CUENTAS ANUALES..... pág. 150

Presentación del presidente

GRI 101,102-7, 102-14, 102-15



José María Gozalbo Moreno
Presidente de Unión de Mutuas

Un año más, es para mí un placer presentar a todos nuestros grupos de interés la memoria de responsabilidad social de Unión de Mutuas, que resume la gestión realizada en el año 2017 y los logros alcanzados.

Antes de referirme ello, quisiera recordar el entorno económico en que nos desenvolvimos en dicho ejercicio y el que hemos de tener en cuenta para el futuro.

Durante 2017 continuó la generación de empleo y afiliación a la Seguridad Social y, por tanto, la generación de riqueza evolucionó de manera positiva, obteniéndose un crecimiento del producto interior bruto (PIB) del 3,1%. Así las cosas, en el primer trimestre del presente ejercicio seguimos con un crecimiento interanual del PIB nacional, alcanzando el 2,9%. Las proyecciones macroeconómicas en la eurozona apuntan a que se continuará con un crecimiento del PIB en torno al 2,5% para 2018 y el 2% para 2019, con una inflación del 1,4% y 1,8% para dichos ejercicios respectivamente. Parece, pues, que habrá un entorno de crecimiento moderado en el principal grupo de interés de España, que anima la continuación del crecimiento en nuestra nación.

Concretamente, en 2017 hubo algo más de 611.000 nuevos afiliados a la Seguridad Social y con la actual coyuntura podría haber otros 425.000 nuevos afiliados en 2018, principalmente en los sectores de servicios, industria y construcción. De hecho, en el informe publicado el 24 de mayo 2018 por el actual Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, vemos que, en abril de 2018, los afiliados a la Seguridad Social son 18.678.500 personas, con un aumento del 3,1%, y el paro registrado es de 3.335.900 personas, con una disminución de un 6,6%.

Por ello, 2018 puede ser un ejercicio en el que será necesario acomodar nuestra gestión a las necesidades de nuestro colectivo pues, como ya comenté aquí hace un año, debemos prestar mucha atención a los escasos márgenes de actuación que tenemos, especialmente en la gestión de la prestación de contingencia común.

Presentación del presidente

GRI 102-7, 102-14, 102-15

Siguiendo con esta pauta, durante 2017 la Mutua gestionó sus recursos con la máxima eficiencia posible de acuerdo con la normativa que la rige, obteniendo la disminución de los gastos de gestión ordinaria en personal, aprovisionamientos y otros gastos respecto de 2016 y logrando un ahorro en la gestión de prestación de contingencia profesional y de la prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos, pero que no puede compensar el resultado negativo obtenido en la prestación de contingencia común, que crece un 12,78%, sin que Unión de Mutuas pueda mediar más control sobre la misma.

En este contexto, Unión de Mutuas obtiene un resultado a distribuir de 14.425.773,34 euros, lo que nos permite dotar las reservas por el máximo permitido, a excepción de la reserva de estabilización por contingencias comunes, que resulta dotada al 21,92%, frente al 25% del máximo legal. Este resultado conlleva un ingreso en las cuentas del Banco de España del Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social por importe de 7.763.548,24 euros y en la Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad de 2.333.185,57 euros: es decir, ingresamos en el Banco de España un total de 10.096.733,81 euros en diferentes cuentas del sistema de la Seguridad Social.

Con ello, el patrimonio neto de la Mutua al cierre de ejercicio es de 109.754.073,11 euros.

Las cuotas devengadas alcanzaron los 217.642.664 euros, con un incremento del 7,33% que se explica por el aumento de la población protegida: 270.351 trabajadores protegidos por contingencias profesionales y 283.559 por contingencias comunes.

Los ingresos totales procedentes de la gestión de la Seguridad Social ascendieron a 231.257.428,93 euros, y los del patrimonio histórico a 282.504,75 euros.

Se produjo un aumento del 9,91% en las prestaciones sociales, cuyo importe fue de 105.437.995,79 euros, que afectó especialmente al aumento de procesos de contingencias comunes.

Presentación del presidente

GRI 102-14, 102-15

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

Como en los últimos años, la gestión en la Mutua siguió el modelo de excelencia empresarial EFQM y los modelos de gestión en que Unión de Mutuas está certificada. En 2017 seguimos avanzando en este camino y uno de los logros del año fue la obtención de la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), categoría alta: Unión de Mutuas es la primera mutua y una de las primeras empresas en España en certificar sus sistemas de información de acuerdo con el ENS. Claro que ya antes habíamos recorrido un largo camino en materia de seguridad de la información y habíamos obtenido la certificación en la ISO 27001, que, sin duda, facilitó la implantación del ENS.

Algo parecido cabría decir en materia de prevención de delitos. En 2015 habíamos obtenido el certificado Iuriscert, implantando un sistema de prevención de delitos que preparó el camino para la implantación y certificación, el pasado ejercicio, de la UNE 19601 Gestión de *Compliance* Penal. De este modo nos hemos dotado de medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos y reducir significativamente el riesgo de cometerlos.

Quisiera recordar también que en la gestión asistencial aplicamos la UNE 179003:2013 de gestión de riesgos en la seguridad del paciente. Con este sistema, tratamos de mejorar las prestaciones asistenciales que gestionamos. Sin duda, una de las herramientas que nos ayudan a ello es la historia clínica electrónica centralizada, implantada en 2002. En 2017 pusimos en marcha una nueva historia clínica que responde a las actuales necesidades de pacientes y usuarios y de la propia Mutua, ya que facilita los requerimientos de información de la Administración y demás grupos de interés de Unión de Mutuas.

Nuestros esfuerzos en este ámbito se han visto reconocidos con una mención especial en la I Edición del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión en Sanidad 2017 del Foro de Excelencia en Sanidad del Club de Excelencia en Gestión.

Otro aspecto que también mereció un reconocimiento externo fue la adaptación a la accesibilidad de nuestros centros, todos los cuales cuentan con el distintivo indicador del grado de accesibilidad DIGA de la Fundación Shangri-La. Por ello la fundación nos concedió un Premio DIGA 2017 a la accesibilidad

Presentación del presidente

GRI 102-14, 102-15

La sensibilidad hacia las cuestiones relativas a la accesibilidad es una manifestación de la sensibilidad de la Mutua en relación con la diversidad. Por esta razón nos adherimos en 2017 a la Red de Empresas por una Sociedad Libre de la Violencia de Género, creada por el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; al Pacto Valenciano contra la Violencia de Género y Machista; y a la Red + D de Empresas Comprometidas con la Diversidad, iniciativa de la Red Acoge.

En relación con la responsabilidad social, quisiera destacar también los esfuerzos que estamos llevando a cabo para fomentar el buen gobierno en la Mutua, no solo en el ámbito interno sino también para su promoción en el ámbito externo. Por ello decidimos encargar a una entidad externa y experta en estas cuestiones, la Fundación Étnor (Ética de los Negocios y las Organizaciones), el *Informe de Buen Gobierno de Unión de Mutuas 2016*. Dicho informe fue realizado tras un análisis exhaustivo de cinco diferentes aspectos relacionados con el buen gobierno corporativo y concluye afirmando que “los planes y políticas puestas en marcha durante 2016 relacionados con el buen gobierno expresan el estable y coherente compromiso de Unión de Mutuas con su actividad y sus grupos de interés”.

Parece que, efectivamente, ese compromiso es apreciado por nuestros grupos de interés. Los resultados de las encuestas así lo muestran. En 2017, el nivel de satisfacción reflejado en las diferentes encuestas realizadas se situó entre el 80 y el 99%: 95,04% en el caso de los trabajadores accidentados; 99,40% en el de los trabajadores hospitalizados; 80,14% en el de los trabajadores autónomos; 92,24% en el caso de las empresas mutualistas; y 94,79% en el de las asesorías.

Quiero concluir recordando, como vengo haciéndolo en los últimos años, que todos estos logros son el resultado de un trabajo colectivo, del empeño que día a día ponen en su trabajo todas las personas que forman Unión de Mutuas. A todas ellas quiero trasladarles mi reconocimiento.



José María Gozalbo Moreno
Presidente de Unión de Mutuas

1 Elaboración de la memoria y materialidad

GRI 101, 102-15, 102-54

La memoria de RSC de Unión de Mutuas correspondiente al ejercicio 2017 es la duodécima elaborada en el marco del modelo GRI y la primera publicada de conformidad con la opción exhaustiva de los Estándares GRI.

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

Principios GRI relativos a la definición del contenido de la memoria

Inclusión de los grupos de interés. En el apartado “Valores, misión, visión y grupos de interés” se facilita información sobre los grupos de interés de Unión de Mutuas y las relaciones existentes con cada uno de ellos.

En el apartado “Elaboración de la memoria y materialidad” se explica el modo en que la organización ha respondido a las expectativas e intereses legítimos de sus grupos de interés.

Contexto de sostenibilidad. La memoria presenta la actividad de la Mutua en el contexto más amplio de la sostenibilidad, explicando la forma en que contribuye o procura contribuir a ella.

Materialidad. Esta memoria se ocupa de los aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de Unión de Mutuas o que influyen sustancialmente en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.

Exhaustividad. En el apartado “Elaboración de la memoria y materialidad” se encuentra una relación de los aspectos materiales y su cobertura que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales del desempeño de Unión de Mutuas. En dicha relación se indican los apartados de la memoria donde se encuentra información sobre estos aspectos.

Principios GRI relativos a la definición de la calidad de la memoria

Precisión. La información es lo suficientemente precisa y detallada como para que los grupos de interés de Unión de Mutuas puedan evaluar el desempeño de esta.

Equilibrio. La memoria refleja tanto los aspectos positivos como los negativos de la gestión de la organización.

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

Comparabilidad. La información se facilita de manera que se pueda comparar el desempeño de la organización con desempeños pasados, evaluando su progreso, y comparar su gestión con la de otras organizaciones.

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

Puntualidad. La memoria se presenta regularmente todos los años, abarcando la gestión realizada en el ejercicio anterior, 2017 en este caso.

1 Elaboración de la memoria y materialidad

GRI 101, 102-15, 102-46

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

Se han tenido en cuenta, así mismo, las opiniones obtenidas a través de los cuestionarios sobre la memoria y el informe breve de RSC del ejercicio anterior recibidas: 158 respuestas, todas ellas de personal de Unión de Mutuas.

Análisis de materialidad¹

En 2014, Unión de Mutuas comenzó el estudio sistemático de sus grupos de interés y de las cuestiones que para cada uno de ellos son más relevantes. Mediante distintos proyectos, concluyó con una identificación, clasificación y jerarquización de los impactos en materia de RSC que contemplaba 84 ítems.

En 2017 se consideró llegado el momento de revisar los impactos de Unión de Mutuas desde la perspectiva de la responsabilidad social y emprender un nuevo proyecto en dos fases: en primer lugar, la revisión de los 84 ítems (72 impactos materiales y 12 estratégicos) que habían configurado la matriz de materialidad primera de la Mutua, y, a continuación, la valoración de dicha revisión por los grupos de interés de la Mutua.

El nuevo proyecto se llevaría a cabo en 2018, antes de la elaboración de la memoria de RSC, con la idea de utilizar sus resultados en la memoria de 2017.

Por tanto, aunque el proyecto no se llevase a cabo en el ejercicio objeto de la memoria, se ha considerado interesante tenerlo en cuenta para su elaboración.

La primera fase del proyecto partió de los impactos definidos anteriormente; de los resultados de los diálogos mantenidos en 2015 con diferentes grupos focales; de un *benchmarking* de la materialidad del sector de las mutuas realizado sobre a partir de los informes de RSC de 2016; de los objetivos del *Plan Estratégico 2017-2019* de Unión de Mutuas; y del análisis de todo ello por el equipo GERSE de la Universidad Jaime I de Castellón (UJI) y el de Innovación y Mejora de la Mutua.

De la revisión de los impactos resultó su simplificación, pasándose de los 84 iniciales a 20.

Después, el equipo GERSE de la UJI celebró siete reuniones con diferentes grupos de interés para revisar los intereses de cada grupo y valorar los 20 impactos identificados por Unión de Mutuas. Dichos impactos fueron también valorados por el Comité de Gestión de la Mutua y, además, se lanzó un cuestionario abierto a los grupos de interés que no habían participado en las reuniones mencionadas, y a la sociedad en general, a través de la página web de Unión de Mutuas.

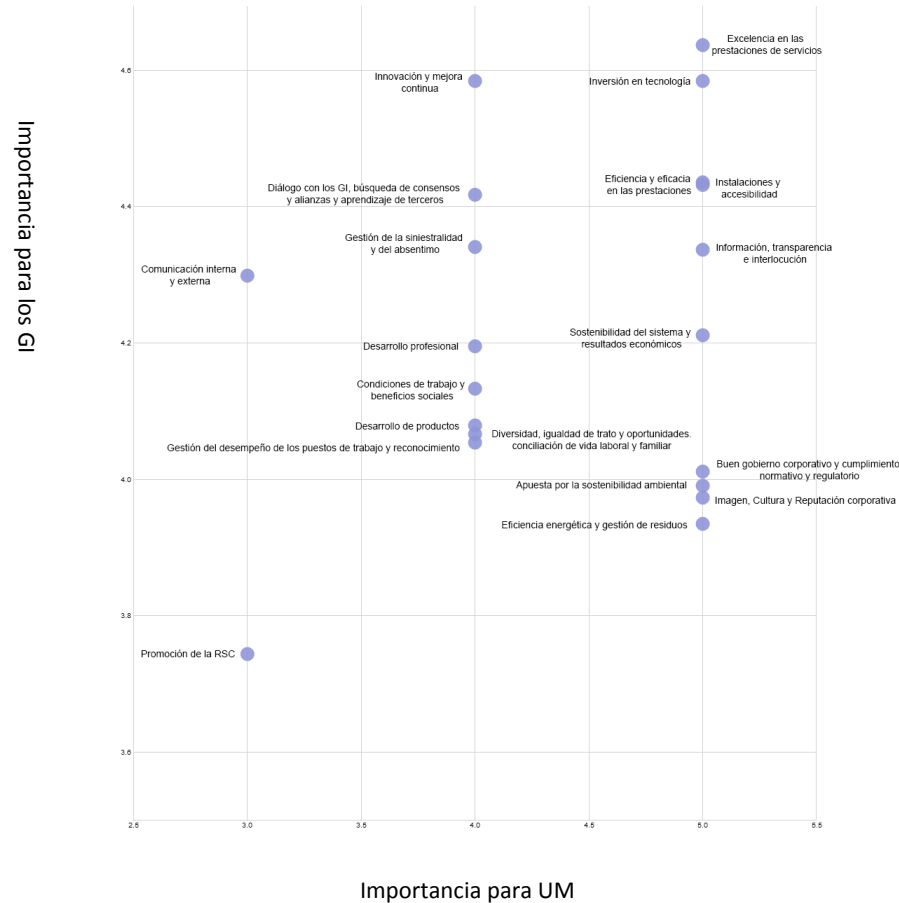
Todos los impactos sometidos a valoración por parte de los grupos de interés resultaron relevantes; ninguno resultó estratégico para Unión de Mutuas y poco relevante para los grupos de interés, ni surgió ninguno estratégico para los grupos de interés que fuese poco importante para la Mutua.

En la memoria se informa de todos estos impactos, así como de aquellos otros incluidos en los indicadores GRI². Para la elaboración de la memoria, en fin, se tuvieron en cuenta los comentarios recibidos a través del cuestionario que se publica todos los años para conocer la opinión de sus lectores.

1 Elaboración de la memoria y materialidad

GRI 101, 102-15, 102-46, 104-47

Matriz de materialidad



Cuadro de materialidad*

CATEGORÍAS	TEMAS DE INTERÉS (IMPACTOS)	SECCIÓN DE LA MEMORIA
Gestión socio-económica	Sostenibilidad del sistema y resultados económicos positivos	Presentación del presidente Gestión económica
	Eficiencia y eficacia en las prestaciones	Población protegida y empresas mutualistas: prestaciones económicas, asistencia sanitaria
	Gestión de la siniestralidad y el absentismo laboral	Población protegida y empresas mutualistas: prevención de riesgos laborales
	Desarrollo de productos y servicios	Población protegida y empresas mutualistas: excelencia en los servicios
Gestión socio-corporativa	Buen gobierno corporativo y cumplimiento normativo y regulatorio	Perfil de la organización: el Comité de Ética y la Comisión de Prevención de Delitos
Gestión socio-laboral	Excelencia en la prestaciones de servicios	Población protegida y empresas mutualistas: excelencia en los servicios
	Imagen, cultura y reputación corporativa	Estrategia, gestión y responsabilidad social.
	Comunicación interna y externa	Valores, misión, visión y grupos de interés: grupos de interés Población protegida y empresas mutualistas: comunicación e información Equipo humano: comunicación, información y participación Asesorías
	Condiciones de trabajo y beneficios sociales	Equipo humano: retribuciones, beneficios sociales y permisos
	Desarrollo profesional	Equipo humano: formación y evaluación

- 1 Materialidad: sustantivo usado en el marco del GRI como sinónimo de importancia, relevancia.
- 2 Los indicadores GRI se identifican con tres números que se corresponden con un estándar (p. ej.: el estándar GRI 302 está dedicado a la energía). A estos tres números sigue otro que indica un aspecto concreto de la materia correspondiente (p. ej.: el número 1 del estándar 404, dedicado a la formación y enseñanza, se refiere a la media de horas de formación al año por empleado). Al final de la memoria se incluye como anexo la tabla de indicadores completa, con la indicación del contenido de cada uno y las páginas en que se encuentra la información correspondiente. En la memoria, los indicadores se encuentran al principio de cada página.

1 Elaboración de la memoria y materialidad

GRI 101, 102-15, 102-47, 102-56

CATEGORÍAS	TEMAS DE INTERÉS (IMPACTOS)	SECCIÓN DE LA MEMORIA
Gestión socio-laboral	Diversidad, igualdad de trato y oportunidades, conciliación de vida laboral y familiar	Equipo humano: retribuciones, beneficios sociales y permisos
	Gestión del desempeño de los puestos de trabajo y reconocimiento	Equipo humano: retribuciones, beneficios sociales y permisos; formación y evaluación
Gestión socio-comunitaria	Innovación y mejora continua	Estrategia, gestión y responsabilidad social Población protegida y empresas mutualistas: calidad en los servicios; I+D+i
	Diálogo con los grupos de interés, búsqueda de consensos y alianzas y aprendizaje de terceros	Valores, misión, visión y grupos de interés: grupos de interés Población protegida y empresas mutualistas: comunicación e información Equipo humano: comunicación, información y participación Alianzas y partners Unión de Mutuas y la sociedad
	Promoción de la RSC	Estrategia, gestión y responsabilidad social Unión de Mutuas y la sociedad
	Información, transparencia e interlocución	Elaboración de la memoria y materialidad Valores, misión, visión y grupos de interés Población protegida y empresas mutualistas: encuestas de satisfacción Equipo humano: comunicación, información y participación Asesorías Alianzas y partners Unión de Mutuas y la sociedad
Gestión socio-ambiental	Inversión en tecnología	Perfil de la organización: organización territorial y funcional, instalaciones y equipamiento Población protegida y empresas mutualistas: excelencia en los servicios
	Instalaciones y accesibilidad	Población protegida y empresas mutualistas: excelencia en los servicios
	Eficiencia energética y gestión de residuos	Gestión medioambiental: enfoque de gestión, consumo de energía, efluentes y residuos
	Apuesta por la sostenibilidad ambiental	Estrategia, gestión y responsabilidad social Gestión ambiental: enfoque de gestión



Después de ser sometida a auditoría por AENOR, la *Memoria de responsabilidad social corporativa 2018 de Unión de Mutuas* se difunde, junto con el cuestionario, en el ámbito interno mediante circular, la revista interna UM Digital y la intranet corporativa Ágora, y en el ámbito externo a través de la página web www.uniondemutuas.es.

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

* La cobertura de los temas materiales es tanto interna como externa para aquellos agrupados en las categorías de gestión socio-económica, socio-corporativa y socio-comunitaria; los temas de la categoría socio-laboral tienen un impacto interno; los de la categoría socio-ambiental, aunque también con proyección interna, producen impacto, sobre todo, fuera de Unión de Mutuas.

Unión de Mutuas

2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN..... pág. 13

Qué es Unión de Mutuas..... pág. 13

Órganos de gobierno y participación..... pág. 15

El Comité de Ética y la Comisión de
Prevención de Delitos pág. 21

Organización territorial y funcional.
Instalaciones y equipamiento pág. 22

3 VALORES, MISIÓN, VISIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS..... pág. 27

Valores..... pág. 27

Misión y visión pág. 27

Grupos de interés pág. 28

4 ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL..... pág. 32

Estrategia..... pág. 32

Gestión..... pág. 33

Responsabilidad social y buen gobierno..... pág. 36

2 Perfil de la organización

GRI 102-1, 102-2

QUÉ ES UNIÓN DE MUTUAS

Unión de Mutuas, mutua colaboradora con la Seguridad Social n.º 267, es una asociación de empresas, sin ánimo de lucro, sometida a la dirección y tutela del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y que cuenta con su autorización para:

CP

Gestionar la asistencia sanitaria y prestaciones económicas derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del personal al servicio de sus empresas asociadas y de los trabajadores autónomos adheridos.

ITCC

Realizar el control y seguimiento de las bajas por incapacidad temporal por contingencias comunes y prestaciones económicas en caso de incapacidad temporal por contingencias comunes.

REL

Gestionar la cobertura de las prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural.

CATA

Gestionar la cobertura de las prestaciones económicas por cese de actividad de trabajadores autónomos.

CUME

Gestionar la cobertura de las prestaciones económicas por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

PRL

Realizar actividades preventivas conforme a la legislación vigente.

BONUS

Gestionar el incentivo a las empresas mutualistas por la disminución de la siniestralidad laboral.

2 Perfil de la organización

GRI 102-5

Unión de Mutuas, mutua colaboradora con la Seguridad Social n.º 267 goza de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para adquirir, gravar o enajenar bienes y realizar toda clase de actos y contratos, y actúa con la responsabilidad mancomunada de los empresarios asociados.

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social

- Maneja fondos públicos y sus excedentes no constituyen beneficios a repartir, revirtiendo a la Seguridad Social.
- Goza de exención tributaria, en los términos legalmente establecidos.
- Está sujeta, entre otras normas, a lo dispuesto en la Ley General de la Seguridad Social, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, y el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad, aprobado por Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre (y sus disposiciones de aplicación y desarrollo). Además, ha de respetar lo dispuesto en sus propios estatutos.
- Su contabilidad se rige por el *Plan General de Contabilidad de la Seguridad Social*; sus presupuestos anuales están integrados en el Presupuesto de la Seguridad Social, y debe rendir cuentas de su gestión económica ante el Tribunal de Cuentas.
- Además de la tutela del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, su actividad está sometida al control financiero por la Intervención General de la Seguridad Social; al control del cumplimiento de la normativa de la Seguridad Social por la Inspección de Trabajo; y al control del cumplimiento de la normativa en materia de sanidad por la Inspección de los Servicios Sanitarios.

Unión de Mutuas es fruto de un proceso de fusiones que comenzó en 1990 y concluyó en 2004, lo que le ha permitido sumar experiencias diversas que han redundado en beneficio de sus mutualistas.

2 Perfil de la organización

GRI 102-18

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN

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

Los órganos de gobierno y participación de Unión de Mutuas se rigen por lo dispuesto en Ley General de la Seguridad Social (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre) y en sus propios estatutos.



2 Perfil de la organización

GRI 102-15, 102-18, 102-22, 102-24, 102-26

JUNTA GENERAL

Es el órgano superior de gobierno de Unión de Mutuas. Está formada por los empresarios asociados (con derecho a voto siempre que estén al corriente en el pago de las cotizaciones sociales) y un representante de los trabajadores de la organización.

La Junta General debe reunirse una vez al año, al menos, en sesión ordinaria, para aprobar el anteproyecto de presupuestos y las cuentas anuales, y se puede reunir en sesión extraordinaria cuantas veces sea convocada por la Junta Directiva. Entre sus competencias, además de las citadas, se encuentra la designación y renovación de los miembros de la Junta Directiva, ser informada sobre las dotaciones y aplicaciones del patrimonio histórico, la reforma de los estatutos, la fusión, absorción y disolución de la entidad, la designación de los liquidadores y la exigencia de responsabilidad a los miembros de la Junta Directiva.

En 2017, la Junta General celebró en el mes de julio una reunión ordinaria.

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el órgano al que corresponde el gobierno directo e inmediato de la organización.

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

Entre otras funciones, la Junta Directiva convoca la Junta General, ejecuta los acuerdos adoptados por la misma, formula los anteproyectos de presupuestos y de las cuentas anuales, y le corresponde la exigencia de responsabilidad al director gerente.

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

En 2017, la junta se reunió en nueve ocasiones.

2 Perfil de la organización

GRI 102-15, 102-18, 102-22, 102-23

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Presidente

José María Gozalbo Moreno ¹
AGRÍCOLAS GOZALBO Y MARTÍNEZ S.A.

Vicepresidente

Antonio Bauxauli Planells ²
FEVAMA

Secretario

José Martínez Palau ³
OBRAS INTEGRALES NULES S.L.U.

Tesorero

Javier Ordóñez Mundo ⁴
RADIADORES ORDÓÑEZ S.A.

Representante de los trabajadores

Manuel Vidal Sebastián ¹⁷

Director gerente

Juan Enrique Blasco Sánchez ¹⁸

Vocales

Carlos Alguacil Gil ⁵
PROYECTO FUTURO 4 S.L.

Vicente Juan Martínez ⁶
G.H. ELECTROTERMIA S.A.

Elvira Ródenas Sancho ⁷
UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES

Juan Calatayud Calatayud ⁸
COMISIONES OBRERAS

Juan Orts Herranz ⁹
CRISTALUZ S.A.

Alejandro Soliveres Montañés ¹⁰
FEDERACIÓN EMPRESARIAL METALÚRGICA
VALENCIANA

María José Oltra Mestre ¹¹
UNIVERSIDAD JAIME I

Rafael Zarzoso Vicente ¹²
CONSTRUCCIONES RAFAEL ZARZOSO S.L.

Gemma Escrig Gil ¹³
FUNDACIÓN ISONOMÍA

Alberto Blasco Monfort ¹⁴
BAGU S.L.

Gerard García-Ayats Piqué ¹⁵
TERMBUS S.L.

Isidro Zarzoso Bonet ¹⁶
ASCER

■ Miembros independientes de la Junta Directiva.

■ Miembros no independientes de la Junta Directiva.

- 1 Cargo reelegido por la Junta General de 22/07/15.
- 2 Cargo reelegido por la Junta General de 06/07/16.
- 3 Cargo ratificado por la Junta General de 10/07/13.
- 4 Cargo reelegido por la Junta General de 10/07/13.
- 5 Cargo ratificado por la Junta General de 22/07/15.
- 6 Cargo reelegido por la Junta General de 05/07/17.
- 7 Cargo reelegido por la Junta General de 04/07/12.
- 8 Cargo reelegido por la Junta General de 04/07/12.
- 9 Cargo reelegido por la Junta General de 05/07/17.
- 10 Cargo reelegido por la Junta General de 05/07/17.
- 11 Cargo reelegido por la Junta General de 05/07/17.
- 12 Cargo reelegido por la Junta General de 22/07/15.
- 13 Cargo reelegido por la Junta General de 05/07/17.
- 14 Cargo ratificado por la Junta General de 02/07/14.
- 15 Cargo ratificado por la Junta General de 10/07/13.
- 16 Cargo ratificado por la Junta General de 02/07/14. A partir de enero de 2018, ASCER pasó a ser representada por Ismael García Peris.
- 17 Cargo ratificado por la Junta General de 06/07/16.
- 18 Cargo reelegido por la Junta General de 31/12/14.

2 Perfil de la organización

GRI 102-15, 102-18, 102-22



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

La Junta Directiva es informada por el director gerente de la gestión realizada y aporta la sensibilidad y el conocimiento que tienen sus miembros, tanto de las empresas como de las organizaciones empresariales que representan. La Junta Directiva es informada de las actividades, hechos y cambios relevantes que se producen en la organización: de la redefinición de su misión, visión y valores, la actualización de su política, la adopción de un nuevo modelo de gestión, la

publicación de la memoria de RSC..., pero, sobre todo, es informada de los resultados de la actividad que, conforme a la ley, debe realizar y de la forma en que contribuye a la sostenibilidad de la Seguridad Social a través de su colaboración en la gestión de las prestaciones que le corresponden.

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

2 Perfil de la organización

GRI 102-15, 102-18, 102-22

COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

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

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

En 2017 esta comisión se reunió en cuatro ocasiones.

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

La Comisión de Prestaciones Especiales se encarga de la concesión de beneficios de carácter social distintos de las prestaciones reglamentariamente establecidas a favor de los trabajadores protegidos o adheridos que hayan sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional y se encuentren en especial estado o situación de necesidad, así como a favor de sus derechohabientes.

Al igual que la Comisión de Control y Seguimiento, tiene una composición paritaria entre representantes de los trabajadores de las empresas asociadas a la Mutua y representantes de esta última. Su presidente es designado por la comisión de entre sus miembros.

En 2017 se reunió en cuatro ocasiones.

MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Presidente

José María Gozalbo Moreno

Vocales

CEOE – Germán Belbis Pereda

UGT – Carmen García Cortés; Francisco Sacacia Bernat; Vicente Chiva Gallén

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

Secretario

Juan Enrique Blasco Sanchiz

MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

Representantes de los empresarios asociados

Modesto Jaime Galindo

Ibán Montañés Foix

Juan José Sánchez Segarra

Representantes sindicales

Ignacio Pacios Garnelo, UGT País Valencià

José Almela Escobedo, UGT País Valencià

Albert Fernández Barberá, CC. OO. País Valencià

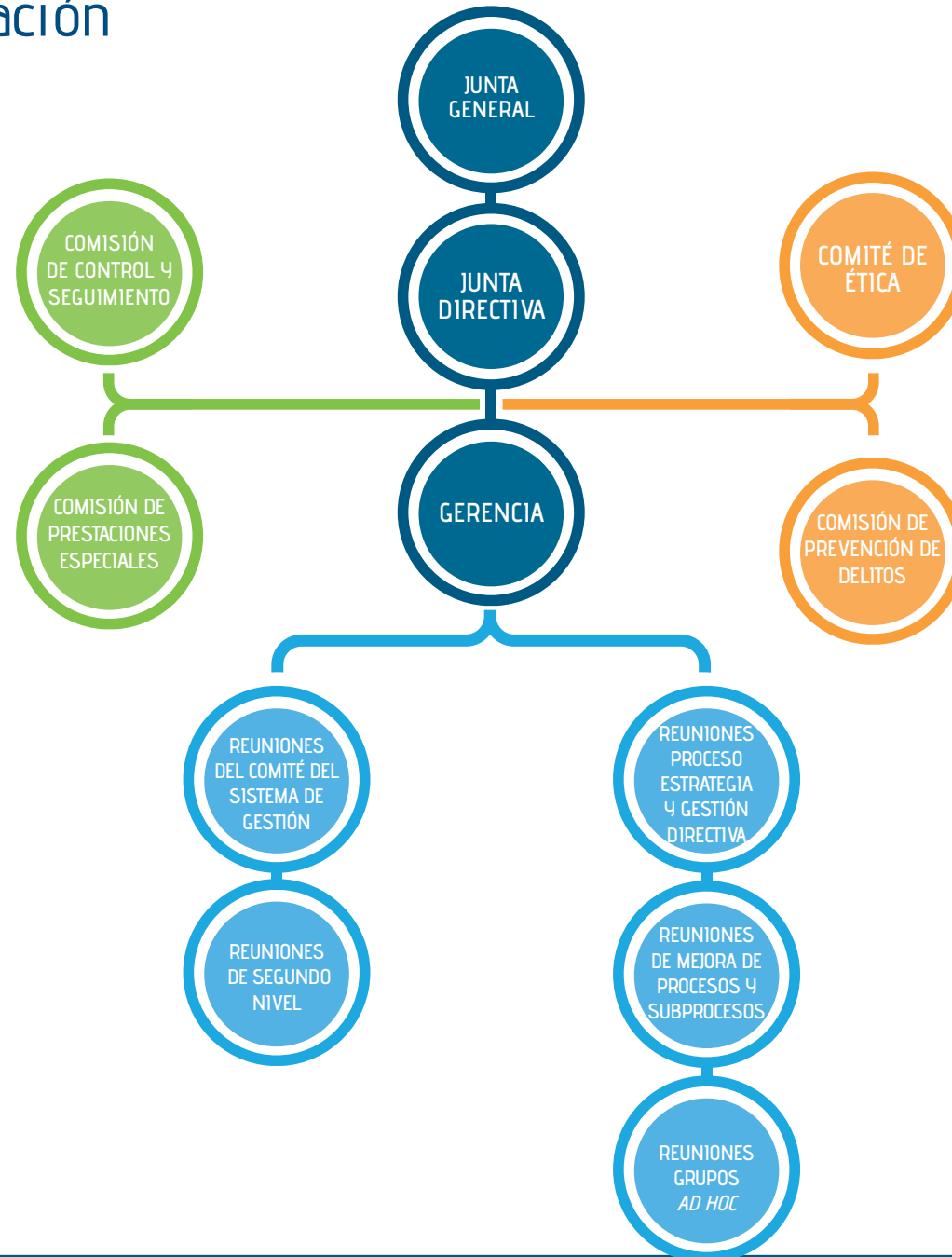
Secretario

Enrique Bou Alicart

2 Perfil de la organización

GRI 102-18

SISTEMA DE DIRECCIÓN



2 Perfil de la organización

GRI 102-15, 102-16, 102-17, 102-18, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2

EL COMITÉ DE ÉTICA Y LA COMISIÓN DE PREVENCIÓN DE DELITOS

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

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

En su funcionamiento, el Comité de Ética responde a los principios de independencia, pluralismo y consenso en la toma de decisiones.

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

La Comisión de Prevención de Delitos, por su parte, se creó para el control del establecimiento, implementación y mantenimiento en la Mutua del sistema de

gestión de riesgos para la prevención de delitos en las organizaciones, que se vio reconocido con la certificación Iuriscert de AENOR. Posteriormente, se ocupó de la implementación y seguimiento del sistema de *Compliance* penal, con el que la organización dio un paso más, obteniendo la certificación en 2017 en la UNE 19601: Sistema de Gestión de *Compliance* Penal. Con este sistema se establecieron medidas para detectar y evaluar los riesgos penales a los que está expuesta Unión de Mutuas, permitiéndola gestionarlos de manera temprana y reduciendo así de forma significativa el riesgo de cometerlos.

Forman parte de la comisión el director gerente de la Mutua, el líder del Proceso de Gestión Jurídica, el técnico del sistema de *compliance*, y dos profesionales independientes de reconocido prestigio, catedráticas de la Universidad Jaime I de Castellón de las áreas jurídica y económica. En su funcionamiento, la comisión responde a los principios de legalidad, autonomía e independencia.

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

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

2 Perfil de la organización

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y FUNCIONAL. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

La Mutua cuenta con 31 centros propios, entre ellos un hospital, el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas (ITUM), y participa en un hospital mancomunado: el Hospital Intermutual de Levante (HIL). La mayor parte de sus centros están ubicados en la Comunidad Valenciana; su domicilio social se encuentra en Segorbe, y su sede administrativa y de gestión está situada en Castellón.

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

En todos los centros se encuentra el distintivo indicador del grado de accesibilidad DIGA, de la Fundación Shangri-La, que avala y certifica la certificadora internacional IMQ; una accesibilidad que implica la supresión de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad y la creación de entornos, productos y servicios comprensibles y utilizables de forma autónoma y segura por todo tipo de personas. Con este fin, la Mutua viene incorporando en los últimos años criterios de accesibilidad en las reformas de sus centros y un plan anual de mejora de las condiciones de los centros que tiene en la accesibilidad un objetivo prioritario.

Unión de Mutuas procura la mejora y mantenimiento de las condiciones de habitabilidad y confort tanto para su propio personal como para pacientes y

usuarios; la unificación de su imagen corporativa; la modernización de locales e instalaciones; la revalorización y alargamiento de la vida útil de los locales e instalaciones; y el ahorro en los consumos energéticos.

Además, Unión de Mutuas tiene muy presente la importancia de la inversión en tecnología, imprescindible en el mundo actual para estar a la vanguardia, mejorar en eficiencia y adecuarse a las necesidades de pacientes y usuarios y de la sociedad en general. Por ello ha puesto en marcha unidades médicas especializadas y ha apostado por tratamientos innovadores, siendo a menudo pionera en este aspecto en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

La Mutua dispone de unidades médicas especializadas ubicadas en distintos centros: la Unidad de Ondas de Choque, útil en procesos subagudos o crónicos para el tratamiento de tendinitis, cálculos y lesiones en músculos y huesos; la Unidad de Valoración, que permite realizar una valoración más precisa del daño de la columna vertebral de la persona y de su repercusión funcional; el Sistema MedX, para la valoración, diagnóstico y rehabilitación de lumbalgias y patologías discales y cervicales; la Unidad Cardiorrespiratoria; la Unidad de Diagnóstico por la Imagen, que realiza informes y exploraciones radiológicas, y radiodiagnóstico; y la Unidad de Apnea del Sueño, para el estudio, diagnóstico y tratamiento de los trastornos del sueño. Cuenta, asimismo, con las unidades que dependen del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del ITUM: Raquis, Artroscopia, Rodilla, Hombro, Mano y Fracturas de Huesos Largos.

2 Perfil de la organización

GRI 102-3, 102-4, 102-6

Además, ha introducido tratamientos innovadores en rehabilitación: una cinta para correr antigravitatoria que permite reducir la gravedad y, por tanto, el peso al correr, facilitando una mejor y más rápida recuperación a pacientes con lesiones en las extremidades inferiores; la tecarterapia, con la que se aplica calor a frecuencias variables y a diferentes profundidades, produciendo efectos analgésicos y estimulando la formación de colágeno, la regeneración muscular y la mejora de la vascularización y movilidad articular, entre otros efectos; una plataforma de ejercicio multiaxial para la mejora de articulaciones, fuerza, propiocepción, postura y equilibrio; y equipos de electromiografía de superficie y electroterapia para la reeducación y potenciación muscular, entre otros.

Entre las innovaciones tecnológicas se encuentra el quirófano digital del Instituto de Traumatología Unión de Mutuas (ITUM), en el que se realizan intervenciones quirúrgicas mínimamente invasivas. El quirófano digital ofrece una disposición ergonómica de los equipos, una mayor seguridad por la reducción de cables y conexiones y permite, además, compartir información con fines docentes en tiempo real con la Unidad de Traumatología del hospital, así como la comunicación con los principales centros de Unión de Mutuas en España, a través de la propia red del centro y por el sistema de videoconferencia.

En relación con la inversión tecnológica destaca también la digitalización radiológica, que aporta beneficios tanto para el intercambio de información entre profesionales de distintos centros como para el medioambiente, y la historia clínica electrónica centralizada.

La sede social de Unión de Mutuas está en Segorbe; su sede administrativa y de gestión en Castellón de la Plana.

Territorialmente, Unión de Mutuas se estructura en cuatro direcciones:

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

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

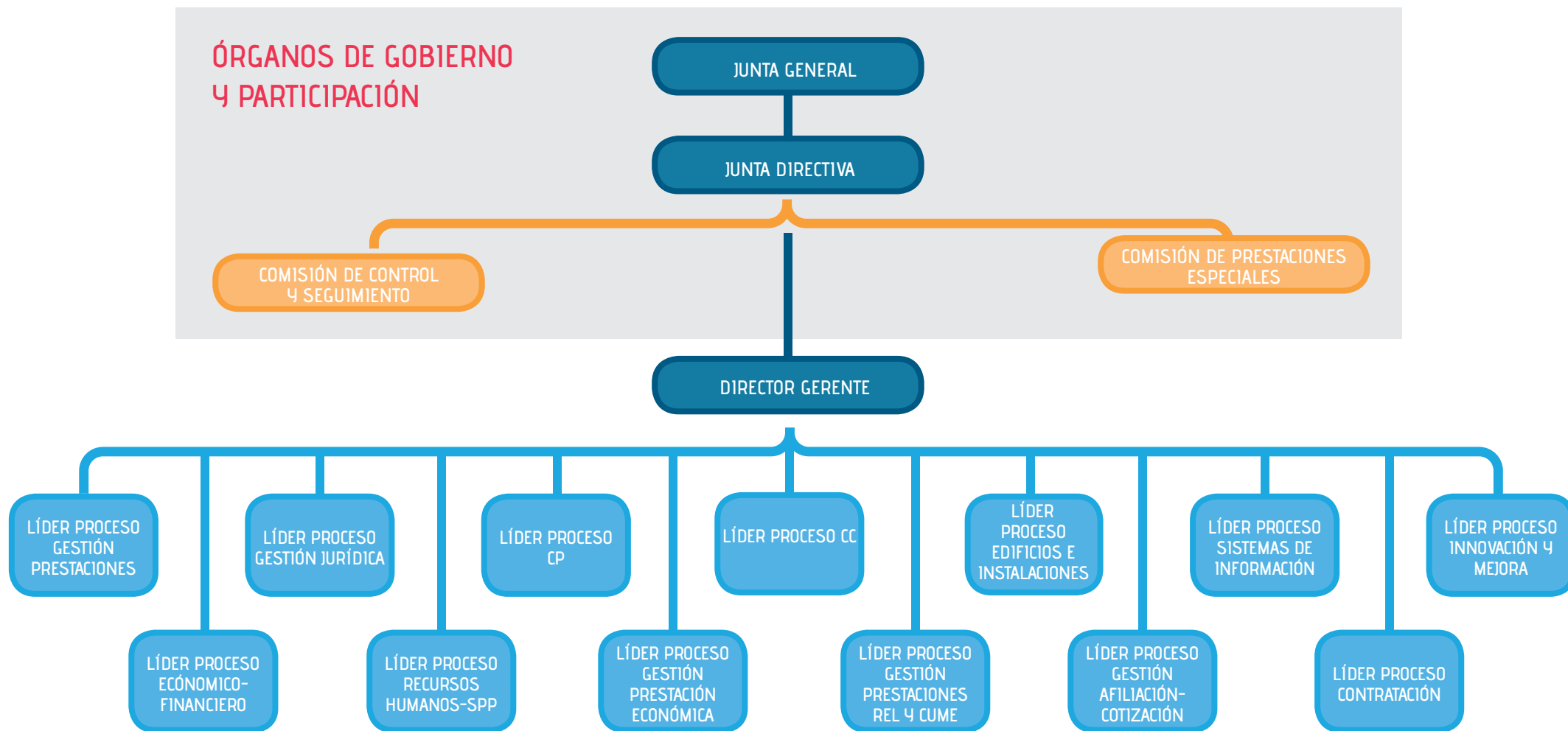
En la página web de la Mutua se encuentra el mapa asistencial, con toda la información relativa a los centros de Unión de Mutuas, el Hospital Intermutual de Levante, centros de otras mutuas con las que existe convenio de colaboración y centros concertados con los que se ha firmado convenio de colaboración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

En 2017 se produjeron cambios en el mapa de procesos de Unión de Mutuas, por lo que también cambió el organigrama jerárquico.

2 Perfil de la organización

GRI 102-18

ORGANIGRAMA JERÁRQUICO DE UNIÓN DE MUTUAS



CP: Contingencias Profesionales. CC: Contingencias Comunes. SPP: Servicio de Prevención Propio.

2 Perfil de la organización

RED DE CENTROS

> **ALCOY**

CENTRO ASISTENCIAL

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

> **L'ALCORA**

CENTRO ASISTENCIAL

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

> **BARCELONA**

CENTRO ASISTENCIAL

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

> **BARCELONA**

CENTRO ASISTENCIAL

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

> **BENICARLÓ**

CENTRO ASISTENCIAL

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

> **BENIPARRELL**

CENTRO ASISTENCIAL

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

> **BURRIANA**

CENTRO ASISTENCIAL

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

> **CASTELLÓN**

SEDE CENTRAL

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

> **CASTELLÓN**

INSTITUTO DE TRAUMATOLOGÍA

Av. del Lledó, 67 / Juan de Herrera, 26
Tel.: 964 231 212. Fax: 964 230 624
itum@uniondemutuas.es

> **CHESTE**

CENTRO ASISTENCIAL

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

> **CIUDAD REAL**

CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE IBERMUTUAMUR

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

> **CIUDAD RODRIGO**

CENTRO ADMINISTRATIVO

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

> **A CORUÑA**

CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE MUTUA GALLEGA

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

> **GANDIA**

CENTRO ASISTENCIAL

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

> **GIRONA**

CENTRO ADMINISTRATIVO

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

> **L'HOSPITALET DE LLOBREGAT**

CENTRO ASISTENCIAL

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

> **JEREZ DE LA FRONTERA**

CENTRO ASISTENCIAL

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

> **LLÍRIA**

CENTRO ASISTENCIAL

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

2 Perfil de la organización

> MADRID

CENTRO ASISTENCIAL

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

> MANISES

CENTRO ASISTENCIAL

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

> MASSAMAGRELL

CENTRO ASISTENCIAL

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

> MURCIA (ESPINARDO)

CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE IBERMUTUAMUR

C/ Antonio Rocamora, 4
Tel.: 968 202 926. Fax: 968 245 213

> NULES

CENTRO ASISTENCIAL

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

> ONDA

CENTRO ASISTENCIAL

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

> PALMA DE MALLORCA

CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE IBERMUTUAMUR

C/ Blanquerna esq. Av. Conde de Sallent, 8-2
Tel.: 971 751 532. 971 725 940
Fax: 971 756 766

> PAMPLONA

CENTRO ASISTENCIAL

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

> PATERNA

CENTRO ASISTENCIAL

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

> SAGUNTO

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Lliria, 70
Tel.: 962 661 566. Fax: 962 650 742
centro.sagunto@uniondemutuas.es

> SEGORBE

CENTRO ASISTENCIAL

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

> TORRENT

CENTRO ASISTENCIAL

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

> VALENCIA

CENTRO ASISTENCIAL

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

> LA VALL D'UIXÓ

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Illa de Cabrera, 11 (Pol. Ind. La Travessa)
Tel.: 964 661 039. Fax: 964 661 029
centro.vallduixo@uniondemutuas.es

> VILA-REAL

CENTRO ASISTENCIAL

Carrer Ermita, 269
Tel.: 964 520 618. Fax: 964 535 569
centro.vilareal@uniondemutuas.es

> VINARÒS

CENTRO ASISTENCIAL

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

> XÀTIVA

CENTRO ASISTENCIAL

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

> SAN ANTONIO DE BENAGÉBER

HOSPITAL MANCOMUNADO

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

3 Valores, misión, visión y grupos de interés

GRI 102-16

VALORES

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

Con el transcurso del tiempo, los principios y valores de aquella primera edición se fueron adaptando a los cambios habidos en la organización, simplificándose y actualizándose en sucesivas ocasiones. La última fue en 2017, quedando los siguientes valores: dignidad, excelencia, transparencia y confianza.

MISIÓN Y VISIÓN

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

MISIÓN	VISIÓN
<p>UNIÓN DE MUTUAS, mutua colaboradora con la Seguridad Social n.º 267, es una asociación de empresas, sin ánimo de lucro, que colabora en la gestión de la Seguridad Social conforme a lo establecido en la legislación vigente, prestando sus servicios a sus empresas asociadas, trabajadores y trabajadoras por cuenta propia adheridos y trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena protegidos.</p> <p>Todo ello basado en un modelo de gestión de la excelencia, contribuyendo de esta manera a un mayor bienestar social, en términos de sostenibilidad.</p>	<p>Ser una mutua eficiente que contribuya a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social, con una gestión socialmente responsable y respetuosa con los principios de buen gobierno, referente en la excelencia e innovación de los servicios, y reconocida por la satisfacción de las expectativas legítimas de todos sus grupos de interés.</p>

3 Valores, misión, visión y grupos de interés

GRI 102-40

GRUPOS DE INTERÉS

Para Unión de Mutuas el conocimiento de las necesidades y expectativas legítimas de sus grupos de interés es esencial para alcanzar la excelencia en la prestación de servicios. Por ello, de acuerdo con su visión, quiere ser “reconocida por la satisfacción de las expectativas legítimas de todos sus grupos de interés”.

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

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

En 2015, Unión de Mutuas concluyó un proyecto para profundizar en la materia, del que se facilita más información en el apartado dedicado a la elaboración de esta memoria. Dos años después, la Mutua acordó poner en marcha un nuevo proyecto para profundizar en la materialidad de los impactos que se implementaría en 2018.

Como punto de partida, se revisaron los grupos de interés. Con respecto a los grupos mencionados en la anterior memoria, los principales cambios son: se acorta el nombre del grupo “alianzas y partners” y entre los órganos

de gobierno, participación y asesores se incluye la Comisión de Prevención de Delitos, junto con el Comité de Ética, ya incorporado a dicho grupo anteriormente.

GRUPOS DE INTERÉS DE UNIÓN DE MUTUAS

Órganos de gobierno y participación, y asesores

Equipo humano

Clientes¹

Asesorías

Proveedores

Administraciones Públicas

Alianzas y partners

Sector de mutuas

Sociedad, comunidad, y medioambiente²

¹ Son clientes las empresas asociadas, los trabajadores protegidos, los trabajadores autónomos adheridos y otros usuarios. Entre estos últimos se encuentran los beneficiarios de prestaciones sociales concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales y los trabajadores protegidos y trabajadores autónomos adheridos a otras mutuas y atendidos en centros de Unión de Mutuas.

² En este grupo se integran, entre otros, los sindicatos, los medios de comunicación, las asociaciones sin ánimo de lucro, organizaciones como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, universidades y foros de responsabilidad social de los que Unión de Mutuas forma parte.

3 Valores, misión, visión y grupos de interés

RELACIONES UNIÓN DE MUTUAS – GRUPOS DE INTERÉS

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN, Y ASESORES	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ■ Buen gobierno de la organización. ■ Eficacia y eficiencia en la gestión. ■ Transparencia informativa. ■ Derechos de voto y representación. 	<p>Empresas asociadas / trabajadores por cuenta propia adheridos</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Cobro de las cuotas legalmente establecidas para la cobertura de las contingencias profesionales y comunes. ■ Gestión de la incapacidad temporal, con una atención rápida y personalizada que agiliza la duración de los procesos y facilita la reducción del coste del absentismo. ■ Fomento de la prevención de riesgos laborales y apoyo para la integración de la prevención en la empresa. ■ Página web www.uniondemutuas.es con servicios personalizados a través de Mutua On Line. <p>Población protegida</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestión de prestaciones económicas por: incapacidad temporal e invalidez, muerte y supervivencia derivada de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; incapacidad temporal derivada de enfermedad común; riesgo durante el embarazo o la lactancia natural; cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave; y cese de actividad en el caso de los trabajadores autónomos. ■ Cobertura de las siguientes prestaciones sanitarias derivadas de contingencias profesionales: urgencias, visitas a especialistas, intervenciones quirúrgicas, hospitalización, medicamentos, rehabilitación, desplazamientos para el tratamiento y control cuando es necesario, y gastos de manutención y hospedaje. ■ Promoción de la prevención de riesgos, información y formación a trabajadores y empresarios en materia preventiva. ■ Concesión de beneficios de asistencia social por la Comisión de Prestaciones Especiales.
EQUIPO HUMANO	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Pago de nóminas. ■ Concesión de beneficios sociales. ■ Igualdad de trato y oportunidades. ■ Cuidado de la salud y la seguridad. ■ Formación e información. 	
ASESORÍAS	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Puesta a disposición de las asesorías de distintas herramientas de gestión, entre ellas Mutua On Line, en www.uniondemutuas.es. ■ Información sobre servicios de la Mutua y novedades legislativas. 	

3 Valores, misión, visión y grupos de interés

PROVEEDORES	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ¹
<ul style="list-style-type: none"> ■ Cumplimiento del contrato. ■ Confidencialidad y privacidad. ■ Honestidad. ■ Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Colaboración con la Administración General del Estado y las Administraciones Autonómicas en la gestión de los fondos públicos y las políticas ministeriales destinadas a garantizar la solvencia económica del sistema. ■ Colaboración con las Administraciones Públicas en la gestión sanitaria. ■ Colaboración con las Administraciones Públicas en la promoción de la prevención de riesgos laborales. ■ Reuniones periódicas con distintas instituciones públicas. ■ Transparencia en la información.
ALIANZAS Y PARTNERS	SOCIEDAD, COMUNIDAD Y MEDIOAMBIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ■ Respeto a los acuerdos adoptados. ■ Promoción de los principios de la responsabilidad social. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Integración en la gestión de Unión de Mutuas de las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales de la sociedad. ■ Promoción de una cultura ética y de prevención de riesgos laborales. ■ Desarrollo de programas para el cuidado del medioambiente. ■ Transparencia en la información.
SECTOR DE MUTUAS	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Cumplimiento de los acuerdos de colaboración establecidos para mejorar el servicio prestado a los clientes (propios y los de las mutuas firmantes). ■ Actuación íntegra, garantizando una competencia leal y no difundiendo información falsa. 	

¹ La colaboración con la Administración General del Estado se articula, especialmente, a través de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del anterior Ministerio de Empleo y Seguridad Social; la Tesorería General de la Seguridad Social; el Tribunal de Cuentas, la Intervención General de la Seguridad Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social. La colaboración con las Comunidades Autónomas se realiza a través de distintos organismos: por ejemplo, en la Comunidad Valenciana, entre otros, la Conselleria de Sanidad de la Generalitat Valenciana y el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo; en Cataluña, la Subdirecció General de Seguretat i Salut Laboral, el Consell de Relacions Laborals del Departament d'Empresa i Ocupació y el Institut Català d'Avaluacions Mèdiques i Sanitàries - ICAMS del Departament de Salut.

3 Valores, misión, visión y grupos de interés

GRI 102-43

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	PERIODICIDAD
Todos	www.uniondemutuas.es	Permanente
Todos	QRSA ³ (aplicación para quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos)	Permanente
Todos	Memoria de RSC	Anual
Mutualistas y asesorías	Mutua On Line	Permanente
Trabajadores protegidos y adheridos	Mutua On Line Pacientes	Permanente
Mutualistas y trabajadores protegidos y adheridos	Teléfono gratuito 24 h: 900 100 692	Permanente
Mutualistas	Junta General	Anual
Mutualistas y asesorías	Visitas y reuniones: visitas forUM, desayunos Unión de Mutuas...	Todos los meses
Diferentes grupos de interés: mutualistas y trabajadores protegidos, asesorías, proveedores, asistentes a actos y jornadas, sociedad...	Encuestas de percepción y satisfacción	Distintas periodicidades según grupos: continua, anual, bienal
Administraciones Públicas	Auditorías	Anual
Administraciones Públicas	Reuniones convocadas por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, la Conselleria de Sanidad de la Generalitat Valenciana...	Sin periodicidad fija
Administraciones Públicas	Actos y jornadas de Unión de Mutuas en que participan representantes de las Administraciones Públicas	Sin periodicidad fija, varias veces al año
Sector de mutuas	Reuniones convocadas por la Administración	Sin periodicidad fija
Sector de mutuas (solo algunas)	Convenios de colaboración	Permanente
Órganos de gobierno, participación y asesores	Reuniones	Distintas periodicidades
Equipo humano	Encuestas de clima laboral y de riesgos psicosociales	Bienal
Equipo humano	Canales de comunicación interna	Permanentes y con distintas periodicidades, según los casos
Alianzas y partners	Reuniones	Sin periodicidad fija
Sociedad	Participación en congresos, reuniones, foros de RSC...	Sin periodicidad fija
Sociedad	Encuestas de satisfacción	Bienal

3 La aplicación QRSA sería objeto de una actualización en 2018, desapareciendo como tal e integrándose en las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos en distintas aplicaciones.

ESTRATEGIA

La estrategia de Unión de Mutuas parte de su misión y visión y se fundamenta en diversos pilares, especialmente en sus principios y valores éticos, la atención a sus grupos de interés y la gestión conforme al modelo EFQM de excelencia empresarial.

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

1. La satisfacción de las necesidades y expectativas legítimas de todos sus grupos de interés.
2. La búsqueda de la mayor eficiencia y eficacia en sus actuaciones, aplicando la innovación a la mejora continua de todos los procesos que conforman su estructura de trabajo.

Para el desarrollo de estas líneas, en la *Política de Unión de Mutuas* se definen unos objetivos que se concretan anualmente en acciones. De acuerdo con la redacción de julio de 2017, estos objetivos eran:

- Respetar los principios de la responsabilidad social según la Norma ISO 26000.
- Proteger y promover los ambientes de trabajo saludables.
- Promover los principios de la acción preventiva en la organización y la salud en el ámbito extralaboral en función de las características epidemiológicas de sus grupos de interés.
- Proteger el medioambiente y prevenir la contaminación.
- Promover el diseño de entornos y servicios con criterios de accesibilidad

universal, promoviendo el cumplimiento de los requisitos de deambulación, aprehensión, localización y comunicación.

- Potenciar las actividades de I+D+i destinadas a generar productos o servicios que aporten valor añadido a sus grupos de interés.
- Dotar de los recursos tecnológicos y humanos necesarios en condiciones de competitividad óptima.
- Fomentar la participación activa de su equipo humano en la mejora continua de la organización, considerando sus conocimientos y su cualificación como un valor estratégico de competitividad.
- Proporcionar los medios para analizar, evaluar y tratar:
 - Los riesgos asociados con la seguridad del paciente, facilitando la notificación interna de los incidentes, manteniendo en todo momento la confidencialidad del proceso, así como realizar un seguimiento de los indicadores y medidas implantados de manera que se minimice el riesgo sobre el paciente.
 - Los riesgos a los que están expuestos los activos de la organización que afectan a la seguridad de la información en las dimensiones de disponibilidad, integridad, confidencialidad, trazabilidad y autenticidad.
 - Los riesgos penales que permitan prevenir los delitos y minimizar la exposición de la organización de acuerdo con sus políticas de *compliance* penal.
- Cumplir con los requisitos del sistema de gestión así como la legislación, reglamentación aplicable y todos aquellos requisitos o compromisos que Unión de Mutuas suscriba.

Esta política se revisa anualmente y está disponible para todos los grupos de interés de la Mutua a través de la web corporativa.

4 Estrategia, gestión y responsabilidad social

GESTIÓN

El sistema de gestión se basa en la gestión por procesos, con los que se cumplen los objetivos de su política y estrategia de forma eficaz, eficiente y sostenible.

El mapa de procesos de Unión de Mutuas existente a 31 de diciembre de 2017 es el siguiente:

ESTRATÉGICO

ESTRATEGIA Y GESTIÓN DIRECTIVA

OPERATIVOS

GESTIÓN CONTINGENCIA
PROFESIONAL

GESTIÓN CONTINGENCIA
COMÚN

GESTIÓN PRESTACIONES
REL y CUME

GESTIÓN PRESTACIÓN ECONÓMICA

DE APOYO

GESTIÓN
JURÍDICA

GESTIÓN DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

GESTIÓN DE LA
INNOVACIÓN Y MEJORA

GESTIÓN
ECONÓMICO-FINANCIERA

GESTIÓN DE
PRESTACIONES

GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS

GESTIÓN DE EDIFICIOS
E INSTALACIONES

GESTIÓN DE
CONTRATACIÓN

GESTIÓN DE
AFILIACIÓN-COTIZACIÓN

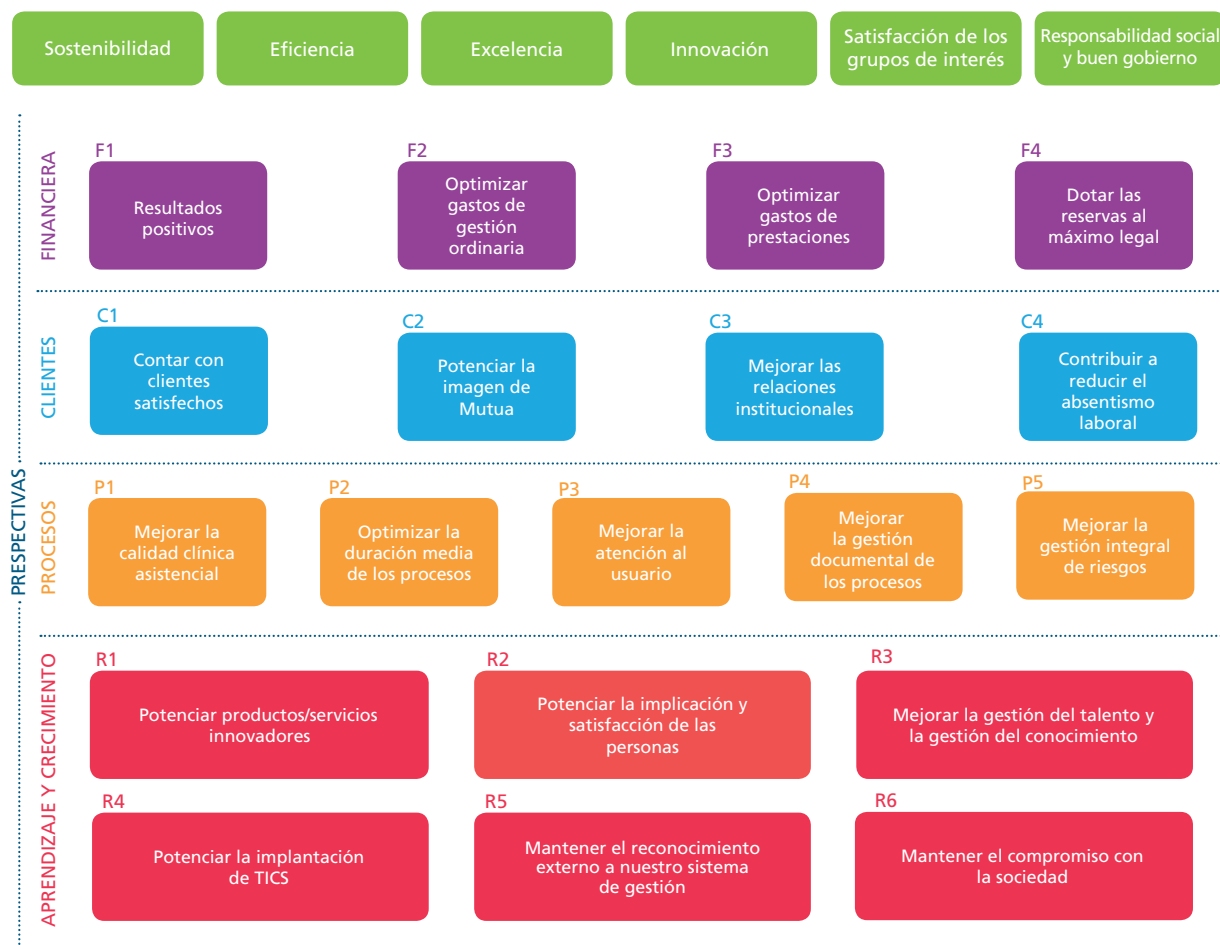
4 Estrategia, gestión y responsabilidad social

Teniendo en cuenta la misión, visión y valores de la Mutua, los cambios en el entorno y en las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, los recursos disponibles, los resultados de autoevaluaciones, controles y auditorías internas, y las propuestas de mejora recibidas de diferentes grupos de interés y de auditores externos, el Proceso de Estrategia y Gestión Directiva define las líneas estratégicas y objetivos estratégicos a alcanzar.

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

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

El plan vigente en 2017, el *Plan Estratégico 2017-2019*, incorporaba seis líneas estratégicas: sostenibilidad, eficiencia, excelencia, innovación, satisfacción de los grupos de interés, y responsabilidad social y buen gobierno, y dieciséis objetivos:



TICS: tecnologías de la información y la comunicación.

4 Estrategia, gestión y responsabilidad social

GRI 102-12, 102-15

Certificaciones

- EFQM +500
- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- UNE 19601 Gestión de *Compliance* Penal
- UNE 179003 Gestión de Riesgos de Seguridad del Paciente
- ISO 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información
- ENS (Esquema Nacional de Seguridad), categoría alta
- QNet SR10 Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social
- Modelo de Empresa Saludable
- UNE-EN ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Medioambiental
- UNE 166002:2006 Sistema de Gestión de la I+D+i

Adhesiones

- Pacto Mundial
- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres y el Pacto Mundial
- Charter de la Diversidad
- Carta Europea de Seguridad Vial
- Declaración de Luxemburgo
- Red de Empresas por una Sociedad Libre de la Violencia de Género
- Pacto Valenciano contra la Violencia de Género y Machista
- Red + D de Empresas Comprometidas con la Diversidad

Premios y reconocimientos

- Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial, categoría Sello Base + 2 Estrellas
- Distintivo Indicador Grado de Accesibilidad (DIGA) para todos los centros y premio DIGA 2017 a la accesibilidad
- Distintivo Igualdad en la Empresa del anterior Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
- Sello Fent Empresa. Iguals en Oportunitats de la Generalitat Valenciana
- Mención especial I Edición del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión en Sanidad 2017 del Foro de Excelencia en Sanidad del Club de Excelencia en Gestión
- Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes
- Premio Iberoamericano de la Calidad, reconocimiento de Plata

Entre los logros de 2017 figura la obtención, tras sendas auditorías, de la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad y en la UNE 19601 Gestión de *Compliance* Penal.

En materia de seguridad de la información, Unión de Mutuas había recorrido un largo camino antes de 2017, uno de cuyos hitos había sido la certificación en la ISO 27001. En 2017 implantó el Esquema Nacional de Seguridad, ENS y, tras pasar una auditoría en julio, obtuvo la certificación en su categoría alta. Fue la primera mutua en certificar sus sistemas de información de acuerdo con el ENS y una de las primeras empresas en España en la certificación ENS en su categoría alta. El Comité de Seguridad de la Información se ocupa de velar por el cumplimiento de las cuestiones relativas a esta materia.

La prevención de delitos también había sido objeto de una especial atención antes de 2017. En 2015 la Mutua había obtenido el certificado Iuriscert, instaurando un sistema de prevención de delitos que preparó el camino para la certificación en la UNE 19601. Unión de Mutuas cuenta así con las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos y reducir de forma significativa el riesgo de cometerlos. Entre los mecanismos de control destaca la Comisión de Prevención de Delitos mencionada anteriormente.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BUEN GOBIERNO

Para Unión de Mutuas la responsabilidad social supone la búsqueda de la satisfacción de sus grupos de interés procurando, al mismo tiempo, un desarrollo económico, social y ambiental sostenible; todo ello en un marco de confianza, transparencia y diálogo con las personas, y de buen gobierno y excelencia en la gestión.

La gestión de la RSC se realiza conforme a la IQNet SR10 de responsabilidad social desde 2012, año en que obtuvo la certificación conforme a este estándar internacional. El Subproceso de RSC, integrado en el Proceso de Innovación y Mejora, se ocupa de ello, siguiendo las directrices marcadas por el Proceso de Estrategia y Gestión Directiva.

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

En 2017 la gestión de la RSC se realizó conforme al quinto plan de RSC, el *Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Unión de Mutuas 2017-2019*, que contempla seis líneas: gestión ética, buen gobierno y sostenibilidad; transparencia

y comunicación; compromiso con el equipo humano; compromiso con los grupos de interés externos; cuidado medioambiental y compromiso social.

Si bien el Subproceso de RSC, como se ha mencionado, se ocupa de la responsabilidad social en Unión de Mutuas, esta es transversal a toda la organización, de modo que la gestión del subproceso de RSC se complementa y apoya en la realizada por toda la plantilla y todos los procesos de la Mutua.

Desde la primera edición del *Código Ético*, todo el personal es informado de las novedades y actividades se llevan a cabo en el marco de la responsabilidad social a través de circulares, boletines internos y la intranet corporativa.

En materia de responsabilidad social, en 2017 destaca el *Informe de Buen Gobierno de Unión de Mutuas 2016*. Este informe, el primero sobre el buen gobierno, fue elaborado por una entidad externa, la Fundación Étnor (Ética de los Negocios y las Organizaciones). Étnor analizó cinco diferentes aspectos del buen gobierno corporativo: transparencia y publicidad, participación y gobierno abierto, toma de decisiones y diálogo, conflicto de intereses, y autorregulación y RSC. Tras el análisis, concluyó que “los planes y políticas puestas en marcha durante 2016 relacionados con el buen gobierno expresan el estable y coherente compromiso de Unión de Mutuas con su actividad y sus grupos de interés”.

Gestión 2017

5	DATOS RELEVANTES	pág. 38	8	POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS	pág. 62	9	EQUIPO HUMANO	pág. 104
6	GESTIÓN ECONÓMICA	pág. 42		Enfoque de gestión.....	pág. 62		Enfoque de gestión.....	pág. 104
	Enfoque de gestión.....	pág. 42		Datos de 2017.....	pág. 63		Datos de 2017.....	pág. 104
	Datos de 2017.....	pág. 43		Empresas asociadas y población protegida.....	pág. 63		Empleo.....	pág. 104
	Normativa.....	pág. 43		Datos epidemiológicos.....	pág. 63		Salud y seguridad en el trabajo.....	pág. 109
	Análisis presupuestario y económico-financiero.....	pág. 45		Prestaciones económicas.....	pág. 88		Formación y evaluación.....	pág. 112
7	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	pág. 53		Asistencia sanitaria.....	pág. 90		Relaciones empresa / trabajadores.....	pág. 116
	Enfoque de gestión.....	pág. 53		Asistencia social y Comisión de Prestaciones Especiales.....	pág. 93		Comunicación, información y participación.....	pág. 117
	Datos de 2017.....	pág. 54		Prevención de riesgos laborales.....	pág. 94	10	ASESORÍAS	pág. 121
	Consumo de materiales.....	pág. 54		Excelencia en los servicios.....	pág. 97	11	PROVEEDORES	pág. 122
	Consumo de energía.....	pág. 56		Encuestas de satisfacción.....	pág. 99	12	ALIANZAS y PARTNERS	pág. 124
	Consumo de agua.....	pág. 58		Gestión de riesgos penales.....	pág. 102		Hospital Intermutual de Levante	pág. 124
	Emisiones de gases.....	pág. 59		Seguridad de los datos.....	pág. 102	13	DERECHOS HUMANOS y PACTO MUNDIAL	pág. 127
	Efluentes y residuos.....	pág. 61		Comunicación e información.....	pág. 103	14	UNIÓN DE MUTUAS y LA SOCIEDAD	pág. 129
						15	DE 2017 A 2018: PERSPECTIVAS DE FUTURO	pág. 132

5 Datos relevantes

GESTIÓN RESPONSABLE Y BUEN GOBIERNO

- Gestión conforme al modelo EFQM y a la UNE-EN ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad; UNE 179003 Gestión de Riesgos de Seguridad del Paciente; ISO 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información; IQNet SR10 Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social; Modelo de Empresa Saludable; UNE-EN ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Medioambiental y UNE 166002:2006 Sistema de Gestión de la I+D+i.
- En 2017: UNE 19601 Gestión de Compliance Penal y ENS (Esquema Nacional de Seguridad), categoría alta.
- *Código Ético y de Conducta*. Comité de Ética.
- *Manual de prevención de delitos*. Comisión de Prevención de Delitos.

DATOS ECONÓMICOS

	Patrimonio de la Seguridad Social en euros		Patrimonio histórico en euros		Total en euros	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Ingresos	231.257.428,93	215.369.313,36	282.504,75	278.614,93	231.539.933,68	215.647.928,29
Gastos	232.130.242,86	214.723.348,35	252.231,56	176.980,24	232.382.474,42	214.900.328,59
Ahorro	-872.813,93	645.965,01	30.273,19	101.634,69	-842.540,74	747.599,70

Gestión solvente y eficiente que contribuye a la sostenibilidad de la Seguridad Social

14.425.733,34 € - Resultado positivo a distribuir

10.096.733,81 € - Excedentes a ingresar en el Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social, Fondo de Reserva de la Seguridad Social y Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad

5 Datos relevantes

GRI 102-7

POBLACIÓN PROTEGIDA

		Población laboral protegida por contingencias profesionales			Población laboral protegida por contingencias comunes		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017
Empresas		46.274	37.395	37.408	38.860	32.003	32.098
Trabajadores	Por cuenta ajena	233.502	244.990	257.075	198.641	212.159	224.946
	Por cuenta propia	13.725	13.448	13.276	57.409	58.503	58.613
Total trabajadores		247.227	258.438	270.351	256.050	270.662	283.559

INDICADORES DE PRESTACIONES ECONÓMICAS RESPECTO DE CUOTAS COBRADAS (PORCENTAJES)

	2015	2016	2017
Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias profesionales / cuotas cobradas	13,17	13,93	13,40
Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias comunes / cuotas cobradas	85,01	88,71	95,15
Prestaciones por incapacidad, muerte y supervivencia / cuotas cobradas	14,00	12,66	16,30
Prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia natural / cuotas cobradas	3,99	4,21	3,96
Prestaciones por cuidado de menores con cáncer o enfermedad grave / cuotas cobradas	0,26	0,33	0,42
Prestaciones por cese de actividad de trabajadores autónomos / cuotas cobradas	9,52	17,72	16,72

5 Datos relevantes

GRI 102-7

IMPORTE DE LAS PRESTACIONES EN EUROS

	2015	2016	2017
Incapacidad temporal por contingencias profesionales	14.549.378	16.915.615	17.362.686
Incapacidad temporal por contingencias comunes	61.455.734	70.037.680	78.991.100
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	4.405.070	5.452.169	5.145.556
Incapacidad, muerte y supervivencia	15.472.482	15.165.528	21.111.536
Cese de actividad de trabajadores autónomos	324.481	409.898,15	316.528
Cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave	287.509	400.188,07	542.950

ASISTENCIA SANITARIA

Contingencias profesionales	108.610 visitas médicas
	8.218 visitas MedX
	1.024 intervenciones quirúrgicas en el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas (ITUM)
	824 intervenciones quirúrgicas en el Hospital Intermutual de Levante y 100 en centro concertado
Contingencias comunes	41.507 visitas.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Prevención con cargo a cuotas

- Actuaciones preventivas en 452 empresas incluidas en el programa de asesoramiento técnico a PYMES y empresas de sectores preferentes.
- Asesoramiento a 27 empresas y autónomos sobre la aplicación de medios de coordinación.
- Edición de publicaciones.

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

- 97 solicitudes remitidas a la Dirección General de la Seguridad Social por un importe de 665.825,23 €; pagados 431.512,08 € del anterior ejercicio.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- Índice de satisfacción de trabajadores accidentados: 95,04%.
- Índice de satisfacción de trabajadores hospitalizados: 99,40%.
- Índice de satisfacción de trabajadores autónomos: 80,14%.
- Índice de satisfacción de empresas mutualistas: 92,24%
- Índice de satisfacción de asesorías: 94,79%.

5 Datos relevantes

GRI 102-7

EMPRESA PROFESIONAL Y SALUDABLE

- 692 personas en plantilla, 463 mujeres y 229 hombres. 90,75% de la plantilla estable. 47% de mujeres en la cadena de liderazgo.
- 93 grupos y 34 actividades formativas distintas.
- Evaluación del desempeño para potenciar el desarrollo de todas las personas de la Mutua.
- *IV Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2017-2019*. Comisión de Igualdad.
- Modelo Empresa Saludable de AENOR.
- Múltiples canales de comunicación: circulares, boletines internos, intranet corporativa, reuniones informativas, jornadas sobre temas específicos, evaluación del desempeño...
- Desarrollo de un modelo propio de gestión del conocimiento.

CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

- Gestión medioambiental conforme a la norma ISO 14001:2015.
- *Plan de gestión medioambiental 2017* con medidas para mitigar el impacto medioambiental.
- Medidas para mejorar la eficiencia energética en la instalación eléctrica y en las instalaciones de climatización.
- Reducción de emisiones directas de gases de efecto invernadero.
- Digitalización de imágenes radiológicas.
- Ampliación del proyecto GeDoc de digitalización de documentos.

COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

- Proximidad a través de una amplia red asistencial.
- Compromiso con la diversidad: distintivo del grado de accesibilidad DIGA - en todos los centros.
- Nuevo portal web www.uniondemutuas.es, con espacios exclusivos para mutualistas y asesorías, y pacientes.
- Organización, participación y colaboración en jornadas y congresos científicos; en jornadas de RSC, directamente y a través de las mesas de responsabilidad social de las que forma parte: RSCs de Castellón y RSC en Acción de Valencia; y 318 encuentros forUM y 97 jornadas informativas y desayunos, que impulsan la colaboración entre Unión de Mutuas y sus empresas mutualistas y asesorías.
- Presencia en portales como el Portal de la Responsabilidad Social del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social o el Portal RSCat de la Generalitat de Catalunya.

ENFOQUE DE GESTIÓN

Para Unión de Mutuas es necesario realizar una gestión económica eficiente que contribuya a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social, en todos los aspectos que abarca dicha gestión y en todas las prestaciones que gestiona. Ello supone prestar una atención continua a la evolución de sus ingresos y gastos, a la evolución del sector y a la de la economía española en general, teniendo en cuenta las exigencias y requerimientos del marco jurídico en que desarrolla sus actividades.

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

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

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

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

6 Gestión económica

DATOS DE 2017

NORMATIVA

La gestión económica de Unión de Mutuas se ajusta a la normativa vigente, incluyendo las disposiciones aprobadas específicamente para el ejercicio 2017, y al *Código de conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones financieras temporales*, aprobado por acuerdo de 20 de noviembre de 2003 del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

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

- Orden HFP/114/2017, de 13 de febrero, por la que se dictan las normas para la elaboración de los Presupuestos de la Seguridad Social para el ejercicio 2017.
- Ley 3/2017, de 27 de junio, de Presupuestos Generales del Estado.
- Orden ESS/106/2017, de 9 de febrero, por la que se desarrollan las Normas Legales de Cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Protección por Cese de Actividad, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional para el ejercicio 2017.
- Resolución de 15 de septiembre de 2017, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes (coeficiente financiero especial).
- Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social (y Resolución de 9 de mayo de 2012 que la modifica).
- Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad y Sostenibilidad Financiera, y Real Decreto 635/2014, de 25 de julio, por el que se desarrolla la metodología del cálculo del periodo medio de pago, común para todas las Administraciones Públicas.
- Resolución de 3 de agosto de 2011, de Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se fija el saldo medio anual a que se refiere la Orden TIN/866/2010, de 5 de abril, por la que se regulan los criterios que, en función de colaboración con la Seguridad Social, deben seguir las mutuas en la gestión de los servicios de tesorería contratados con entidades financieras.
- Resolución de 2 de julio de 2012 de la Intervención General de la Seguridad Social de presentación por actividades de la cuenta del resultado económico patrimonial.
- Orden ESS/1096/2017, de 13 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2017 para las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.

6 Gestión económica

- Resolución de 20 de diciembre de 2017 de la Intervención General de la Seguridad Social por la que se dictan las instrucciones de cierre contable del ejercicio 2017 para las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social.
- Resolución de 18 de marzo de 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones en relación con el ingreso en la Tesorería General de la Seguridad Social, por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, de los excesos de reservas y de los excedentes de gestión.
- Nota informativa de la Intervención General de la Seguridad Social sobre la publicación seguimiento de indicadores y objetivos SIO.
- Ley y reglamento del IRPF, Impuesto de Sociedades e IVA.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, que regula las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el punto general de entrada de facturas electrónicas.
- Resolución de 10 de octubre de 2014, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos, por la que se establecen las condiciones técnicas normalizadas del punto general de entrada de facturas electrónicas.
- Ley 34/2014, de 26 de diciembre, de medidas en materia de liquidación e ingreso de cuotas de la Seguridad Social.
- Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, normas del Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social (aprobado por Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre) y sus disposiciones de aplicación y desarrollo.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Orden TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, por la que se regulan las actividades preventivas en el ámbito de la Seguridad Social y la financiación de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral.
- Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral.
- Orden TIN 971/2009, de 16 de abril, que establece la compensación de gastos de transporte en casos de asistencia sanitaria derivada de riesgos profesionales
- Resolución de 21 de octubre de 2009 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones para la compensación de gastos de transporte en casos de asistencia sanitaria derivada de riesgos profesionales y de comparecencias para la realización de exámenes o valoraciones médicas.
- Real Decreto 1221/1992, de 9 de octubre, sobre el Patrimonio de la Seguridad Social.

6 Gestión económica

ANÁLISIS PRESUPUESTARIO Y ECONÓMICO-FINANCIERO

La Mutua inicia su gestión económica anual con la elaboración de un proyecto de presupuesto que, tras su revisión por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, es integrado en el proyecto de presupuestos del Estado y que el Gobierno presenta para su aprobación en el Congreso de los Diputados.

De acuerdo con la normativa, se procedió a la elaboración del anteproyecto de presupuesto para el ejercicio 2017 teniendo en cuenta el plan de necesidades anuales para cada área presupuestaria, con el fin de garantizar la dotación suficiente de medios y recursos que asegurasen una eficaz prestación de servicios.

Presupuesto de gastos

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

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

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

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

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

Para facilitar una visión resumida de la actuación, se presentan las cifras agrupadas por programas.

6 Gestión económica

Presupuesto de ingresos

Por otro lado, las fuentes que generan los ingresos que financian las partidas de gasto, clasificadas según su naturaleza, son las siguientes:

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

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



GASTOS

PROGRAMA	CRÉDITOS INICIALES (CI) en euros	MODIFICACIONES (M) en euros	CRÉDITOS DEFINITIVOS (CD) en euros	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS (ORN) en euros	M/CI (%)	ORN/CD (%)
Incapacidad temporal y otras prestaciones	102.428.490,00	5.995.000,00	108.423.490,00	107.499.713,74	5,85%	99,15%
Capitales renta y otras compensaciones financieras de accidentes de trabajo	54.467.960,00	2.166.108,97	56.634.068,97	56.403.695,95	3,98%	99,59%
Medicina ambulatoria	24.534.140,00	451.552,53	24.985.692,53	24.204.797,60	1,84%	96,87%
Medicina hospitalaria	6.588.940,00	1.365.330,36	7.954.270,36	7.048.193,32	20,72%	88,61%
Higiene y seguridad en el trabajo	688.640,00	68.000,00	756.640,00	711.981,57	9,87%	94,10%
Administración del patrimonio	29.725.540,00	0,00	29.725.540,00	9.386.309,44	0,00%	31,58%
Dirección y servicios generales	10.670.720,00	-400.661,50	10.270.058,50	8.923.670,01	-3,75%	86,89%
TOTAL PRESUPUESTOS DE GASTOS	229.104.430,00	9.645.330,36	238.749.760,36	214.178.361,63	4,21%	89,71%
TOTAL PRESUPUESTOS DE GASTOS (exceptuando el programa "Administración del patrimonio")*	199.378.890,00	9.645.330,36	209.024.220,36	204.792.052,19	4,84%	97,98%

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

En esencia, el promedio del gasto realizado ha sido del 97,98% sobre el crédito definitivo aprobado.

6 Gestión económica

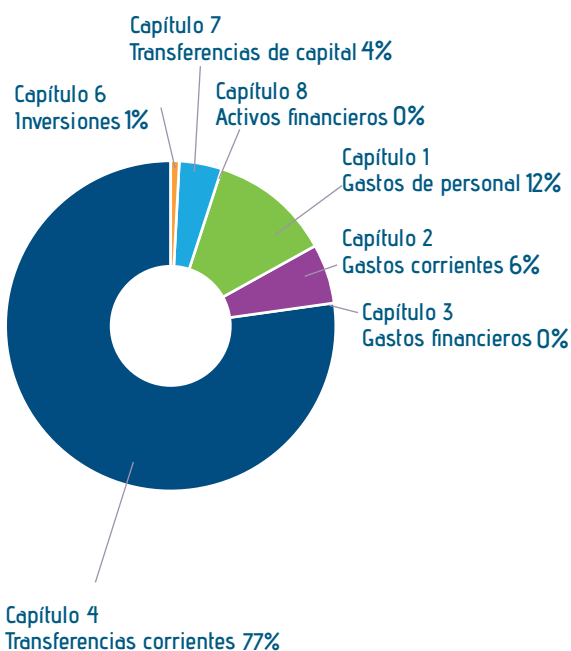
GRI 102-7,201-1

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DEL EJERCICIO 2017

CONCEPTOS	CRÉDITO APROBADO en euros	MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA en euros	OBLIGACIONES RECONOCIDAS en euros	% REALIZACIÓN
Capítulo 1 Gastos de personal	26.984.170,00	85.000,00	26.731.102,59	98,75%
Capítulo 2 Gastos corrientes	13.656.090,00	-227.661,50	12.058.912,82	89,80%
Capítulo 3 Gastos financieros	15.000,00	0,00	846,34	5,64%
Capítulo 4 Transferencias corrientes	157.453.760,00	8.840.000,00	164.205.652,16	98,74%
Capítulo 6 Inversiones	786.590,00	947.991,86	1.629.728,81	93,96%
Capítulo 7 Transferencias de capital	11.734.070,00	0,00	9.369.476,93	79,85%
Capítulo 8 Activos financieros	18.474.750,00	0,00	182.641,98	0,99%
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	229.104.430,00	9.645.330,36	214.178.361,63	89,71%
TOTAL CAPÍTULOS OPERATIVOS (CAP1, 2, 3, 4)	198.109.020,00	8.697.338,50	202.996.513,91	98,16%

Se observa que el grado de realización del presupuesto de los gastos operativos es prácticamente del 98,16%. La distribución del gasto por capítulos se corresponde, principalmente, en un 77% al capítulo 4 de prestaciones económicas que, además, incluye aportaciones al reaseguro y a los servicios comunes de la Seguridad Social por importe de 39,7 millones de euros; en un 12% a personal, 6% a gastos corrientes y 4% a transferencias de capital.

Liquidación del presupuesto de gastos 2017



6 Gestión económica

En 2017 se produjo un aumento en los gastos debido, principalmente, a los aumentos habidos por prestaciones de incapacidad temporal, que supusieron una variación total del 10,81%, sin que hubiese habido modificación en su financiación ni en la normativa que permite su control. En este sentido, es importante resaltar la variación del 12,78% soportada por la prestación de incapacidad temporal por contingencias comunes, mientras que la correspondiente a contingencia profesional, sobre la que las mutuas tienen el control normativo, supuso un 2,64%, muy acorde con la evolución de colectivo protegido y la siniestralidad.

La gestión realizada sobre el resto de prestaciones sociales permitió una evolución de su gasto del 1,17% sobre 2016. De esta manera, el importe de las prestaciones sociales en su conjunto aumentó un 9,91% respecto a 2016, siendo su causa principal el aumento de procesos de contingencias comunes.

La gestión realizada permitió que el resto de gastos de gestión ordinaria disminuyeran (personal un 0,42%, aprovisionamientos un 7,06% y otros gastos de gestión ordinaria un 0,11%) logrando en su conjunto una disminución del 0,70% en relación con 2016.

GRI 102-7,201-1

INGRESOS

En la vertiente de ingresos se observa que los ingresos por cotizaciones suponen la principal fuente de financiación de la Mutua, con un 92,51% del total:

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO 2017		
Derechos reconocidos netos en euros		
Capítulo 1- Cotizaciones sociales	216.284.809,01	92,51%
Capítulo 3- Tasas y otros ingresos	1.532.003,96	0,66%
Capítulo 4- Transferencias corrientes	505.944,48	0,22%
Capítulo 5- Ingresos patrimoniales	413.053,37	0,18%
Capítulo 8- Activos financieros	15.050.539,16	6,44%
TOTAL INGRESOS	233.786.349,98	100,00%

Las cuotas recaudadas aumentaron un 7,33% como consecuencia de la evolución de bases de cotización y del colectivo protegido, y la variación para el conjunto de otros ingresos en la cuenta del resultado fue del 5,51%.

6 Gestión económica

DIFERENCIA INGRESOS-GASTOS

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

CONCEPTOS	LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO 2017 y 2016 en euros				
	2017	% realización	2016	% realización	2017/2016
Operaciones corrientes	218.735.810,82	90,20%	203.728.264,07	95,40%	4,58%
Operaciones de capital	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
Operaciones financieras	15.050.539,16	21,74%	2.398.526,72	486,90%	-95,84%
TOTAL INGRESOS (Derechos reconocidos netos)	233.786.349,98	87,02%	206.126.790,79	106,56%	-18,34%
Operaciones corrientes	202.996.513,91	98,27%	184.356.762,42	99,16%	6,70%
Operaciones de capital	10.999.205,74	99,39%	15.366.041,67	99,88%	-75,21%
Operaciones financieras	182.641,98	0,27%	138.066,87	24,79%	-98,63%
TOTAL GASTOS (Obligaciones reconocidas netas)	214.178.361,63	78,69%	199.860.870,96	88,41%	-18,33%

GRI 102-7,201-1

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

Los gastos por operaciones de capital disminuyeron un 75,21% debido a que en el ejercicio 2017 el ingreso en la Tesorería General de la Seguridad Social por los excesos de reservas y de excedentes de gestión ascendía a 9.369.476,93 euros frente a los 14.492.955,50 euros del ejercicio 2016. Se produce también un aumento en el importe de las inversiones en inmovilizado, pasando de 873.086,17 euros en 2016 a 1.629.728,81 euros en 2017.

En cuanto a las operaciones financieras, los ingresos se incrementaron en un 95,84%, debido a que en ejercicio 2017 se produce la amortización de Deuda Pública comprada en ejercicios anteriores y la no contratación de nuevas operaciones, por la baja rentabilidad ofertada por las entidades financieras. Los gastos por operaciones financieras aumentaron un 98,63%, principalmente como consecuencia del aumento de los préstamos concedidos al personal, que pasan de 104.800,00 euros en 2016 a 140.775,00 euros en 2017.

6 Gestión económica

GRI 102-7,201-1

CUENTA DE RESULTADOS

	Patrimonio de la Seguridad Social en euros		Patrimonio histórico en euros		Total en euros	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Ingresos	231.257.428,93	215.369.313,36	282.504,75	278.614,93	231.539.933,68	215.647.928,29
Gastos	232.130.242,86	214.723.348,35	252.231,56	176.980,24	232.382.474,42	214.900.328,59
Ahorro	-872.813,93	645.965,01	30.273,19	101.634,69	-842.540,74	747.599,70

Como puede observarse, hubo un resultado positivo en el patrimonio privativo o histórico. Sin embargo, en la gestión del patrimonio de la Seguridad Social se produce un resultado negativo consecuencia del comportamiento de la prestación de incapacidad temporal por contingencias comunes, que arroja un resultado negativo de 8.149.593,33 euros. A pesar de obtener resultados positivos en la gestión de las contingencias profesionales de 5.376.080,32 euros y en la prestación por cese de la actividad de autónomos de 1.900.645,08 euros, en conjunto provoca el desahorro de 872.813,93 euros.

En este contexto, el resultado del ejercicio corriente en 2017, junto con el resultado por variación de ejercicios anteriores y el saldo de las cuotas morosas, arrojó un resultado positivo a distribuir de 14.425.773,34 euros. Ello permite formalizar las reservas por los máximos legales, a excepción de la de estabilización por contingencias comunes, que resulta dotada al 21,92% frente al 25% de su capacidad legal.

El importe de las reservas, una vez distribuidos los resultados, ascendió en 2017 a 80.751.418,01 € en el patrimonio de la Seguridad Social, siendo el patrimonio neto de 3.273.716,63 € en el patrimonio privativo.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 72 y 75 bis de la Ley General de la Seguridad Social, así como en la disposición transitoria segunda de la Ley 35/2014, las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social deben ingresar en las cuentas correspondientes del Banco de España los importes de los excedentes del ejercicio 2017, resultando un importe total de 10.096.733,81 €; de ellos, 7.763.548,24 € se destinan al Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social y 2.333.185,57 € a la reserva complementaria de estabilización por cese de actividad.

6 Gestión económica

COMPOSICIÓN Y VARIACIÓN DEL BALANCE

Se presenta la información del activo y pasivo de la Mutua en su versión balance integrado de las cuentas rendidas de 2017.

Evolución del activo (en euros)

	2017	2016 reexpresado	variación
Activo no corriente	45.570.556,73	51.548.823,26	-11,60%
Activo corriente	85.267.494,18	88.486.388,21	-3,64%
Total activo	130.838.050,91	140.035.211,47	-6,57%

Evolución del pasivo (en euros)

	2017	2016 reexpresado	variación
Patrimonio neto	109.754.073,01	120.076.717,62	-8,60%
Pasivo no corriente	0,00	66.810,31	-100,00%
Pasivo corriente	21.083.977,90	19.891.683,54	5,99%
Total pasivo	130.838.050,91	140.035.211,47	-6,57%

Entre las circunstancias que afectan a la variación del balance cabe destacar, en el activo no corriente (que se compone, principalmente, de los medios materiales para realizar la gestión: equipos informáticos, inmuebles, equipos médicos y mobiliario, entre otros) y de inversiones, la incorporación de herramientas informáticas. Por otra parte, se han reclasificado atendiendo a su vencimiento en 2018, inversiones financieras por importe de 9.738.949,10 euros, pasando a formar parte del activo corriente.

En el activo corriente, que está formado principalmente en la Mutua por deudores y otras cuentas a cobrar, y efectivo y otros activos líquidos equivalentes, hay una disminución, provocada principalmente por la variación de los deudores por operaciones de gestión, es decir, disminución de los créditos a favor de la Mutua.

Respecto a las variaciones en el patrimonio neto, se producen porque las cuentas rendidas no contemplan la dotación a reservas por el resultado a distribuir alcanzado.

De otra parte, el pasivo corriente evoluciona de acuerdo con los compromisos derivados de la gestión realizada.

ENFOQUE DE GESTIÓN

El compromiso de Unión de Mutuas con el medioambiente queda reflejado en una de las líneas estratégicas de su *Plan Estratégico 2017-2019*, la de responsabilidad social y buen gobierno. Varios de los objetivos estratégicos de este plan están directamente relacionados con la gestión ambiental en la Mutua, en particular los que se refieren a la optimización de gastos de gestión ordinaria y el compromiso con la sociedad. Estos objetivos estratégicos se despliegan al resto de la organización mediante los planes de gestión de cada proceso, si bien la mayor parte del peso de la gestión ambiental recae sobre el Proceso de Gestión de Edificios e Instalaciones.

Así mismo, Unión de Mutuas tiene implantado y certificado un sistema de gestión ambiental de acuerdo con la Norma ISO 14001 en todos sus centros desde 2003. Para ello ha establecido una política de gestión que incluye como objetivos el promover el cuidado medioambiental y prevenir la contaminación. Adicionalmente, Unión de Mutuas ha identificado todos los aspectos ambientales sobre los que puede tener un impacto. Estos aspectos se evalúan anualmente de acuerdo con el procedimiento interno P100 "Identificación y evaluación de aspectos ambientales", basándose en una serie de parámetros que permiten establecer su impacto sobre el medioambiente y priorizar acciones para reducirlo.

Estas acciones forman parte del PGMA (Programa de Gestión Medioambiental) anual. En él se establecen las acciones a desarrollar, el objetivo a conseguir, su responsable y los recursos necesarios para llevarlas a cabo. Trimestralmente se realiza el seguimiento de este PGMA.

En el 2017, el PGMA tenía los siguientes objetivos:

- Consumo eléctrico no superior a T1: 15 kWh/m², T2: 14 kWh/m², T3: 16,5 kWh/m², T4: 15 kWh/m².
- Consumo de papel no superior a 23,47 kg/empleado.
- Reducir un 2,5% la huella de carbono del ITUM (alcance 1 y 2).
- Reducir un 1% la huella de carbono de la organización (alcance 1 y 2).

En los apartados de indicadores relacionados con los aspectos incluidos en el PGMA 2017 se informará sobre el cumplimiento de estos objetivos.

Respecto a la gestión energética en los edificios, Unión de Mutuas tiene definido un equipamiento e instalaciones modelo para los centros de nueva creación, renovación de equipos o reformas. Este modelo se ha definido y se revisa de forma anual, teniendo en cuenta las nuevas tecnologías centradas en sistemas de ahorro energético como, por ejemplo, la instalación de alumbrado con tecnología LED, equipos de climatización VRV inverter, sistemas de control centralizado de climatización, monitorización de consumos, etc.

DATOS DE 2017

CONSUMO DE MATERIALES

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

Como en 2016, el consumo de papel es uno de los aspectos que resultó significativo en la evaluación de aspectos ambientales y, por tanto, se incluyó en el PGMA del año 2017. El objetivo que se estableció era no superar el consumo anual por empleado del año anterior, objetivo que, como se aprecia en la tabla, no se cumplió.

Consumo de material de oficina	2015	2016	2017
Kg de papel/persona	23,50	23,47	24,25
Tóneres/persona	0,88	0,81	0,24

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

El aumento en el consumo de papel se debe a un aumento en la actividad de Unión de Mutuas.

A principios de 2017 se contrató el arrendamiento de los dispositivos de impresión, servicio de mantenimiento y suministro de consumibles que pone a disposición de Unión de Mutuas la última tecnología en equipamiento, lo cual repercute en la mayor eficiencia en los consumos.

Desde el año 2010 se optó por el uso de papel elaborado con materias primas obtenidas de bosques gestionados teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos y ambientales sostenibles conforme a los criterios del Forest State Council (FSC).

A fines de 2011, los tóneres y cartuchos se empezaron a adquirir a un proveedor que facilitaba materiales reutilizados. En 2017 el 89,02% de los tóneres eran reutilizados.

En cuanto a los materiales sanitarios y de laboratorio y por segundo año consecutivo, disminuyó su consumo

Consumo de material sanitario y de laboratorio (en euros)*	2015	2016	2017
Antisépticos y desinfectantes	21.685,31	25.099,99	25.595,35
Apósitos, material de curas y suturas	18.296,30	22.588,45	17.751,96
Botiquines	160.709,52	153.509,33	162.709,33
Catéteres, sondas, drenajes y coleteo	18.894,61	24.134,93	18.262,91
Instrumental y pequeño utillaje	7.978,74	5.076,72	5.919,36
Material desechable	279.616,18	310.265,47	276.560,75
Material de repuesto	58.773,13	58.480,04	56.722,89
Medicamentos	319.254,67	216.797,11	198.984,26
Neurofisiología	3.252,57	3.806,89	1.914,82
Prótesis e implantes	63.103,77	80.937,40	65.934,49
Radiología	4.054,30	5.040,73	1.867,81
Reactivos laboratorio	63.833,42	57.603,87	43.598,84
Reconocimientos	979,96	1.476,46	1.608,49
Vestuarios rehabilitación	5.868,18	4.358,47	3.661,31
	1.026.300,66	969.175,86	881.092,57

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

CONSUMO DE ENERGÍA

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

	2015	2016	2017
Electricidad*	8.274 GJ	8.323 GJ	8.437 GJ
Gas (ITUM y Segorbe) No renovable	2.616 GJ	2.337 GJ	2.259 GJ
Combustible vehículos empresa No renovable	259 GJ	166 GJ	102 GJ

* El consumo de electricidad y gas se obtiene a partir de las facturas de proveedores. La fuente utilizada para la consulta de los factores de conversión ha sido "GHG Protocol Initiative". Hay un cambio en el dato del consumo eléctrico de 2016 respecto al publicado en la memoria del año anterior debido a un error en la toma de datos.

* El consumo de combustible de los vehículos se obtiene mediante las facturas de los proveedores en la mayoría de los casos. En el resto, se procede a una estimación del consumo a partir del kilometraje realizado en 2017 y las características técnicas de los vehículos.

El consumo energético interno no se consideró significativo en la evaluación de aspectos ambientales. A pesar de ello, se decidió incluir en el PGMA el consumo eléctrico ya que es uno de los aspectos ambientales en los que Unión de Mutuas puede incidir.

El objetivo para el consumo eléctrico era que el promedio del consumo respecto a la superficie de cada uno de los centros de la Mutua no superara un valor determinado según el trimestre. El objetivo se cumplió, excepto para el primer trimestre del año. Además, a pesar de las mejoras energéticas implantadas, el consumo global de Unión de Mutuas resultó superior al de 2016. Por tanto, el objetivo marcado para 2017 no se alcanzó.

CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO

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

	2015	2016	2017
Vehículos de los trabajadores*	5.624 GJ	6.166 GJ	5.932 GJ

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

INTENSIDAD ENERGÉTICA

	2015	2016	2017
Electricidad	216 MJ/m ²	207 MJ/m ²	220 MJ/m ²
Gas natural	336 MJ/m ²	300 MJ/m ²	290 MJ/m ²
Consumo combustible vehículos empresa	32 GJ/vehículo	18 GJ/vehículo	11 GJ/vehículo
Consumo combustible vehículos particulares	70 MJ/empresas mutualistas	67 MJ/empresas mutualistas	73 MJ/empresas mutualistas

7 Gestión medioambiental

GRI 302-4, 103-1, 103-2, 103-3, 303-1

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

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

- Sustitución de luminarias existentes por LEDS (sede central de Castellón, ITUM y Madrid).
- Sustitución de iluminación de carteles de fachada por LED (ITUM, Vila-real y Beniparrell).
- Sustitución de equipos de climatización (en las habitaciones de la tercera y cuarta plantas y en la sala de esterilización y quirófanos del ITUM, sede central de Castellón y Cheste).

La reducción de consumo energético en 2017 fue de 28 GJ.

CONSUMO DE AGUA

A diferencia de lo que sucedió en 2016, no fue necesario incluir el consumo de agua en el PGMA por no haber resultado significativo.

CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE

El 100% del agua captada por Unión de Mutuas procede de abastecimiento municipal y se vierte al alcantarillado público.

	2015	2016	2017
Consumo de agua	11.263 m ³	10.855 m ³	11.479 m ³

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



EMISIONES DE GASES

Se ha tenido en cuenta para el cálculo de emisiones de GEI el CO₂, HFC y PFC. Se elige 2015 como año base ya que se realizó un cálculo más ajustado en las emisiones relacionadas con vehículos.

EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO -GEI- (ALCANCE 1) ¹			
	2015	2016	2017
Vehículos de empresa	18 t de CO _{2eq}	12 t de CO _{2eq}	7 t de CO _{2eq}
Gas natural	147 t de CO _{2eq}	131 t de CO _{2eq}	127 t de CO _{2eq}
Gases refrigerantes	62 t de CO _{2eq}	70 t de CO _{2eq}	47 t de CO _{2eq}
EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 2) ²			
Electricidad	690 t de CO _{2eq}	647 t de CO _{2eq}	750 t de CO _{2eq}
EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (alcance 3) ⁴			
Avión	2 t de CO _{2eq}	4 t de CO _{2eq}	4 t de CO _{2eq}
Tren	12 t de CO _{2eq}	11 t de CO _{2eq}	14 t de CO _{2eq}
Coche particular por desplazamiento laboral	378 t de CO _{2eq}	418 t de CO _{2eq}	401 t de CO _{2eq}

¹ Los factores de conversión son los utilizados por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente en su "Guía para el cálculo de la huella de carbono y para la elaboración de un plan de mejora de una organización", cuya fuente de datos proviene del IPPC.

El cálculo de las emisiones derivadas de los vehículos de empresa se realiza teniendo en cuenta el consumo de combustible, en la mayoría de los casos, o el kilometraje de cada vehículo y las características técnicas de cada vehículo disponible en la web <http://www.idae.es/coches/>.

² Los factores de conversión son los utilizados por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medioambiente en su "Guía para el cálculo de la huella de carbono y para la elaboración de un plan de mejora de una organización", cuya fuente de datos proviene del IPPC.

³ Las emisiones atmosféricas de CO₂ derivadas del transporte aéreo se obtienen mediante la calculadora desarrollada por la ICAO: Organización de Aviación Civil Internacional (datos calculados en marzo de 2017). Las emisiones atmosféricas de CO₂ derivadas del transporte ferroviario se obtienen de la Oficina Catalana del Canvi Climàtic y están actualizadas en marzo de 2018.

Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero

	2015	2016	2017
Vehículos empresa (alcance 1)	2 t de CO ₂ eq /vehículo	1 t de CO ₂ eq /vehículo	1 t de CO ₂ eq /vehículo
Gas natural (alcance 1)	19 kg CO ₂ eq /m ²	17 kg CO ₂ eq /m ²	16 kg CO ₂ eq /m ²
Gases refrigerantes (alcance 1)	2 kg CO ₂ eq /m ²	2 kg CO ₂ eq /m ²	1 kg CO ₂ eq /m ²
Consumo eléctrico (alcance 2)	18 kg CO ₂ eq /m ²	18 kg CO ₂ eq /m ²	20 kg CO ₂ eq /m ²
Viajes empresa (alcance 3)	601 kg CO ₂ eq /empleado	651 kg CO ₂ eq /empleado	617 kg CO ₂ eq /empleado

Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

De acuerdo con las tablas anteriores, las emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes a los alcances 1 y 2 fueron de 931 t de CO₂ eq. En 2016 fueron de 860 t de CO₂ eq; por tanto, en 2017 se produjo un aumento del 8% en estas emisiones.

Para reducir estas emisiones se pusieron en marcha las mismas iniciativas que las llevadas a cabo para reducir el consumo eléctrico.

NO_x, SO_x, y otras emisiones atmosféricas significativas

Emisiones asociadas al consumo de gas natural

	2015	2016	2017
NO _x	194 kg	173 kg	167 kg
CO	76 kg	68 kg	66 kg
NM VOC	60 kg	54 kg	52 kg
SO _x	2 kg	2 kg	2 kg
PM10	2 kg	2 kg	2 kg
PM2.5	2 kg	2 kg	2 kg

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

EFLUENTES Y RESIDUOS

Residuo ¹	TRATAMIENTO	2015	2016	2017
Líquido revelador	Recuperación de hidroquinonas	718 kg	787 kg	154 kg
Líquido fijador	Recuperación de metales	552 kg	497 kg	131 kg
Biosanitario especial	Esterilización por autoclave	4.908 kg	5.424 kg	5.477 kg
Envases plásticos	Reciclado o recuperación de sustancias orgánicas que no se utilizan como disolventes	184 kg	155 kg	293 kg
Papel	Reciclado	11.551 kg	11.404 kg	9.765 kg

¹ No se incluyen los medicamentos caducados puesto que provienen de los carros de paradas de los centros sanitarios, donde deben estar hasta su utilización o caducidad. Estas cantidades se mantienen en niveles estables. Los datos de generación de residuos son facilitados por los gestores correspondientes.

En todos los centros de Unión de Mutuas, independientemente del tipo que sean, hay una persona que se ocupa de los residuos generados: los identifica, los separa en los contenedores correspondientes, comprueba que están almacenados correctamente y los gestiona conforme a la legislación vigente.

Los centros de mayor actividad tienen contratado el servicio de retirada de papel por gestor autorizado. En los demás, gracias a las papeleras de recogida selectiva que permiten separar el papel de otro tipo de residuos, se intenta tirar este a contenedores municipales para su reciclaje.

También son empresas gestoras autorizadas las encargadas del 100% de los residuos generados de tóneres y cartuchos y de los residuos peligrosos.

En 2017 se retiraron los últimos residuos de líquido revelador y fijador, ya que en 2016 se había implantado un sistema de digitalización radiológica en los centros de Unión de Mutuas que aún no lo tenían.

En cuanto a los residuos biosanitarios, la cantidad de residuos generados se mantiene prácticamente constante. La legislación considera como residuos biosanitarios especiales, entre otros, los residuos cortantes y punzantes y los residuos infecciosos. En Unión de Mutuas, se considera residuo biosanitario especial todo material sanitario que haya resultado contaminado con sangre, independientemente de si el paciente del que procede tiene o no alguna infección conocida.

Los residuos de envases plásticos proceden en Unión de Mutuas de los materiales de limpieza empleados.

8 Población protegida y empresas mutualistas

GRI 103-1, 103-2, 103-3

ENFOQUE DE GESTIÓN

Unión de Mutuas trabaja para satisfacer las necesidades y expectativas legítimas de sus grupos de interés aplicando el modelo EFQM de gestión y los sistemas en que está certificada, y de acuerdo con sus valores éticos y normas de conducta.

Ello exige la excelencia en la prestación de servicios, necesaria para mejorar el estado de salud y la seguridad de su población protegida, para agilizar la duración de los procesos de incapacidad temporal y para reducir el absentismo laboral.

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



8 Población protegida y empresas mutualistas

GRI 102-7

DATOS DE 2017 EMPRESAS ASOCIADAS Y POBLACIÓN PROTEGIDA

En 2017, la población protegida de Unión de Mutuas se incrementó tanto por contingencias profesionales (4,61%) como por contingencias comunes (4,77%). El aumento en el número de trabajadores protegidos por contingencias profesionales se explica por el aumento entre los trabajadores por cuenta ajena, ya que entre los protegidos por cuenta propia se observó un ligero descenso, siguiendo la tendencia mantenida desde 2014. El aumento de población protegida en 2017 parece deberse a la mejora económica observada.

	POBLACIÓN LABORAL MEDIA PROTEGIDA POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES			POBLACIÓN LABORAL MEDIA PROTEGIDA POR CONTINGENCIAS COMUNES		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Empresas	46.274	37.395	37.408	38.860	32.003	32.098
Trabajadores por cuenta ajena	233.502	244.990	257.075	198.641	212.159	224.946
Trabajadores por cuenta propia	13.725	13.448	13.276	57.409	58.503	58.613
Total trabajadores	247.227	258.438	270.351	256.050	270.662	283.559

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

El descenso que se aprecia en 2016 en el número de empresas asociadas a Unión de Mutuas respecto de las del año anterior obedece a un cambio de criterio en su cómputo, con la adopción del criterio utilizado por la Tesorería General de la Seguridad Social. El número de empresas es el existente a 31 de diciembre de 2017.

DATOS EPIDEMIOLÓGICOS

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

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

Para el cálculo de los indicadores de incidencia se han utilizado los datos de una herramienta de *business intelligence* llamada Cosmos en la Mutua: la población protegida hace referencia a la población media anual y la información de los procesos se refiere a la que estaba actualizada en las bases de datos de Unión de Mutuas a 8 de mayo de 2018.

8 Población protegida y empresas mutualistas

A. PROCESOS POR AÑO

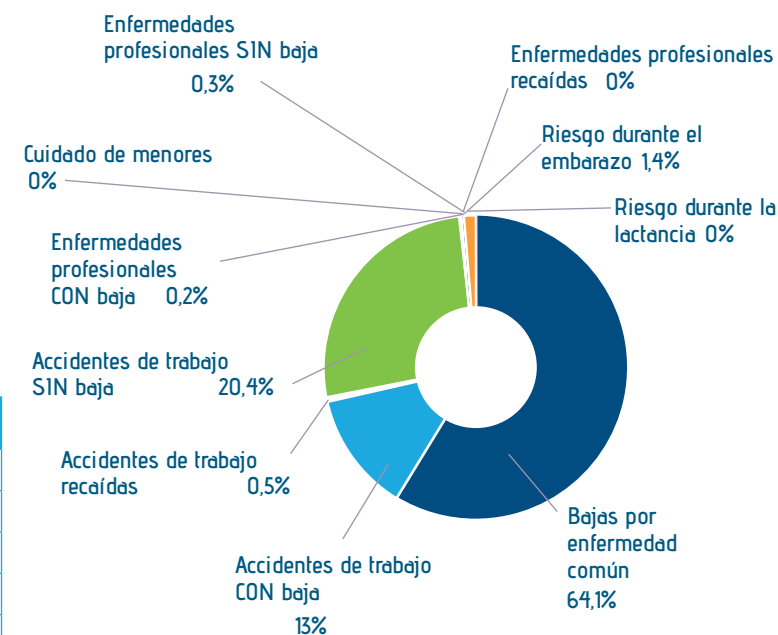
INCIDENCIA DE PROCESOS POR AÑO

En 2017 se registraron un total 88.214 procesos, lo que supone (en términos absolutos) un aumento del 8,1% respecto de los procesos registrados en 2016, confirmando así la tendencia al alza de los últimos años. Por tipos de procesos, estos incrementaron el número de casos registrados respecto de los observados en 2016, a excepción de los procesos derivados de enfermedad profesional sin baja (-3,6%), las recaídas derivadas de accidente de trabajo (-14,8%) y por enfermedad profesional (-37,9%) y los procesos de cuidado de menores con enfermedad grave (-31%). Los procesos que más aumentaron en 2017 fueron las enfermedades profesionales con baja, con un incremento del 20,9%; las bajas por enfermedad común, que aumentaron un 12%, y los accidentes con baja laboral, con un incremento del 3,6%.

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

Tipo de proceso	2015	2016	2017	2017 vs. 2016
Bajas por contingencias comunes	43.426	50.409	56.541	12,2 %
Accidentes de trabajo con baja	9.903	11.078	11.478	3,6 %
Accidentes de trabajo recaídas	437	488	416	-14,8 %
Accidentes de trabajo sin baja	17.171	17.889	18.001	0,6 %
Enfermedades profesionales con baja	127	158	191	20,9 %
Enfermedades profesionales recaídas	33	29	18	-37,9 %
Enfermedades profesionales sin baja	283	307	296	-3,6 %
Cuidado de menores (enfermedad grave)	10	29	20	-31,0 %
Riesgo por embarazo	1.106	1.184	1.250	5,6 %
Riesgo por lactancia	7	3	3	0,0 %
Total	72.503	81.574	88.214	8,1 %

Porcentaje de procesos según tipo 2017

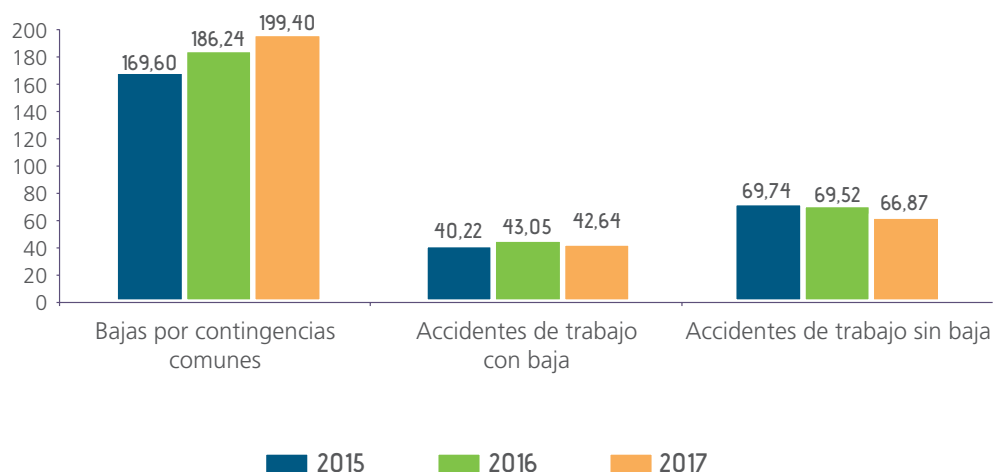


8 Población protegida y empresas mutualistas

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

En términos de incidencia de procesos por cada 1.000 trabajadores protegidos, en 2017, solo los accidentes de trabajo con baja laboral se mantuvieron estables respecto de 2016; la incidencia de bajas por enfermedad común se incrementó un 7,1%, la incidencia de los accidentes sin baja laboral descendió en un 3,8%, las enfermedades profesionales con baja presentaron un aumento de 15,6% y las sin baja descendieron un 7,8%.

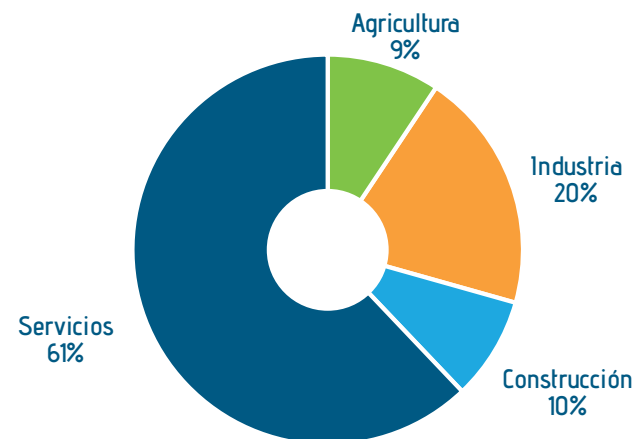
Riesgo de padecer un proceso en las empresas asociadas a Unión de Mutuas. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores



El número de accidentes por sectores presenta una evolución paralela a los cambios estructurales de la población ocupada. Puede observarse que, en 2017, la siniestralidad por accidentes de trabajo con baja laboral aumentó en todos los sectores en términos absolutos, destacando el sector construcción, con un aumento del 21,9% y el sector industria, con un 6,9%.

Como en 2016, en 2017 el sector servicios es el que más procesos acumula: 7.024 accidentes con baja, que suponen aproximadamente el 61% del total; los accidentes con baja acaecidos en el sector industria suponen el 20,2%, los ocurridos en el sector de la construcción alrededor del 9,86%, y el sector agrícola acumuló casi el 9% del total de accidentes.

Porcentaje de accidentes por grandes sectores económicos 2017



8 Población protegida y empresas mutualistas

B ACCIDENTES DE TRABAJO

En 2017 se registraron 29.479 accidentes de trabajo, de los cuales el 61,1% (18.001) no requirieron baja laboral para su curación, mientras que el resto (11.478) necesitaron baja.

En términos absolutos, tanto los accidentes con baja ocurridos en jornada laboral como los *in itinere* aumentaron ligeramente, algo más los primeros, que registraron un incremento del 3,8% en su número, en tanto que el de los accidentes *in itinere* aumentó un 1,8%.

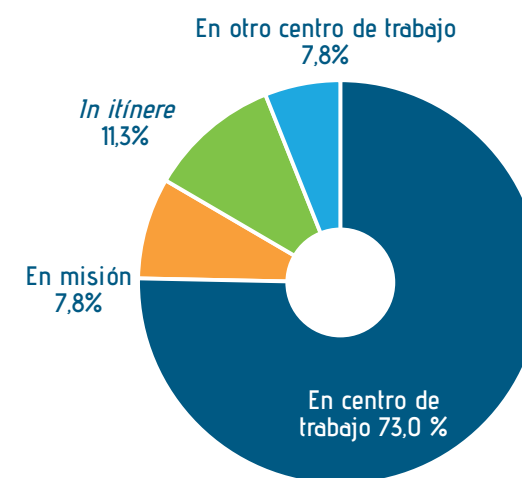
Accidentes de trabajo con baja en función del lugar / tipo de accidente (número e incidencia por 1.000 trabajadores)

	Número de accidentes de trabajo			Incidencia			2017 vs. 2016
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
En centro de trabajo	7.457	8.349	8.383	30,29	32,44	31,14	-4,0
En misión	800	850	901	3,25	3,30	3,35	1,3
En otro centro de trabajo	604	608	900	2,45	2,36	3,34	41,5
<i>In itinere</i>	1.042	1.271	1.294	4,23	4,94	4,81	-2,7
Total	9.903	11.078	11.478	40,22	43,05	42,64	-1,0

Observamos que la tasa de incidencia descendió ligeramente, para los accidentes *in itinere* un 2,7% y para los en jornada un 0,7%.

La tasa de incidencia de accidentes de trabajo con baja laboral en jornada de trabajo (sin contabilizar los accidentes *in itinere*) para el conjunto de empresas mutualistas se situó en 37,83 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos.

Accidentes de trabajo según lugar de ocurrencia. 2017



8 Población protegida y empresas mutualistas

ACCIDENTES CON BAJA EN JORNADA DE TRABAJO

DISTRIBUCIÓN SECTORIAL

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

Sector de actividad económica	N° de accidentes			Incidencia x 1000 trabajadores			2017 vs. 2016
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Agricultura, ganadería, silvicultura, pesca	880	949	954	72,14	76,24	76,23	0,0
Industrias extractivas	15	9	6	48,06	28,21	17,99	-36,2
Industria manufacturera	1640	1802	1906	38,24	40,86	40,89	0,1
Suministros de energía, gas, etc.	9	8	24	33,94	27,44	76,21	177,7
Suministros agua, saneamiento, gestión residuos	188	201	214	60,38	51,14	51,02	-0,2
Construcción	808	887	1080	65,83	68,09	72,78	6,9
Comercio y reparación de vehículos a motor	1358	1472	1427	30,96	32,78	31,24	-4,7
Transporte y almacenamiento	326	410	401	43,24	50,30	45,57	-9,4
Hostelería	885	1046	960	39,07	43,94	38,45	-12,5
Información y comunicaciones	35	29	30	7,35	5,97	6,36	6,4
Actividades financieras y de seguros	7	10	10	2,68	3,99	3,99	0,2
Actividades inmobiliarias	7	18	11	4,68	11,13	6,58	-40,9
Actividades profesionales científicas y técnicas	85	82	100	7,72	7,06	8,42	19,4
Actividades administrativas y servicios auxiliares	1318	1538	1618	61,57	64,23	63,89	-0,5
Administración Pública, Defensa, Seguridad Social	466	433	448	28,24	26,14	25,38	-2,9
Educación	103	145	117	11,25	15,79	12,32	-21,9
Actividades sanitarias y de servicios sociales	402	458	508	25,17	27,24	28,27	3,8
Actividades artísticas, recreativas, etc.	146	145	181	34,69	29,04	33,73	16,2
Otros servicios	126	127	138	15,97	15,96	17,22	7,9
Actividades de los hogares	54	33	39	10,07	6,04	7,12	17,9
Actividades de organizaciones y organizaciones extraterritoriales	3	5	12	4,08	5,97	13,63	128,3
Total	8.861	9.807	10.184	35,99	38,11	37,83	-0,7

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

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

Los sectores de actividad con una tasa de incidencia por 1.000 trabajadores mayor que el conjunto de las empresas asociadas a Unión de Mutuas (al menos un 5% mayor) fueron: agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (76,23); suministros de energía y gas (76,21); la construcción (72,78); las actividades administrativas y servicios auxiliares (63,89); el sector de suministros de agua y saneamiento (51,02); el del transporte y almacenamiento (45,57) y la industria manufacturera (40,89).

En los sectores: suministro de energía y gas, y actividades de organizaciones y organizaciones extraterritoriales, el aumento de la incidencia de bajas por accidente de trabajo en 2017 fue significativo respecto de 2016 (ver tabla).

8 Población protegida y empresas mutualistas

CARACTERÍSTICAS DE LOS ACCIDENTADOS

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

Edad	Hombre	% fila	Mujeres	% fila	Total
16 a 20	194	84,3	36	15,7	230
21 a 30	1.323	76,0	418	24,0	1.741
31 a 40	2.321	77,6	671	22,4	2.992
41 a 50	2.158	75,2	713	24,8	2.871
51 a 60	1.311	69,7	569	30,3	1.880
> 60	288	61,8	178	38,2	466
No consta	2	50,0	2	50,0	4
Antigüedad					
< 1 mes	1.102	74,5	377	25,5	1.479
1 a 6 meses	2.219	74,3	767	25,7	2.986
7 a 12 meses	626	73,4	227	26,6	853
1 a 2 años	711	79,6	182	20,4	893
Más de 2 años	2.938	74,0	1032	26,0	3.970
No consta	1	33,3	2	66,7	3
Tipo de contrato					
Indefinido	4.059	74,1	1418	25,9	5.477
Temporal	3.345	74,9	1122	25,1	4.467
No consta	194	80,8	46	19,2	240
Nacionalidad					
Española	6.414	73,7	2283	26,3	8.697
Extranjera	1.181	79,7	301	20,3	1.482
No consta	3	0,0	2	0,0	5
Total	7.598	74,6	2.586	25,4	10.184

En cuanto al sexo de los accidentados, el porcentaje de accidentes que afectaron a mujeres se mantuvo prácticamente como en 2016, estabilizándose en torno al 25% del total; los accidentes en jornada que afectaron a varones se situaron en el 74,6%.

Independientemente del número de trabajadores y trabajadoras afiliados en los grupos de edad considerados, las personas de entre 21 y 50 años sufrieron el 74,7% de los accidentes de trabajo en jornada, valores similares a los que se observaron en 2016 (76,6%). Como en 2016, los accidentes en mujeres de entre 51 y 60 años representan un mayor porcentaje (22,0%) respecto del total de accidentes de ese género comparado con lo que ocurre entre los hombres (17,3%). Los accidentes entre menores de 21 años y en mayores de 60 supusieron el 2,3% del total. El 23,1% de los accidentes en jornada afectaron a personas con más de 50 años.

El 43,8% de los trabajadores accidentados tenía una antigüedad de 1 a 6 meses en el momento del accidente, registrando un incremento de casi 1 punto respecto de 2016, muy probablemente por reflejo de la gran movilidad del personal contratado y por tratarse de contratos de más corta duración. Los trabajadores accidentados con una antigüedad superior a los dos años disminuyeron su peso relativo, pasando del 41% en 2016 a suponer el 39% de los accidentes en 2017 (descenso superior al aumento registrado en los de antigüedad inferior a los 6 meses).

El porcentaje de accidentados y accidentadas con contrato temporal se situó en 2017 en el 43,9%, porcentaje superior al registrado en 2016 (42,1%), lo que consolida la tendencia al alza de los accidentes entre personas con contratos temporales con respecto a los indefinidos.

En cuanto a la nacionalidad, los trabajadores de nacionalidad no española acumularon, en 2017, el 14,6% del total de accidentes, un porcentaje superior en 1 punto porcentual al observado el pasado año, tras el descenso de años anteriores.

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

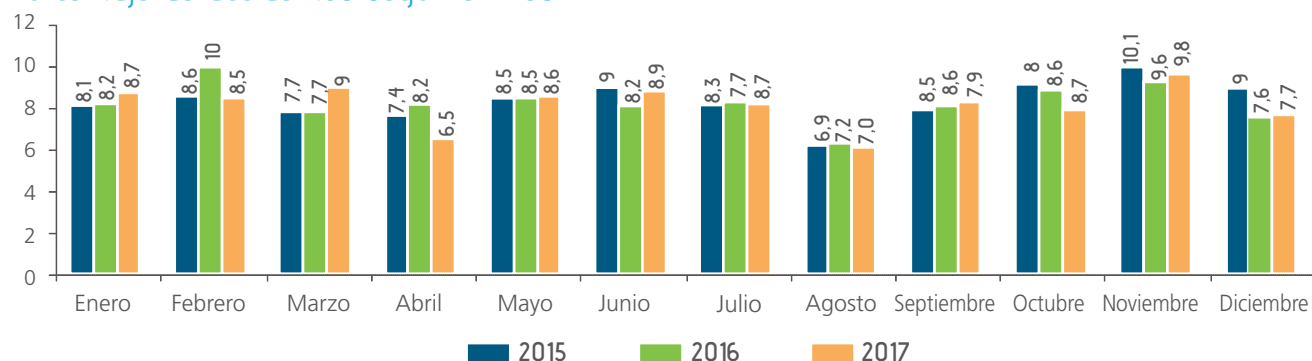
8 Población protegida y empresas mutualistas

CARACTERÍSTICAS DE LOS ACCIDENTES

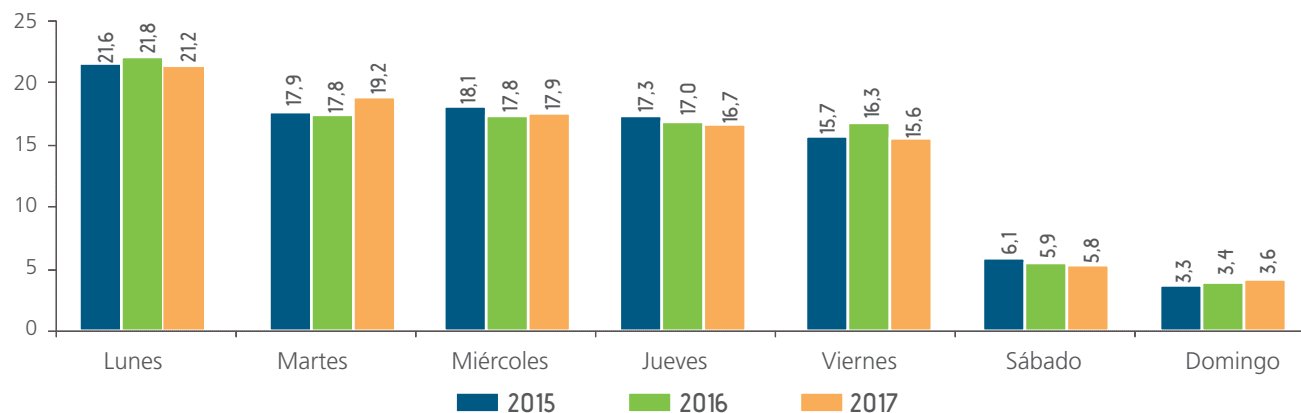
Temporalidad

En 2017, los meses con mayor número de accidentes fueron noviembre, marzo y junio. Abril, que solía ser un mes con siniestralidad media, en 2017 presentó la accidentalidad más baja. Por otro lado, agosto, siguiendo la tendencia habitual (probablemente por ser un mes típico vacacional y a pesar de que la contratación suele aumentar), fue el que segunda menor siniestralidad registró. Sin embargo, en 2017 (a diferencia de lo que ocurrió en 2016) disminuyó el peso porcentual de los accidentes en agosto respecto del observado en años anteriores.

Porcentaje de accidentes según el mes



Porcentaje de accidentes según el día de la semana

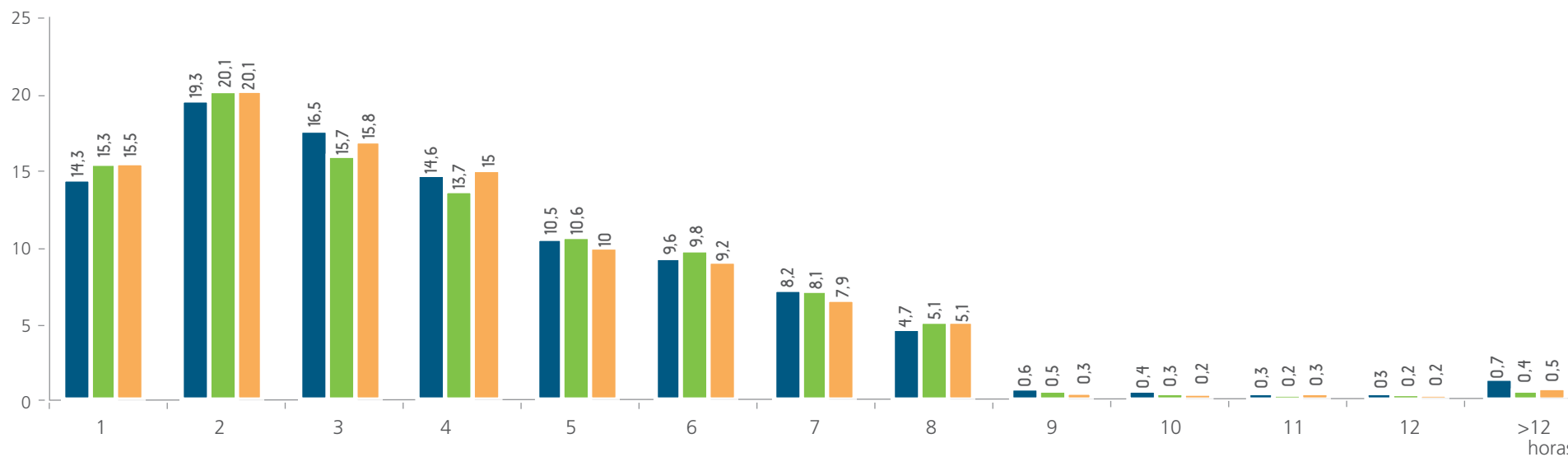


Como en años pasados, el día de la semana en que se produjeron más accidentes con baja fue el lunes y el día con menos accidentes fue el domingo.

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

8 Población protegida y empresas mutualistas

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



El mayor número de accidentes de trabajo con baja se produjo en las horas en las que más personas estaban trabajando, es decir, entre las 8 y las 14 horas, acercándose al 62%; los accidentes en turno de tarde (de 14 a 22 horas) acumularon más del 27%, y los ocurridos en turno de noche alrededor del 10,6% del total. El número de accidentes en esta franja horaria parece haberse estabilizado.

8 Población protegida y empresas mutualistas

MECANISMOS DE PRODUCCIÓN Y CAUSAS DE LOS ACCIDENTES

En 2017, pese al ligero descenso de la incidencia de este tipo de accidentes respecto al año anterior, más del 38% de los accidentes se produjeron como consecuencia de un sobreesfuerzo; la siguiente causa de accidente es el aplastamiento sobre o contra objetos estando el trabajador en movimiento (caídas, choques contra), que acumula el 27,6% del total de accidentes, y la tercera causa por número de accidentes es el choque o golpe por un objeto en movimiento, que supone el 16,7% del total; estas tres causas acumulan más del 83% del total de causas.

El riesgo de que un trabajador de una empresa afiliada a Unión de Mutuas se accidentara en 2017 por sobreesfuerzo se estima en 14,69 por 1.000 trabajadores, y el de que la lesión resultase de golpes contra objetos o caídas en 10,46 por cada 1.000 trabajadores; aunque la incidencia de siniestralidad en jornada descendió y se observa también menor accidentalidad por estas causas que en 2016, el patrón de accidentalidad es el mismo que en años anteriores.

En líneas generales, el riesgo de accidentarse por cualquier causa fue algo menor en 2017 que en 2016.

Contacto que causa la lesión: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores 2015-2017

Contacto que causa la lesión	Nº de accidentes en jornada			Incidencia x 1000 trabajadores			2017 vs. 2016
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Sobreesfuerzo físico, trauma psíquico, radiaciones, ruido, presión	3.634	3.803	3.954	14,76	14,78	14,69	-0,6
Aplastamiento sobre o contra objeto inmóvil (el trabajador está en movimiento)	2.515	2.749	2.815	10,21	10,68	10,46	-2,1
Choque o golpe contra un objeto en movimiento, colisión con...	1.182	1.517	1.705	4,80	5,90	6,33	7,4
Contacto con agente material cortante, punzante, duro, rugoso	819	929	937	3,33	3,61	3,48	-3,6
Quedar atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación	374	400	402	1,52	1,55	1,49	-3,9
Contacto con electricidad, fuego, temperatura o sustancias	234	251	245	0,95	0,98	0,91	-6,7
Mordeduras, patadas, picaduras, etc. (de animales o personas)	47	95	81	0,19	0,37	0,30	-18,5
Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas	10	7	15	0,04	0,03	0,06	104,8
Ninguna información	30	27	11	0,12	0,10	0,04	-61,1
Ahogamiento, quedar sepultado, quedar envuelto	7	21	10	0,03	0,08	0,04	-54,5
Otro contacto	9	8	9	0,04	0,03	0,03	7,5
Total	8.861	9.807	10.184	35,99	38,11	37,83	-0,7

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

8 Población protegida y empresas mutualistas

Desviación que desencadena el accidente: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2015-2017

Desviación	N.º de accidentes en jornada			Incidencia x 1000 trabajadores			2017 vs. 2016
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Movimiento del cuerpo con esfuerzo físico	3.393	3.671	3.830	13,78	14,27	14,23	-0,3
Pérdida de control de máquinas, medios de transporte, equipo de carga, herramientas, etc.	1.442	1.788	1.872	5,86	6,95	6,95	0,1
Resbalón o tropezón con caída - Caída de personas (al mismo o a diferente nivel)	1.529	1.645	1.697	6,21	6,39	6,30	-1,4
Movimiento del cuerpo sin esfuerzo físico	1.484	1.528	1.627	6,03	5,94	6,04	1,8
Rotura, fractura, estallido, resbalón, caída, derrumbamiento de agente material	513	608	632	2,08	2,36	2,35	-0,6
Desbordamiento, vuelco, escape, derrame, vaporización, emanación	250	271	267	1,02	1,05	0,99	-5,8
Sorpresa, miedo, violencia, agresión, amenaza, presencia	76	113	114	0,31	0,44	0,42	-3,6
Otra desviación	68	70	65	0,28	0,27	0,24	-11,2
Sin Información	77	83	57	0,31	0,32	0,21	-34,4
Problema eléctrico, explosión, fuego	29	30	23	0,12	0,12	0,09	-26,7
Total	8.861	9.807	10.184	35,99	38,11	37,83	-0,7

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

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

Los movimientos del cuerpo realizados con o sin esfuerzo físico estuvieron involucrados en el 53,6% de los accidentes; la pérdida del control de máquinas, herramientas o vehículos en el 18,4%, y las caídas de personas en el 16,7% del total de accidentes: estas cuatro “circunstancias” agrupan más del 88% del conjunto de accidentes en jornada laboral. El riesgo de padecer un accidente por una de estas cuatro causas fue, respectivamente: 14,23; 6,04; 6,95 y 6,30 por cada 1.000 trabajadores, observándose un patrón similar al de 2016, aunque la mayoría de todas estas “circunstancias” disminuyeron su incidencia respecto de ese año, quedando de nuevo en el mismo orden.

El riesgo de sufrir un accidente de trabajo en jornada con baja laboral disminuyó un 0,7% respecto de 2016, independientemente de la circunstancia en la que se produjera.

8 Población protegida y empresas mutualistas

Partes del cuerpo lesionadas y tipos de lesión

Las partes del cuerpo que sufrieron más lesiones fueron: las manos (y los dedos), que acumularon el 24,6% de los accidentes; la espalda resultó afectada en un 16,8% de los casos; y los pies (15,9%) y las extremidades inferiores (14,1%) agruparon entre ambas hasta el 30%. Les siguen en importancia, por representar una parte importante del conjunto de los accidentes, los que afectaron a miembros superiores (excepto manos), 11,9% de los accidentes; los que involucraron al cuello, que acumularon el 4,2%, y los que afectaron al tórax, 4,0%, y a los ojos, 3,2%. Globalmente, la espalda y el cuello acumularon casi el 21,0% de los accidentes de trabajo con baja laboral de 2017.

A partir de estos datos se puede estimar que, en 2017, 9,30 de cada 1.000 trabajadores afiliados sufrieron un accidente que afectó a las manos; casi 8 trabajadores de cada 1.000 resultaron lesionados en la espalda y cuello; los pies se lesionaron en 6 trabajadores de cada 1.000 y los ojos en 1,19 trabajadores de cada 1.000 afiliados.

El patrón de accidentalidad registrado en 2017 es el patrón que viene observándose año tras año, si bien este último año vio disminuida la incidencia en la mayoría de las partes del cuerpo afectadas, salvo en tórax, cara y pie (ver tabla siguiente).

Parte del cuerpo lesionada: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1000 trabajadores. 2015-2017

Parte del cuerpo lesionada	N.º de accidentes en jornada			Incidencia x 1000 trabajadores			2017 vs 2016
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Mano	2.066	2.413	2.503	8,39	9,38	9,30	-0,8
Espalda	1.710	1.699	1.713	6,94	6,60	6,36	-3,6
Pie	1.290	1.485	1.619	5,24	5,77	6,01	4,2
Extremidades inferiores (excepto pie)	1.280	1.415	1.434	5,20	5,50	5,33	-3,1
Extremidades superiores (excepto mano)	1.075	1.160	1.209	4,37	4,51	4,49	-0,4
Cuello	358	414	426	1,45	1,61	1,58	-1,6
Tórax	319	357	407	1,30	1,39	1,51	9,0
Ojos	281	303	321	1,14	1,18	1,19	1,3
Múltiples partes afectadas	238	247	248	0,97	0,96	0,92	-4,0
Cabeza	87	114	108	0,35	0,44	0,40	-9,4
Cara	68	73	98	0,28	0,28	0,36	28,3
Pelvis y abdomen	35	47	45	0,14	0,18	0,17	-8,5
Tronco	38	38	32	0,15	0,15	0,12	-19,5
Otras partes del cuerpo	11	28	16	0,04	0,11	0,06	-45,4
Sin especificar	5	14	5	0,02	0,05	0,02	-65,9
Total	8.861	9.807	10.184	35,99	38,11	37,83	-0,7

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

Las lesiones más frecuentes tras un accidente fueron: las dislocaciones, esguinces y torceduras, que alcanzaron el 53,6% de los accidentes, de manera que más de 20 de cada 1.000 trabajadores afiliados sufrió, en 2017, una lesión de este tipo; las heridas y lesiones superficiales, que acumularon el 28,7% del total (supuso que 10,85 de cada 1.000 trabajadores estuvieran de baja por este

tipo de lesión); y las fracturas de huesos, que supusieron el 8,9% de los accidentes. Estos 3 tipos de lesiones agrupan el 91,2% de los accidentes. Al igual que en pasados años, se repiten los mismos tipos de lesión tanto en frecuencia como en orden. Hay que destacar que una mayoría de los tipos de lesión disminuyeron la incidencia respecto de lo observado en 2016.

8 Población protegida y empresas mutualistas

Tipo de lesión: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1000 trabajadores. 2015-2017

Tipo de lesión	N.º de accidentes en jornada			Incidencia x 1000 trabajadores			2017 vs. 2016
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Dislocaciones, esguinces y torceduras	4.810	5.187	5.461	19,54	20,16	20,29	0,6
Heridas y lesiones superficiales	2.358	2.776	2.922	9,58	10,79	10,85	0,6
Fracturas de huesos	850	899	905	3,45	3,49	3,36	-3,8
Conmociones y lesiones internas	437	484	578	1,77	1,88	2,15	14,2
Quemaduras, escaldaduras y congelación	135	155	135	0,55	0,60	0,50	-16,7
Lesiones múltiples	62	44	43	0,25	0,17	0,16	-6,6
Otras lesiones no incluidas en otros apartados	72	98	34	0,29	0,38	0,13	-66,8
Amputaciones traumáticas	46	47	31	0,19	0,18	0,12	-36,9
Choque traumático, trauma psíquico	35	44	21	0,14	0,17	0,08	-54,4
Lesión desconocida o sin especificar	31	39	18	0,13	0,15	0,07	-55,9
Infartos, derrames cerebrales y pat. no traumáticas	10	9	16	0,04	0,03	0,06	69,9
Efectos de las temperaturas, la luz y la radiación	4	3	7	0,02	0,01	0,03	123,1
Ahogamientos y asfixias	5	12	6	0,02	0,05	0,02	-52,2
Envenenamientos e infecciones	5	10	6	0,02	0,04	0,02	-42,6
Efectos del ruido, la vibración y la presión	1		1	0,00	0,00	0,00	
Total	8.861	9.807	10.184	35,99	38,11	37,83	-0,7

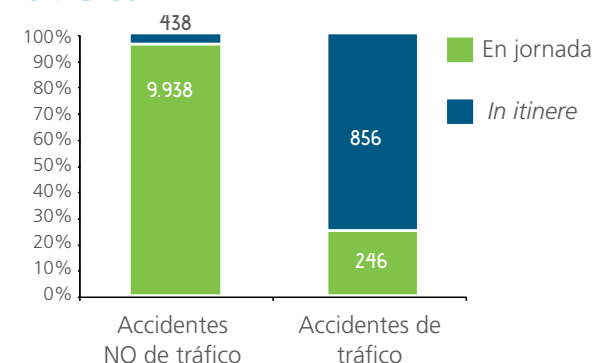
Tasa MENOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas
Tasa MAYOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

ACCIDENTES DE TRABAJO DE TRÁFICO

En 2017, hubo 1.102 accidentes de trabajo catalogados como accidentes de tráfico, lo que supone el 9,6% de los accidentes de trabajo del periodo. Casi el 78% de los accidentes de trabajo considerados accidentes de tráfico tuvieron lugar mientras el trabajador se desplazaba desde el trabajo a su casa o viceversa, es decir, que aproximadamente algo más de 1 de cada 5 accidentes de tráfico (el 22,3%) tuvieron lugar durante la jornada de trabajo (en misión).

El riesgo de que un trabajador sufriera un accidente de tráfico en 2017 se situó en 4,09 por cada 1.000 trabajadores afiliados, lo que supone un descenso del 2,3% respecto de lo que se observó en 2016 (4,19).

Accidente de trabajo según tipo y tráfico o no tráfico



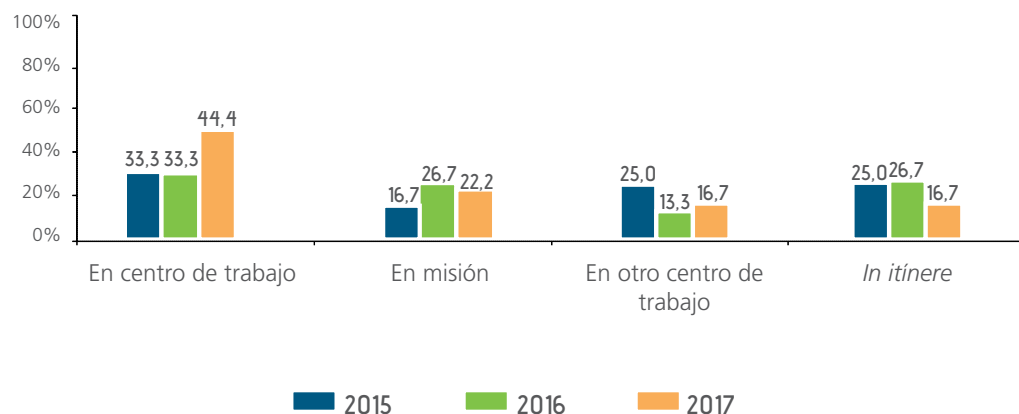
8 Población protegida y empresas mutualistas

MORTALIDAD POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES

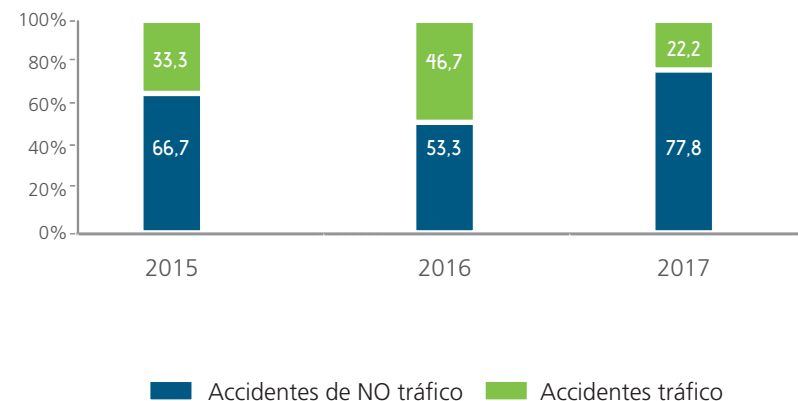
Durante 2017, 18 trabajadores de empresas asociadas a Unión de Mutuas perdieron su vida como consecuencia de un accidente de trabajo, lo que supone un incremento de la mortalidad por accidente en términos absolutos del 20% respecto de lo observado en 2016 (15 accidentes mortales). La incidencia de accidentes mortales según el lugar de ocurrencia se incrementó para los tipos de accidentes ocurridos “en el centro de trabajo” y “en otro centro de trabajo”.

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

Porcentaje de fallecidos según el lugar del accidente. 2015-2017

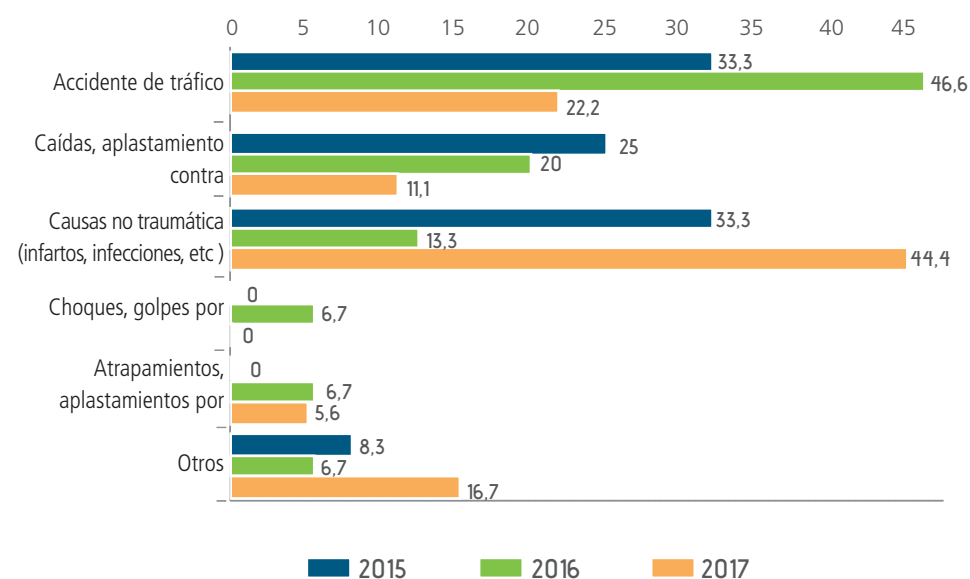


Porcentaje de fallecidos por accidente de trabajo según tipo de causa. 2015-2017



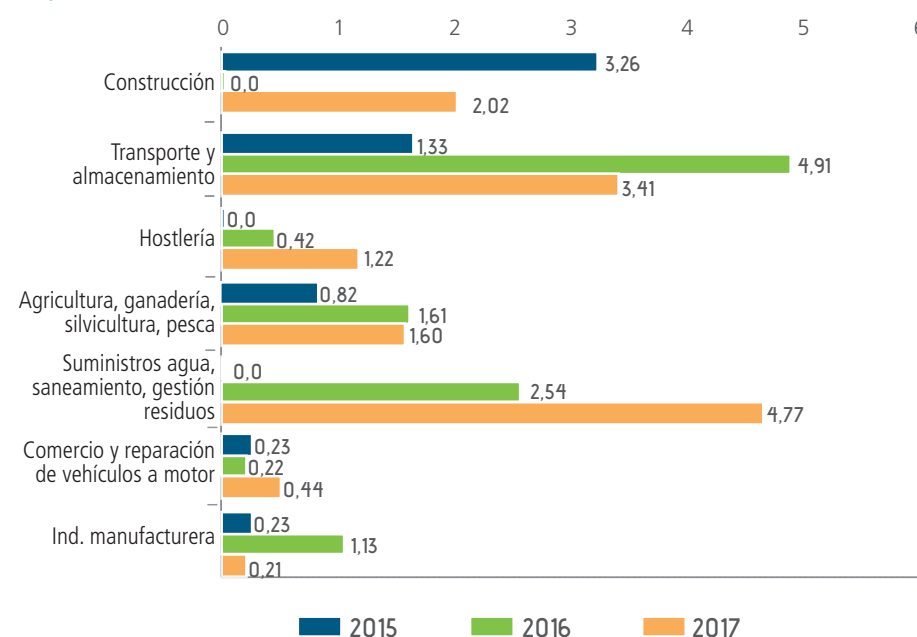
8 Población protegida y empresas mutualistas

Porcentaje de fallecidos por accidente de trabajo según la causa del accidente. 2015-2017



A partir de los datos registrados, se estima que, en 2017, el riesgo de morir por accidente de trabajo en las empresas asociadas a Unión de Mutuas fue de 0,67 fallecidos por cada 10.000 trabajadores protegidos, lo que representa un incremento del 14,7% en términos relativos (tasa de incidencia) respecto al año anterior. Es de destacar que en 2017, de los trabajadores fallecidos, 8 (44,4% del total) fallecieron por causas no traumáticas, 4 fallecieron como consecuencia de un accidente de tráfico (22,2%), y que las caídas y los aplastamientos contra objetos causaron 2 fallecidos, suponiendo el tercer tipo de causas de mortalidad por accidente de trabajo en trabajadores afiliados a Unión de Mutuas. El resto se debe a otras causas.

Tasas de incidencia de fallecidos por accidente de trabajo por 10.000 trabajadores según el sector de actividad económica de la empresa. 2015-2017



Los sectores económicos que más accidentes mortales registraron fueron la construcción, el transporte y almacenamiento y la hostelería (3 fallecidos cada uno), seguidos por agricultura, ganadería, silvicultura y pesca; suministros de agua, saneamiento y gestión de residuos; y comercio y reparación de vehículos (con 2 fallecidos en cada sector). Los restantes 3 fallecidos trabajaban en 3 sectores económicos diferentes.

8 Población protegida y empresas mutualistas

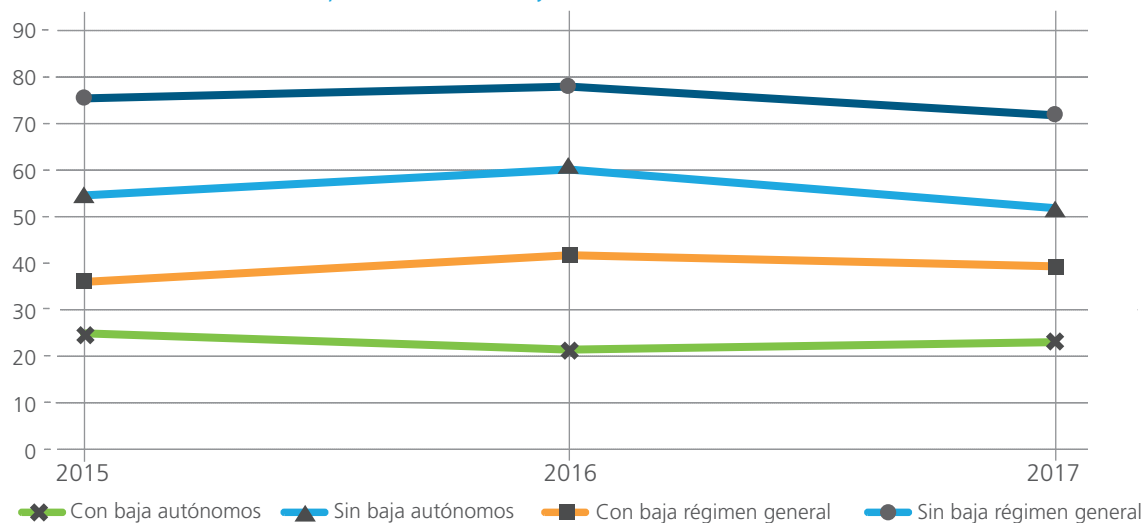
ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJA LABORAL SEGÚN EL RÉGIMEN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El número de accidentes de trabajo que requirieron baja laboral entre los trabajadores por cuenta propia (autónomos) supuso el 2% del total de accidentes registrados, observándose un descenso, en términos absolutos, del 8,9% respecto de 2016, lo que supone un descenso del 7,2% en la tasa de incidencia.

Entre los trabajadores afiliados al régimen general, la siniestralidad de los accidentes con baja laboral en número absolutos aumentó un 3,9%, mientras que en términos de incidencia hubo un descenso del 1%.

El riesgo de padecer un accidente de trabajo con baja en el colectivo de los trabajadores autónomos se situó en 19,31 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos, más de 20 puntos por debajo del riesgo que presentan los trabajadores por cuenta ajena, 43,74 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos. Es decir, la siniestralidad, en términos relativos, entre los trabajadores adscritos al régimen general es más del doble que entre los trabajadores autónomos.

Accidentes de trabajo según régimen de la Seguridad Social 2015-2017. Tasas de siniestralidad por 1000 trabajadores



ACCIDENTES DE TRABAJO SIN BAJA LABORAL SEGÚN EL RÉGIMEN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El número de accidentes de trabajo que no necesitaron de baja laboral para su correcto tratamiento entre los trabajadores por cuenta propia (autónomos) representó en 2017 el 3,7% del total de accidentes de trabajo registrados. En términos absolutos, el número de accidentes sin baja en 2017 presentó, para los autónomos, un descenso del 8,3% respecto de los registrados en 2016.

Entre los trabajadores adscritos al régimen general de la Seguridad Social el aumento fue del 1,1% en términos absolutos. Pese a ello, debido al incremento de la población protegida, la incidencia por 1.000 trabajadores descendió un 3,7%.

El riesgo de padecer un accidente de trabajo sin baja en el colectivo de los trabajadores autónomos fue de 54,40 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos, significativamente menor que el riesgo de los trabajadores por cuenta ajena (67,46 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos). La incidencia de los accidentes que cursan sin baja laboral descendió entre los trabajadores por cuenta propia (8,3%) casi en los mismos términos que disminuyó la incidencia de los accidentes con baja (7,2%). Entre los trabajadores por cuenta ajena, la incidencia de sufrir un accidente de trabajo sin baja laboral disminuyó un 3,7%.

8 Población protegida y empresas mutualistas

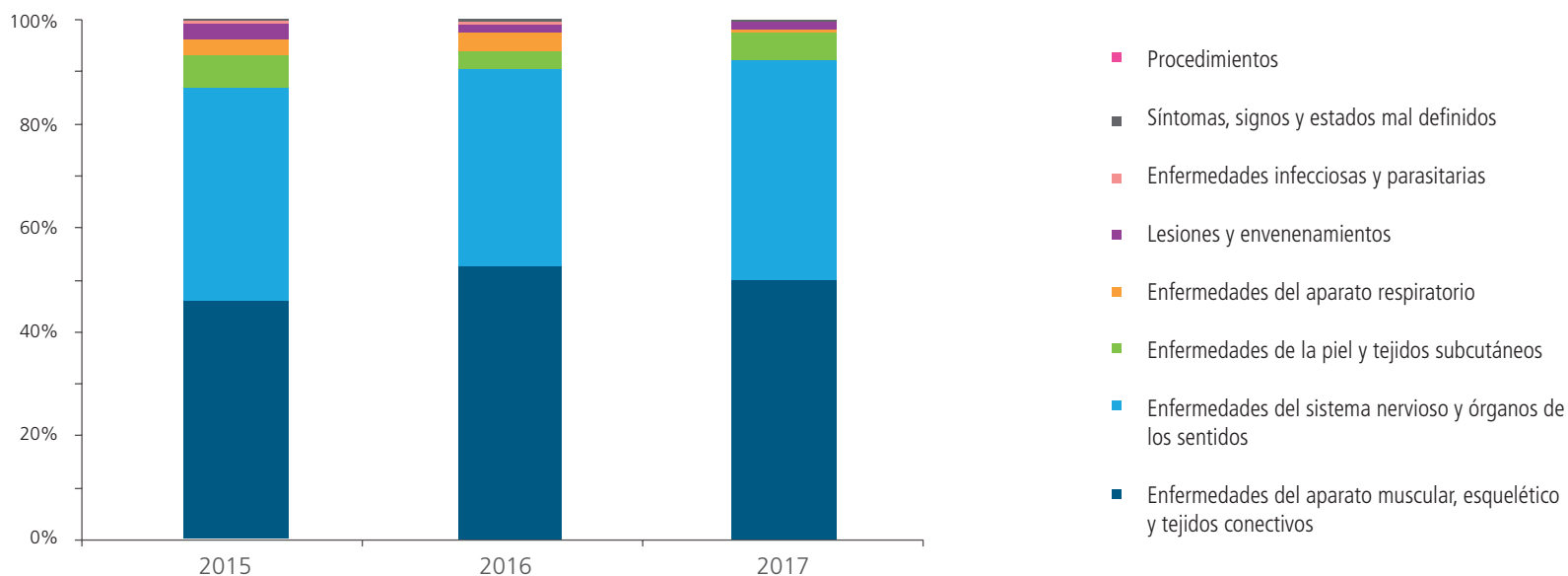
C ENFERMEDADES PROFESIONALES

En 2017 se registraron un total de 487 procesos por enfermedad profesional, lo que supone incremento del 4,7% respecto de los registrados en 2016. En los últimos años, el número de trabajadores afectados por una enfermedad profesional fue aumentando anualmente, tanto a expensas de los procesos que cursaron con baja como de aquellos que no la requirieron.

En 2017, el 60,8% (296) de las enfermedades profesionales registradas, diagnosticadas y confirmadas no requirieron baja laboral. Se observa, pues, una tendencia a la baja en la evolución del peso porcentual de los procesos sin baja en el total de casos de enfermedad profesional.

En 2017, al igual que en años anteriores, el grupo de enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos, con 239 procesos, fue el grupo con más casos diagnosticados, más del 49% del total, seguido por las enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos, con 204 casos (41,9%), y las enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos que, con 24 procesos, representan el 4,9% del total. Estos tres grupos de enfermedades suponen casi el 96% del total de casos de enfermedad profesional en 2017.

Enfermedades profesionales 2015-2017 según patología



El riesgo de padecer una enfermedad profesional en las empresas asociadas a Unión de Mutuas fue en 2017 de 18,09 casos por cada 10.000 trabajadores, lo que supone un aumento respecto de 2016 del 0,1%. El incremento registrado, casi inapreciable, se debe a las enfermedades profesionales que cursaron con baja laboral (15% en tasa de incidencia). Por el contrario, las enfermedades que cursaron sin baja tuvieron un descenso de su tasa de incidencia (7,8%).

8 Población protegida y empresas mutualistas

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

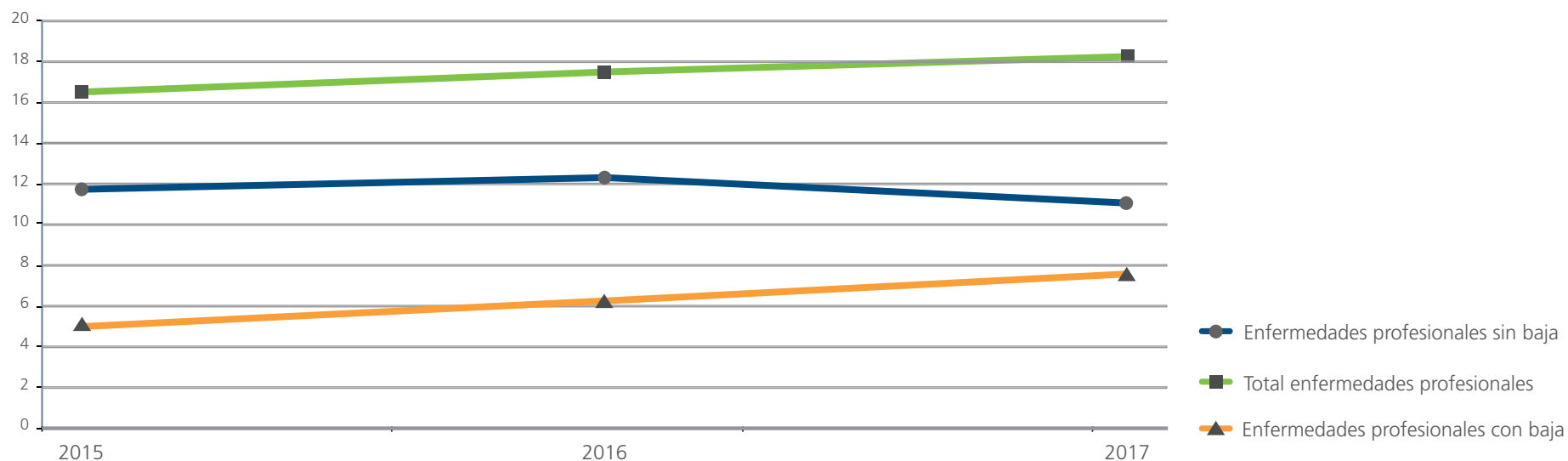
	ENFERMEDADES PROFESIONALES									
	Con baja			Sin baja			Totales			
Grupo diagnóstico	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2017 vs. 2016
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	2,03	2,72	2,90	5,65	6,76	5,98	7,68	9,48	8,88	-6,4
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	2,56	2,76	3,57	4,22	3,92	4,01	6,78	6,68	7,58	13,4
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	0,32	0,19	0,33	0,65	0,58	0,56	0,97	0,78	0,89	14,7
Enfermedades del aparato respiratorio	0,04	0,16	0,11	0,45	0,51	0,19	0,49	0,66	0,30	-55,0
Lesiones y envenenamientos	0,00	0,12	0,15	0,41	0,08	0,11	0,41	0,19	0,26	33,8
Enfermedades infecciosas y parasitarias	0,16	0,16	0,04	0,00	0,00	0,04	0,16	0,16	0,07	-52,2
Síntomas, signos y estados mal definidos	0,04	0,04	0,00	0,12	0,08	0,07	0,16	0,12	0,07	-36,3
Procedimientos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00	0,04	
Total enfermedades profesionales	5,16	6,14	7,10	11,49	11,93	11,00	16,65	18,07	18,09	0,1
<div><div><div>Tasa MENOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas</div><div>Tasa MAYOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas</div></div></div>										

Hay una ligera mayoría de grupos diagnósticos de enfermedad profesional que disminuyeron su incidencia respecto de 2016, si bien cabe destacar el aumento de la incidencia para el grupo de lesiones y envenenamientos, aunque no es una tipología de muchos procesos en número absoluto. En ese sentido, tiene más relevancia el aumento de las tasas para los grupos de enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos. En cuanto al descenso de tasas de incidencia, destaca el grupo de las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos (6,4%).

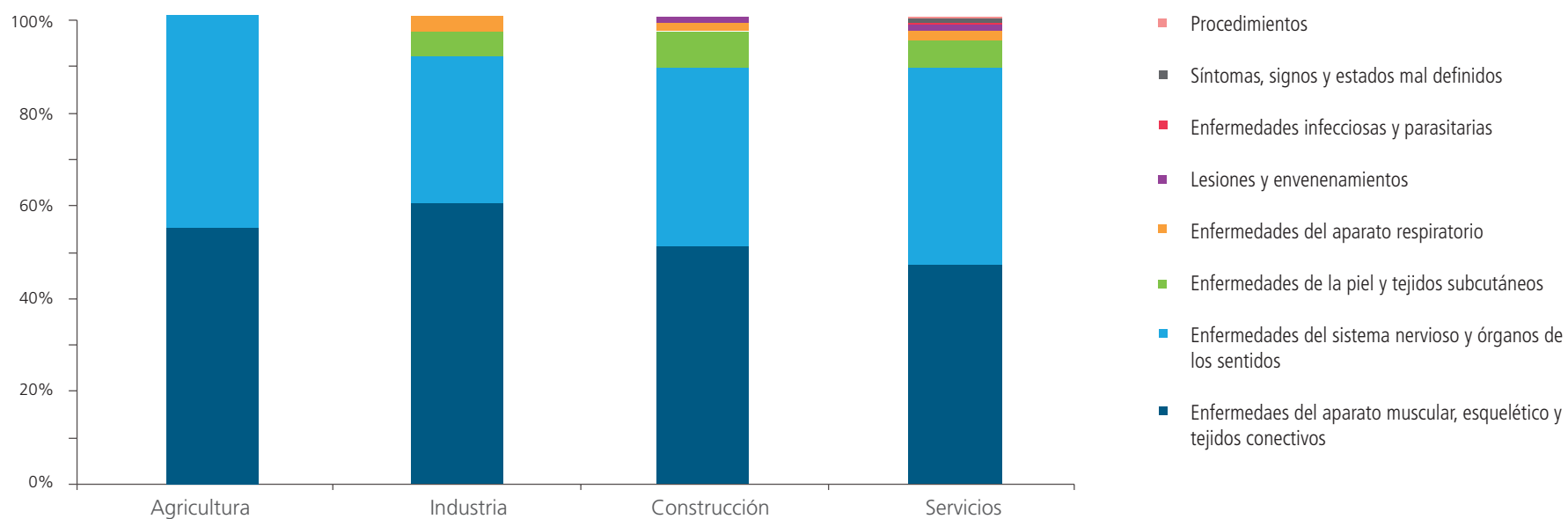
Por sectores de actividad económica, destaca ligeramente la industria, que presentó la tasa de incidencia más elevada, 24,29 procesos por cada 10.000 trabajadores, si bien presentó un descenso significativo del 28% respecto de la tasa para 2016. Por el contrario, el sector de construcción, con una tasa de 23,59 enfermedades profesionales por cada 10.000 trabajadores en 2017, presentó un aumento del 28% respecto de la tasa de 2016.

8 Población protegida y empresas mutualistas

Enfermedades profesionales. Tasas de incidencia por 10.000 trabajadores. 2015-2017



Enfermedades profesionales por sectores económicos y grupo diagnóstico 2017



8 Población protegida y empresas mutualistas

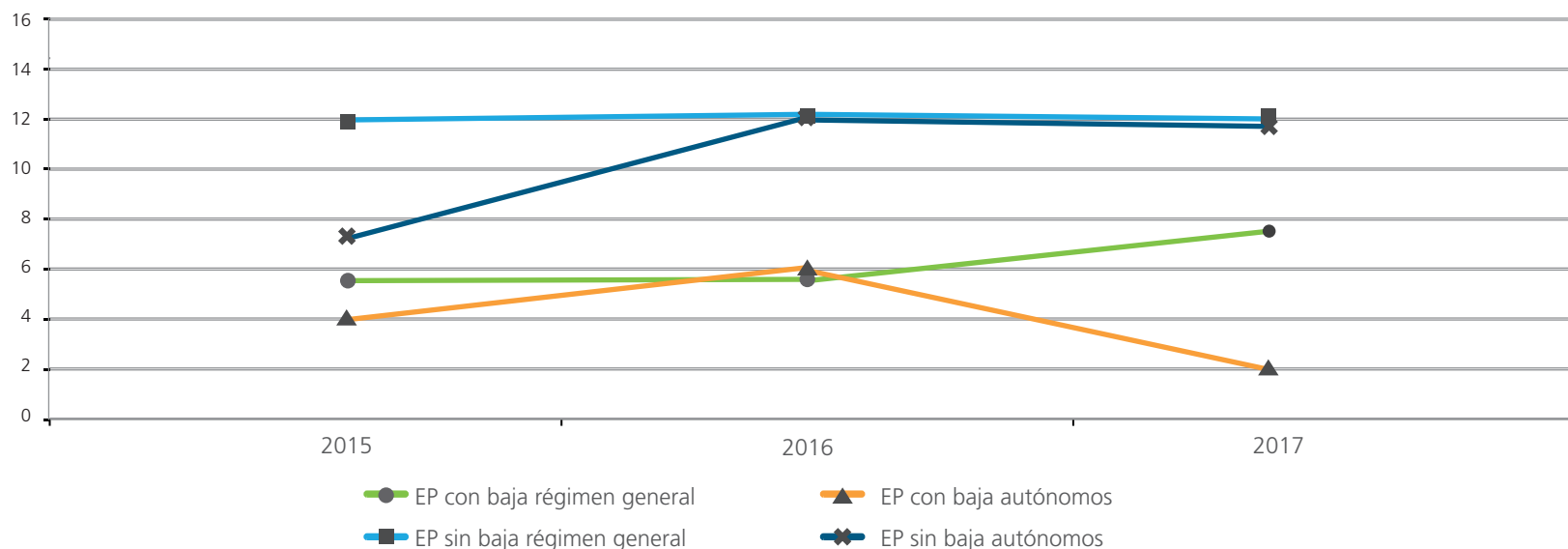
ENFERMEDADES PROFESIONALES SEGÚN EL RÉGIMEN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Durante 2017 se registraron 17 casos de enfermedad profesional entre los trabajadores por cuenta propia que tenían concertada la prestación (3,5% del total de las declaradas), lo que supone una disminución, en términos absolutos, del 26,1%, y del 24,7% en términos de incidencia. De ellos, el 17,6% (3) cursaron con baja laboral y el resto (14) sin baja.

En términos relativos, la incidencia de procesos de enfermedad profesional bajó un 24,7% entre los trabajadores autónomos, mientras que entre los trabajadores adscritos al régimen general hubo un ligero aumento del 1,3%.

La incidencia en 2017 fue 1,3 veces mayor entre los trabajadores del régimen general que entre los trabajadores por cuenta propia, esto es, bastante similares entre sí.

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



8 Población protegida y empresas mutualistas

D. CONTINGENCIAS COMUNES

En 2017, entre los trabajadores de las empresas mutualistas que tienen concertada la prestación por contingencias comunes se registraron 56.541 bajas por enfermedad común, lo que representa un aumento del 12,6% en términos absolutos y un aumento del 7,1% en términos relativos (incidencia) respecto de 2016.

Número de bajas y tasas de incidencia por 1000 trabajadores por enfermedad común ocurridas por año

Grupo diagnóstico	Nº de bajas por contingencias comunes			Incidencia x 1000 trabajadores			2017 vs 2016
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Enfermedades infecciosas y parasitarias	2.299	2.949	3.489	8,98	10,90	12,30	12,9
Neoplasias	1.012	1.132	1.076	3,95	4,18	3,79	-9,3
Enfermedades endocrinas, metabólicas, de la inmunidad, etc.	284	327	327	1,11	1,21	1,15	-4,5
Enfermedades de la sangre y órganos hematopoyéticos	94	87	101	0,37	0,32	0,36	10,8
Trastornos mentales y del comportamiento	2.957	3.295	3.768	11,55	12,17	13,29	9,2
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	1.864	2.324	2.514	7,28	8,59	8,87	3,3
Enfermedades del aparato circulatorio	1.049	1.228	1.362	4,10	4,54	4,80	5,9
Enfermedades del aparato respiratorio	6.464	7.877	8.705	25,25	29,10	30,70	5,5
Enfermedades del aparato digestivo	2.635	2.896	3.395	10,29	10,70	11,97	11,9
Enfermedades del aparato genitourinario	1.276	1.397	1.511	4,98	5,16	5,33	3,2
Complicaciones de la gestación, parto y puerperio	1.102	1.068	1.048	4,30	3,95	3,70	-6,3
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	667	809	860	2,60	2,99	3,03	1,5
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	9.743	11.380	13.103	38,05	42,05	46,21	9,9
Anomalías congénitas	133	128	160	0,52	0,47	0,56	19,3
Determinadas condiciones de origen perinatal	40	43	37	0,16	0,16	0,13	-17,9
Síntomas, signos y estados mal definidos	2.508	3.219	3.825	9,79	11,89	13,49	13,4
Lesiones y envenenamientos	5.024	5.573	6.286	19,62	20,59	22,17	7,7
Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas	1	75	66	0,00	0,28	0,23	-16,0
Causas externas	14	8	10	0,05	0,03	0,04	19,3
Procedimientos	62	1.589	1.785	0,24	5,87	6,29	7,2
No consta diagnóstico	4.198	3.005	3.113	16,40	11,10	10,98	-1,1
Total	43.426	50.409	56.541	169,60	186,24	199,40	7,1



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



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

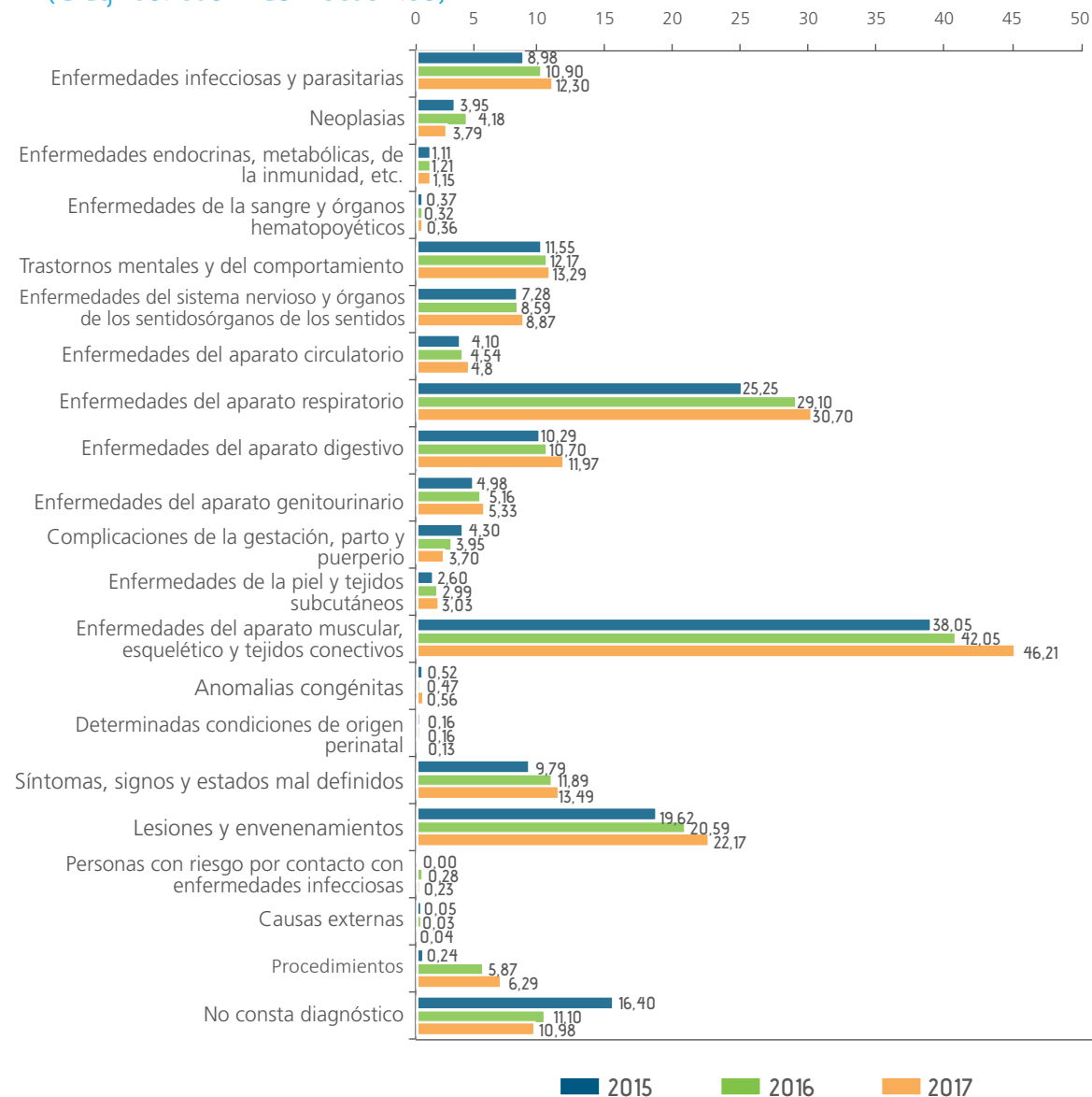
8 Población protegida y empresas mutualistas

Los grupos diagnósticos con más bajas en 2017 fueron las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos; las enfermedades del aparato respiratorio; las lesiones y envenenamientos; los derivados de síntomas, signos y estados mal definidos; los trastornos mentales y del comportamiento; y las enfermedades infecciosas y parasitarias. Estos 6 grupos de enfermedades acumularon aproximadamente casi el 70% del total de bajas por enfermedad común. El orden, en cuanto a la magnitud de incidencia, es similar a los últimos periodos analizados, y se corresponde, para los 6 primeros grupos diagnósticos, con el presentado para el número de procesos.

En 2017, el riesgo de padecer una baja por enfermedad común entre los trabajadores de empresas asociadas a Unión de Mutuas se situó en 199,40 por cada 1.000 trabajadores afiliados. Podemos, pues, inferir que prácticamente 2 de cada 10 trabajadores sufrió una baja laboral por enfermedad común.

De entre los diagnósticos con mayor variación en la incidencia es de señalar el incremento sufrido entre 2016 y 2017 de la incidencia de las anomalías congénitas y causas externas (ambos con 19,3%), del aumento de la incidencia de las enfermedades del aparato respiratorio (15,4%), síntomas signos y estados mal definidos (13,4%) y de las enfermedades infecciosas y parasitarias (12,9%).

Bajas por enfermedad común. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores. 2015-2017. (diagnósticos más frecuentes)



8 Población protegida y empresas mutualistas

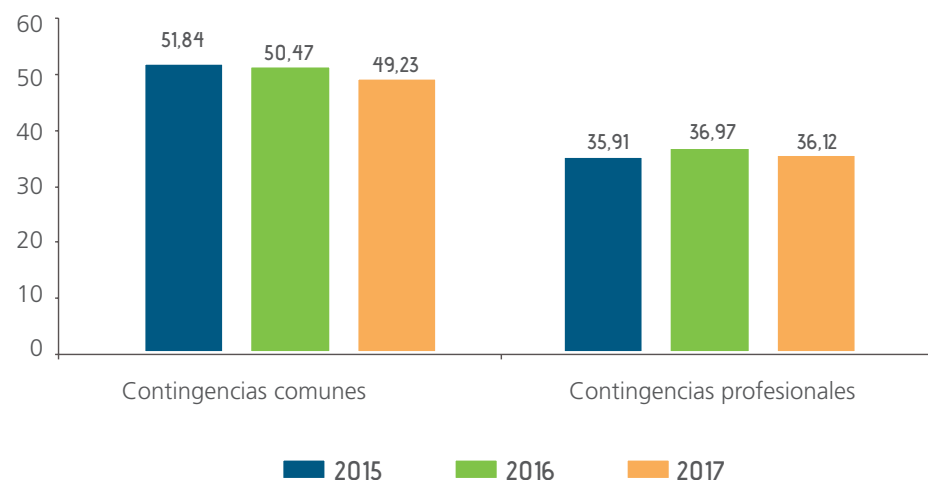
Los cuatro grupos de enfermedades con más días de absentismo de causa médica fueron: el de las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos (30,2% de los días de baja), el grupo de las lesiones y envenenamientos (13,3%), el grupo de los trastornos mentales y del comportamiento (12,1%) y las neoplasias (4,7%); estos cuatro grupos diagnósticos agruparon el 60,4% del total de días de baja de los procesos con algún día de baja en 2017.

El total de días de baja por procesos derivados de contingencias comunes disminuyó en 2017 en un 21,39%.

De entre los procesos con una mayor incidencia, los que presentaron mayores duraciones medias fueron, por este orden: los tumores y neoplasias, las enfermedades de aparato circulatorio y los trastornos mentales y del comportamiento.

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

Duración media de los procesos según tipo de contingencia



La duración media de las bajas por contingencias comunes disminuyó ligeramente en los años 2016 y 2017, así como la duración media de los procesos derivados de contingencias profesionales, si bien esta última se mantuvo bastante estable durante esos años.

8 Población protegida y empresas mutualistas

Tasas de incidencia de bajas por enfermedad común por sectores. 2017

Grupo diagnóstico	Agricultura	Industria	Construcción	Servicios	Total Unión de Mutuas
Enfermedades infecciosas y parasitarias	2,89	10,44	6,42	13,95	12,30
Neoplasias	3,15	3,56	3,11	3,96	3,79
Enfermedades endocrinas, metabólicas, de la inmunidad, etc.	0,85	0,84	1,00	1,27	1,15
Enfermedades de la sangre y órganos hematopoyéticos	0,26	0,28	0,30	0,39	0,36
Trastornos mentales y del comportamiento	8,42	11,12	6,97	14,79	13,29
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	6,21	8,08	7,33	9,39	8,87
Enfermedades del aparato circulatorio	5,44	5,12	4,97	4,66	4,80
Enfermedades del aparato respiratorio	16,49	29,27	20,42	32,96	30,70
Enfermedades del aparato digestivo	9,61	12,53	9,38	12,22	11,97
Enfermedades del aparato genitourinario	2,89	4,84	2,81	5,86	5,33
Complicaciones de la gestación, parto y puerperio	2,04	2,19	0,60	4,51	3,70
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	3,83	3,58	3,06	2,84	3,03
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	58,40	46,32	43,25	45,75	46,21
Anomalías congénitas	0,94	0,54	0,30	0,57	0,56
Determinadas condiciones de origen perinatal	0,17	0,13	0,00	0,14	0,13
Síntomas, signos y estados mal definidos	8,16	13,75	11,49	13,94	13,49
Lesiones y envenenamientos	23,38	23,40	25,99	21,38	22,17
Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas	0,00	0,02	0,10	0,32	0,23
Causas externas	0,00	0,08	0,05	0,03	0,04
Procedimientos	4,51	7,52	5,47	6,16	6,29
No consta diagnóstico	9,18	9,86	7,33	11,75	10,98
Hospitalización	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Accidente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	166,77	193,48	160,35	206,84	199,40

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

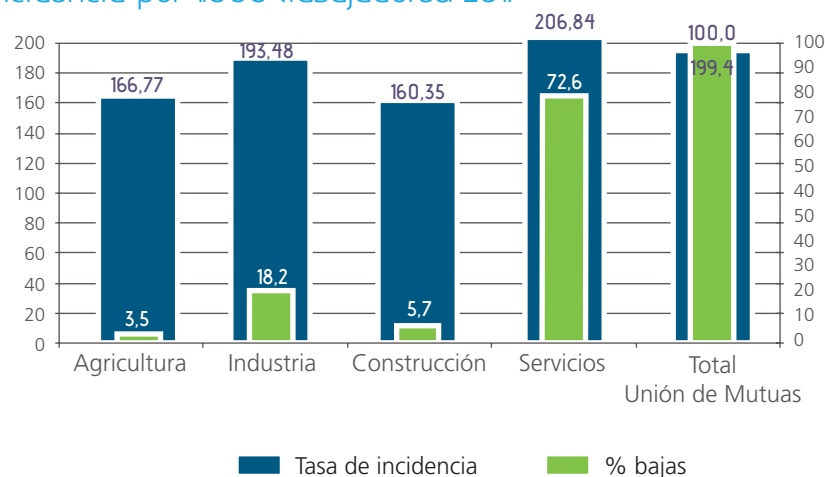
Tasa MAYOR (5%) que la tasa de Unión de Mutuas

8 Población protegida y empresas mutualistas

Las bajas laborales por enfermedad común del sector servicios agruparon en 2017 el 72,6% del total de las bajas registradas; el sector industria acumuló el 18,2% de las bajas. Estos son los sectores con más bajas laborales por enfermedad común ese año y también los sectores que más población protegida tienen.

En 2017, siguiendo con el patrón epidemiológico de los últimos años, el sector servicios fue el de incidencia más alta de bajas por enfermedad común, 206,84 bajas por cada 1.000 trabajadores, superando la incidencia registrada para el conjunto de Unión de Mutuas, si bien las diferencias son menores del 5%. El sector construcción es el de menor incidencia de bajas, 160,35 bajas por cada 1.000 trabajadores, seguido del agrícola. El sector de la industria registró incidencias inferiores a las que observó el conjunto de la Mutua.

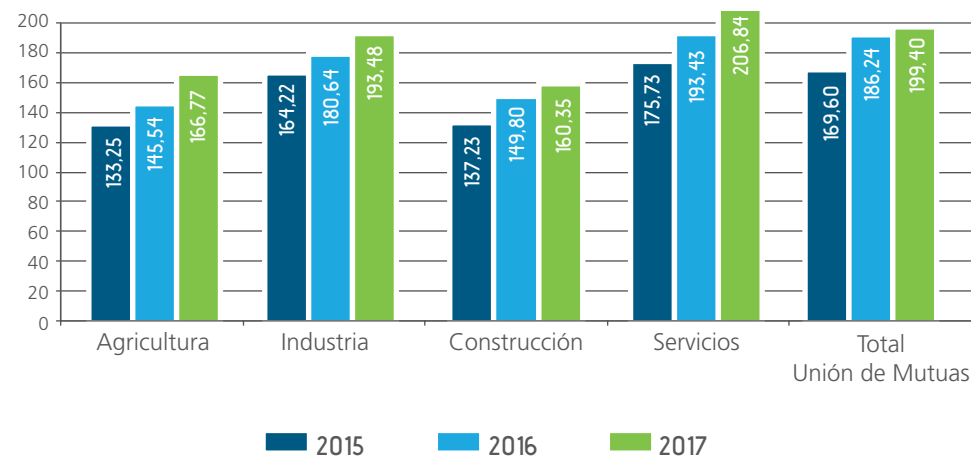
Contingencias comunes. Porcentaje de procesos y tasas de incidencia por 1.000 trabajadores. 2017



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

Los cuatro grandes sectores de actividad económica aumentaron la incidencia de bajas por enfermedad común en 2017 respecto de 2016. El mayor incremento corresponde al sector de agricultura, 14,59%, seguido de la industria, que registró un aumento de la incidencia del 7,11%.

Contingencias comunes. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores por sectores económicos. 2017

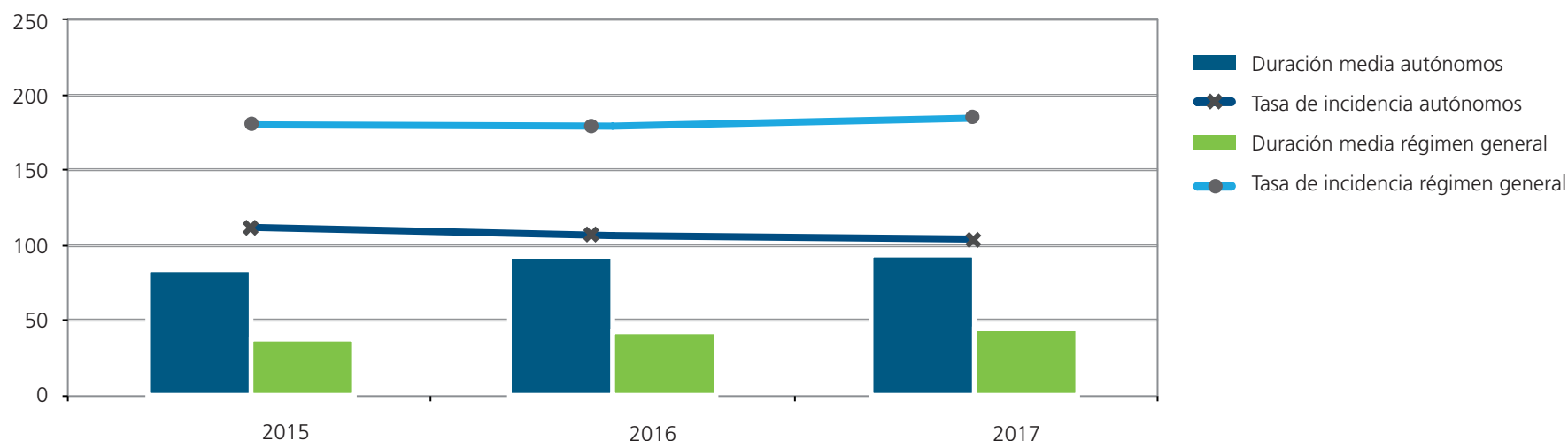


8 Población protegida y empresas mutualistas

Contingencias comunes según el régimen de la Seguridad Social

En 2017, la incidencia de bajas por enfermedad común aumentó ligeramente entre los trabajadores autónomos, un 2%, mientras que la incidencia entre los trabajadores afiliados al régimen general se incrementó un 7,12%, situándose en 109 y 222,95 bajas por cada 1.000 trabajadores protegidos respectivamente.

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



La incidencia de este tipo de bajas es siempre mayor entre los afiliados al régimen general que entre los del régimen de autónomos, en tanto que la duración se comporta de manera inversa y es siempre mucho mayor entre estos últimos. Independientemente de ello, en 2017 la duración media de los procesos de baja por contingencia común entre los trabajadores autónomos aumentó un 0,22%, pasando de 93,37 a 93,57 días, mientras que en el grupo de los afiliados al régimen general pasó de 42,51 a 42 días, lo que supuso un descenso del 1,19%.

Los procesos de baja entre los trabajadores autónomos duraron 2,2 veces más que los procesos que afectaron a los trabajadores por cuenta ajena, hecho que obedece, casi con total seguridad, a la relativa baja incidencia de los trabajadores autónomos (un 48,89% de la incidencia los trabajadores por cuenta ajena), que tienden a no acogerse a la prestación de la baja si esperan que los procesos vayan a ser de corta duración.

8 Población protegida y empresas mutualistas

PRESTACIONES ECONÓMICAS

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

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

Indicadores de prestaciones económicas respecto de cuotas cobradas (porcentajes)	2015	2016	2017
Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias profesionales / cuotas cobradas	13,17	13,93	13,40
Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias comunes / cuotas cobradas	85,01	88,71	95,15
Prestaciones por incapacidad, muerte y supervivencia / cuotas cobradas	14,00	12,66	16,30
Prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia natural / cuotas cobradas	3,99	4,21	3,96
Prestaciones por cuidado de menores con cáncer o enfermedad grave / cuotas cobradas	0,26	0,33	0,42
Prestaciones por cese de actividad de trabajadores autónomos / cuotas cobradas	9,52	17,72	16,72

Importe de las prestaciones en euros	2015	2016	2017
Incapacidad temporal por contingencias profesionales	14.549.378	16.915.615	17.362.686
Incapacidad temporal por contingencias comunes	61.455.734	70.037.680	78.991.100
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	4.405.070	5.452.169	5.145.556
Incapacidad, muerte y supervivencia	15.472.482	15.165.528	21.111.536
Cese de actividad de trabajadores autónomos	324.481	409.898,15	316.528
Cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave	287.509	400.188,07	542.950

8 Población protegida y empresas mutualistas

En 2017 aumentaron los importes de incapacidad temporal; incapacidad, muerte y supervivencia; y cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave, mientras que bajaron los de riesgo durante el embarazo y la lactancia, y cese de actividad de trabajadores autónomos.

Se gestionaron 1.450 expedientes por riesgo durante el embarazo y 30 por riesgo durante la lactancia natural. De ellos se aceptaron 1.352 y 3, respectivamente. El número de expedientes nuevos tramitados por riesgo durante el embarazo aumentó un 5,3% en relación con el año anterior, y los costes de la prestación también, en un 2,7%. Por el contrario, los costes de la prestación de riesgo durante la lactancia disminuyeron en un 11,9%.

En 2017 se tramitaron 91 expedientes por cese de actividad de trabajadores autónomos, un 9% menos que en 2016. De ellos, resultaron favorables en primera instancia 47, hubo 5 expedientes desistidos y 39 desfavorables por diversos motivos (no tener cubierto el periodo mínimo de cotización, no acreditar correctamente el cese, no estar al corriente de pago de las cuotas de la Seguridad Social y otras causas).

En 2017 se registraron 29 expedientes de la prestación por cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave. Se aceptaron 24 y se denegaron 5. De los expedientes tramitados, 6 se solicitaron por cáncer y 23 por otras patologías. Los expedientes nuevos disminuyeron un 14,70% en relación con los del año anterior y el coste económico de la prestación abonada se incrementó en un 36,87%.

8 Población protegida y empresas mutualistas

ASISTENCIA SANITARIA

CONTINGENCIAS PROFESIONALES

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

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

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

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

Primeras visitas y sucesivas		2015	2016	2017
Nivel asistencial 1 Ambulatorio	Primeras visitas	28.145	30.043	31.851
	Visitas sucesivas	45.367	47.526	47.128
	Total	73.512	77.569	78.979
Nivel asistencial 2 Traumatología	Primeras visitas	4.227	4.239	3.261
	Visitas sucesivas	13.356	13.911	11.131
	Total	17.583	18.150	14.392
Nivel asistencial 3 Rehabilitación	Primeras visitas	3.810	3.801	3.220
	Visitas sucesivas	13.966	14.272	12.019
	Total	17.776	18.073	15.239
Total	Primeras visitas	36.182	38.083	38.332
	Visitas sucesivas	72.689	75.709	70.278
	Total	108.871	113.792	108.610

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

8 Población protegida y empresas mutualistas

Actividad quirúrgica en el ITUM

	2015	2016	2017
INGRESOS	862	984	1.129
Programados	810	928	1.070
Con intervención	744	874	985
Sin intervención	66	54	85
Urgentes	52	56	59
Con intervención	29	23	25
Sin intervención	23	33	34
INTERVENCIONES	1.064	1.207	1.024
Programadas	1.051	1.188	1.010
UCA*	236	235	147
UH**	815	953	863
Urgentes	13	19	14
UCA	1	3	3
UH	11	16	11

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

**UH: Unidad de Hospitalización (con ingreso).

También se realiza un buen número de intervenciones quirúrgicas en el Hospital Intermutual de Levante (HIL). En 2017 se practicaron 824 intervenciones quirúrgicas, de ellas 702 traumatológicas: artroscopias de muñeca, de hombro, de codo, de rodilla, de tobillo, reducción de fracturas, cirugías de columna... El número de intervenciones disminuyó con respecto a 2016, en que se practicaron 956 intervenciones, 768 de ellas traumatológicas, rompiendo la tendencia al alza de los últimos años.

En la Clínica MC-Copérnico, con la que se colabora desde 2011, se practicaron intervenciones traumatológicas de distintos tipos: osteosíntesis, artroscopias de rodilla, reparaciones de lesiones tendinosas y de lesiones blandas, sobre todo. Su número disminuyó: 100 intervenciones traumatológicas en 2017, frente a las 111 del año anterior.

De la actividad de las unidades médicas especializadas, los datos de la Unidad de MedX son los siguientes:

BARCELONA (Tarradellas)	Visita fisio-electro MedX	25
	Visita fisio- MedX	22
	Total	47
CASTELLÓN	Primera visita MedX	213
	Visita fisio-electro MedX	277
	Visita fisio- MedX	4.451
	Visita sucesiva MedX	567
	Total	5.508
PATERNA	Primera visita MedX	77
	Visita fisio-electro MedX	66
	Visita fisio- MedX	2024
	Visita sucesiva MedX	426
	Total	2.593
SAGUNTO	Visita fisio-electro MedX	70
	Total	70
TOTAL	Primera visita MedX	290
	Visita fisio-electro MedX	438
	Visita fisio- MedX	6.497
	Visita sucesiva MedX	993
	Total	8.218

En cuanto a la Unidad de Ondas de Choque, en 2017 atendió a 188 pacientes, de los cuales aplicó tratamiento a un total de 159, haciendo un seguimiento con controles sucesivos durante seis meses. La mayor parte de los tratamientos se aplicaron a epicondilitis. También se realizaron en esta unidad tratamientos de tendinitis, epitrocleitis y fascitis plantar.

En la Unidad de Valoración se realizaron un total de 293 pruebas funcionales, de las que 52 corresponden a procesos de contingencias comunes y 241 a contingencias profesionales.

8 Población protegida y empresas mutualistas

CONTINGENCIAS COMUNES

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

Mediante revisiones médicas, derivaciones a distintos especialistas, pruebas e intervenciones pueden reducirse los tiempos de baja, facilitando el restablecimiento de los trabajadores y su pronta reincorporación al trabajo. Como resultado, disminuye el absentismo laboral, con el consiguiente beneficio para empresas mutualistas y trabajadores.

Visitas	2015	2016	2017
Primeras	12.996	14.795	17.141
Sucesivas	21.257	23.922	24.376
Total	34.253	38.717	41.517

VISITAS AMBULATORIAS	NÚMERO DE ACTUACIONES	PORCENTAJE DEL TOTAL
Ambulatorio	27	0,50
Anestesia	143	2,66
Cirugía	97	1,80
Diagnóstico por la imagen	544	10,12
Laboratorio	140	2,61
Medicina Interna	18	0,33
Neurofisiología	93	1,73
Ondas de Choque	81	1,51
Psicología	1.895	35,24
Quirófano	151	2,79
Rehabilitación	1.446	26,91
Traumatología	545	10,14
Unidad Cardiorrespiratoria	146	2,72
Unidad de Valoración	50	0,93
Total	5.376	100,00

8 Población protegida y empresas mutualistas

ASISTENCIA SOCIAL Y COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

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

Entre las funciones realizadas con los trabajadores accidentados y sus familias se encuentra la gestión y tramitación de solicitudes a la Comisión de Prestaciones Especiales, que concede ayudas económicas a las familias o proporciona, según el caso, material ortopédico o ayudas técnicas, tanto para la persona que ha sufrido el accidente como para permitir la adaptación de su entorno, dando lugar a la eliminación de las barreras arquitectónicas.

En 2017, la Comisión de Prestaciones Especiales destinó a ayudas sociales 119.485 €, lo que supone un pequeño incremento con respecto a 2016, en que se concedieron ayudas por importe de 117.723 €. El número total de ayudas, sin embargo, fue el mismo: 144.

Tipo de prestación	Número de prestaciones	Porcentaje sobre prestaciones	Importe
Dietas-desplazamientos	54	37,50	17.713,61
Gastos de óptica	46	31,94	14.555,87
Ayudas familiares	21	14,58	15.843,07
Ortopedia-prótesis	18	12,50	44.119,53
Acondicionamiento de domicilio o de vehículo	4	2,78	20.653,27
Gastos de sepelio	1	0,69	6.600,30
Total	144	100,00	119.485,65

Como en años anteriores, en ortopedia y prótesis se invirtió la mayor parte del presupuesto para ayudas sociales. Sin embargo, el concepto que generó más solicitudes fue la ayuda para dietas-desplazamientos, seguida de las ayudas para gastos de óptica.

8 Población protegida y empresas mutualistas

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

PREVENCIÓN CON CARGO A CUOTAS

La ORDEN TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, regula las actividades preventivas en el ámbito de la Seguridad Social y la financiación de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. Como en ejercicios anteriores, en desarrollo de esta orden se publicó una resolución de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, de 4 de mayo de 2015, fijando los criterios y prioridades a aplicar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en las actividades preventivas a desarrollar.

Plan de actividades preventivas 2017

1. Programa de asesoramiento técnico a PYMES y empresas de sectores preferentes

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

El programa se llevó a cabo mediante visitas a un total de 452 empresas, desarrollando las siguientes actividades: revisión del sistema de gestión preventiva implantado, colaboración en la investigación de accidentes y elaboración de un estudio de siniestralidad. Además, facilitó a las empresas visitadas



manuales de integración preventiva, *check lists* de verificación ergonómica de máquinas, información con buenas prácticas para la prevención de trastornos musculoesqueléticos, la aplicación e-SinAcc para la investigación de accidentes..., asesorando sobre el uso de todas estas herramientas.

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

8 Población protegida y empresas mutualistas

2. Programa de asesoramiento a empresas o actividades concurrentes

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

De acuerdo con ello, Unión de Mutuas informó y asesoró a 27 empresas no incluidas en los anteriores programas.

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

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

4. Documentos y publicaciones

En 2017 se editaron diversas publicaciones para favorecer la integración de la prevención en la empresa y para facilitar el análisis de las causas que provocan la siniestralidad en las empresas o disminuirlas, y se difundieron entre aquellas empresas mutualistas que pertenecían a los programas de actuación.

5. Coordinación con las Comunidades Autónomas

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

8 Población protegida y empresas mutualistas

INCENTIVOS A LA DISMINUCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD LABORAL: *BONUS*

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

En 2017 se pagaron 341.082,66 euros por este incentivo, correspondientes a las resoluciones favorables de 2015 solicitadas en 2016; y se remitieron a la Dirección General de la Seguridad Social 97 solicitudes, con un coste previsto de 665.825,23 euros. De ellas:

- Con informe propuesta favorable, 82, por un importe estimado de 639.568,49 euros.
- Con informe propuesta desistidos, 8.
- Con informe propuesta desfavorable, 6, por no presentar facturas con arreglo al decreto mencionado.
- Sin informe-propuesta: 1 solicitud, considerada favorable, que supondría un coste de 26.256,74 euros.

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

	Con informe propuesta favorable		Sin informe propuesta		Desistidos/ desfavorables	Total expedientes	
	Nº	Euros	Nº	Euros	Nº	Nº	Euros
2015	60	537.064,99	1	41.041,38	2	63	578.106,37
2016	53	405.833,86	1	25.678,22	7	61	431.512,08
2017	82	639.568,49	1	26.256,74	14	97	665.825,23

8 Población protegida y empresas mutualistas

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 416-1

EXCELENCIA EN LOS SERVICIOS

La excelencia ha estado siempre presente en Unión de Mutuas: es inherente al modelo de gestión EFQM que sigue y las normas de los sistemas en los que está certificada, y necesaria para la satisfacción de sus grupos de interés. Por ello figura en su misión y visión y es uno de los valores de su *Código Ético y de Conducta*, de acuerdo con el cual “Unión de Mutuas entiende la excelencia desde la calidad e innovación en la gestión eficiente de sus servicios para ser sostenibles en el largo plazo y satisfacer las expectativas de todos sus grupos de interés. Para alcanzar esta solvencia se vale de un equipo de profesionales cualificados tanto técnica como humanamente y de los recursos materiales más adecuados.”

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

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

Para la Mutua, la seguridad de los pacientes que atiende es clave para la calidad en la prestación de servicios, y, al mismo tiempo, es un derecho de aquellos, por lo que está en el centro de su política sanitaria. El sistema de seguridad de pacientes se sustenta en la identificación inequívoca de estos, la seguridad quirúrgica a través de la lista de verificación quirúrgica y la notificación voluntaria de eventos adversos.

Para la gestión del sistema, Unión de Mutuas cuenta con una Comisión de Seguridad del Paciente. Esta se reunió en 2017 en diez ocasiones; detectó tres eventos adversos, para los que adoptó las medidas correctivas oportunas. Además, remitió dos comunicaciones de reacciones adversas infrecuentes a fármacos a la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios.

El sistema de seguridad de pacientes se apoya también en la innovación y la tecnología de vanguardia, importantes puntales para la calidad: las unidades médicas especializadas; el quirófano digital del ITUM, muy útil también para la enseñanza y la formación continuas; las imágenes digitalizadas, que favorecen el intercambio de opiniones entre profesionales -de diferentes centros incluso-, y, sobre todo, permiten realizar estudios de gran precisión, además de contribuir a preservar el medioambiente; equipos de rehabilitación como los mencionados en el apartado de instalaciones y equipamiento, algunos de los cuales se adquirieron en 2017; otros como el sistema Biotrak de rehabilitación virtual, mejorado ese mismo año; el equipo de rehabilitación virtual físico-cognitiva, integrado como proyecto piloto en el servicio de rehabilitación de la sede central de la Mutua en 2017, con su app asociada Rehametrics; Fisiomutua, aplicación web para la rehabilitación domiciliaria, etc.

En el camino a la excelencia un hito importante fue la puesta en marcha de una historia clínica electrónica centralizada en 2002. Debido a los avances tecnológicos de los últimos años, y para la adecuarse a las necesidades de pacientes, usuarios y sociedad en general, se consideró conveniente poner en marcha un plan de renovación tecnológica que daría lugar, en 2017, a la implantación de una nueva historia clínica.

8 Población protegida y empresas mutualistas

La gestión de datos de la nueva historia clínica se centralizó en un único gestor de base de datos; se mejoró considerablemente la interoperabilidad, facilitando los requerimientos de información por parte de las Administraciones Públicas, las otras mutuas del sector, las empresas mutualistas, los pacientes...; la tecnología utilizada facilita el desarrollo futuro de actualizaciones y, además, la nueva herramienta se diseñó contando con la experiencia del usuario final para mejorar su usabilidad.

La opinión de los pacientes y usuarios siempre se ha tenido en cuenta para la mejora de los servicios que ofrece Unión de Mutuas. Una de las vías establecidas para recoger estas opiniones es un sistema de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, QRSA, que ofrece la posibilidad de manifestar opiniones sobre la asistencia recibida, el trato del personal, las instalaciones..., independiente de las hojas de reclamación a disposición de quien desee utilizarlas. Dicho sistema se sometió a revisión y en 2017 se diseñó uno nuevo, que habría de implementarse en 2018.

No obstante, la principal fuente de información para conocer el grado de satisfacción y la opinión de los distintos grupos de interés de Unión de Mutuas son las encuestas de satisfacción.

8 Población protegida y empresas mutualistas

GRI 416-1

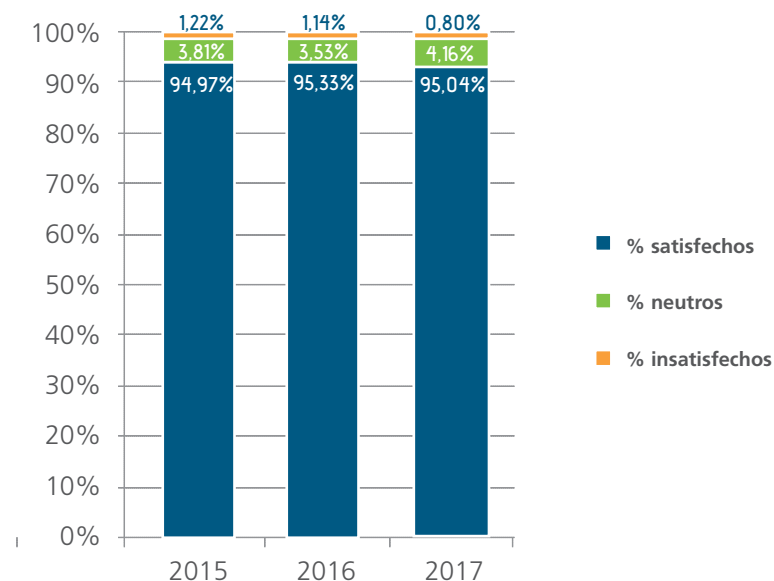
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Ya se ha mencionado que una de las herramientas usadas por Unión de Mutuas para conocer el grado de satisfacción de sus grupos de interés con la organización son las encuestas. En 2017 se realizaron varias encuestas al grupo de interés de los clientes: a trabajadores accidentados, trabajadores hospitalizados, trabajadores autónomos y empresas.

Además, desde 2016 estas encuestas se completan con otras realizadas con una nueva sistemática que persigue la inmediatez, a través de SMS, con un breve cuestionario de tres preguntas, en que se valoran tres puntos clave para los pacientes en su interacción con la Mutua. Para la respuesta se utilizan imágenes de caritas más o menos contentas, según el resultado, y con los colores de un semáforo: verde para una satisfacción igual o superior al 85%; amarillo si está entre el 50 y el 85%, y rojo para una satisfacción inferior al 50%.



ENCUESTAS A TRABAJADORES ACCIDENTADOS



La satisfacción general de los trabajadores accidentados disminuyó un 0,29% respecto al resultado obtenido en 2016, manteniéndose, en todo caso, en niveles muy altos de satisfacción.

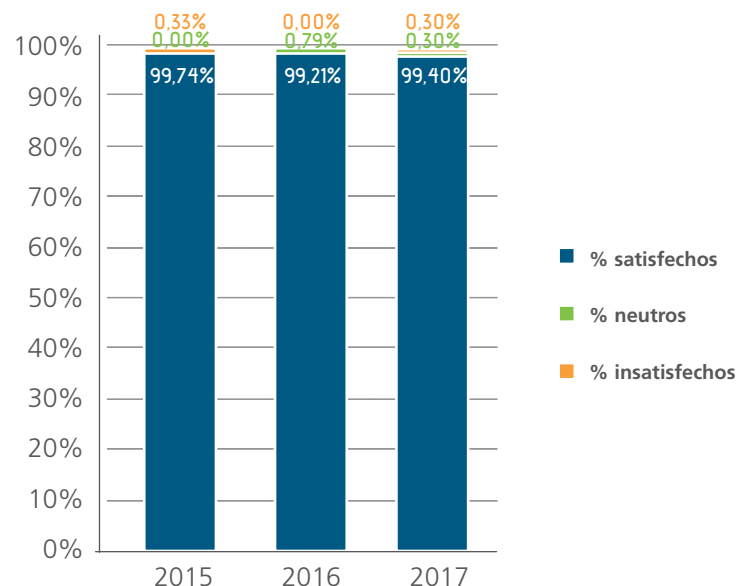
Las instalaciones obtuvieron la puntuación más alta en la encuesta. Lo que más gustó fue "todo", seguido de la "atención del personal" (sin especificar).

Un 61,64% de las personas encuestadas no mejorarían nada.

8 Población protegida y empresas mutualistas

GRI 416-1

ENCUESTAS A TRABAJADORES HOSPITALIZADOS

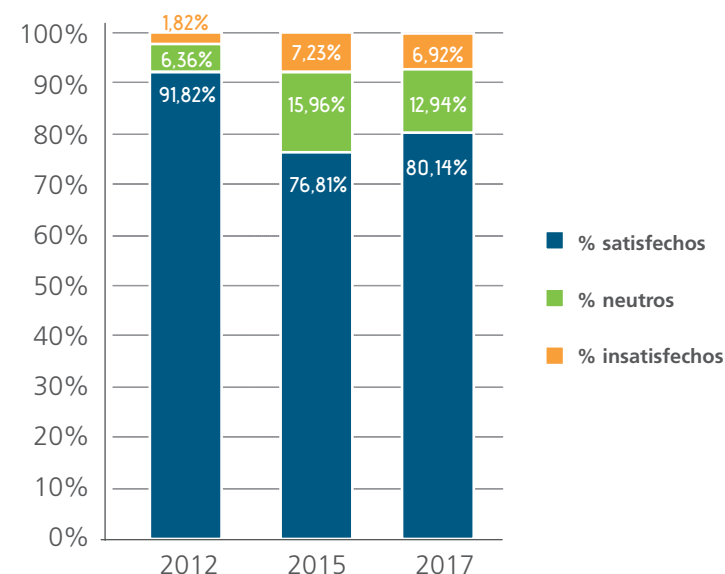


En 2017 el nivel de satisfacción general que arrojan las encuestas de hospitalizados, 99,40%, fue ligeramente superior al obtenido en 2016: 99,21%.

Hubo un ligero aumento en casi todos los aspectos, excepto en el relativo al personal de recepción, si bien la satisfacción con este fue superior al 97%. El aspecto mejor valorado fue el “personal de enfermería”. En los comentarios se destacan positivamente el servicio global recibido y el trato recibido por parte de los profesionales.

La satisfacción con los menús, que había sido uno de los aspectos peor valorados en años anteriores, fue superior al 94%.

ENCUESTAS A TRABAJADORES AUTÓNOMOS



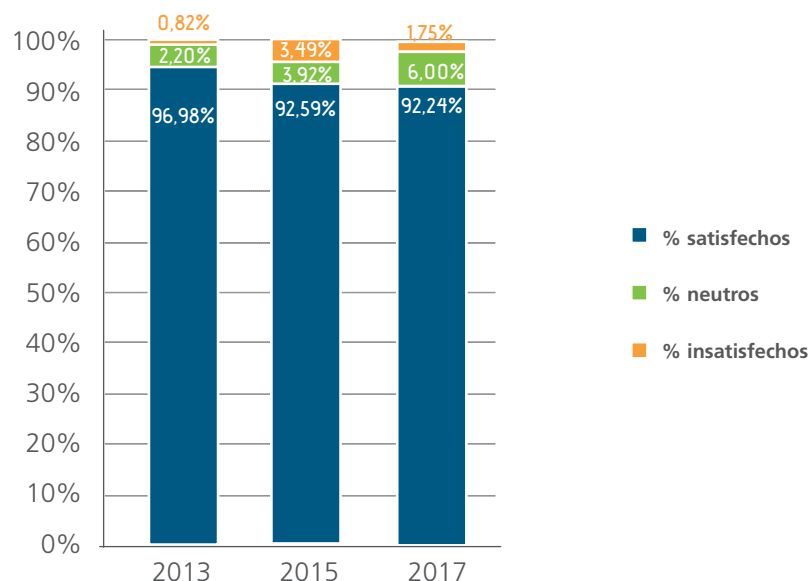
La satisfacción general de los trabajadores autónomos que reflejan las encuestas de 2017 aumentó 3,33 puntos porcentuales, situándose en el 80,14%, aún lejos del 91,82% de 2012.

El aspecto mejor valorado fue la atención prestada y el peor valorado, la información. No obstante, este último aspecto mejoró 9 puntos porcentuales con respecto a la encuesta anterior. El área que se consideró más importante fue la atención al cliente, seguida de la agilidad en los trámites.

8 Población protegida y empresas mutualistas

GRI 416-1

ENCUESTAS A EMPRESAS



Los resultados de la encuesta de satisfacción a las empresas mutualistas en 2017 fueron muy similares a los del año anterior, algo más bajos: un 92,24% de satisfacción.

El aspecto mejor valorado fue el trato del personal administrativo de contingencias profesionales, en tanto que la página web fue el resultado peor valorado, con un porcentaje de satisfacción del 80,38%.

Respecto a la importancia de los diferentes aspectos a valorar, el que resultó más relevante fue la prestación del servicio, seguida por la atención al usuario.

8 Población protegida y empresas mutualistas

GESTIÓN DE RIESGOS PENALES

En lo que respecta a la gestión de riesgos penales y el cumplimiento normativo, está asegurado por las auditorías a que Unión de Mutuas es sometida, sobre todo por las relacionadas con su gestión económica, y por la certificación conforme a la norma UNE 19601 de Gestión de *Compliance* Penal, obtenida en 2017. De este modo, la Mutua asegura también su buen gobierno.

El sistema de gestión de *compliance* penal es la herramienta mediante la cual se difunde y se instaura una adecuada cultura organizativa del cumplimiento, que permita influir significativamente en la organización para evitar o, al menos, reducir el riesgo de comisión de conductas delictivas.

Mediante el sistema de gestión de *compliance* penal se establecen medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos y para reducir de forma significativa el riesgo de cometerlos. Estas medidas permiten detectar y evaluar los riesgos penales a los que está expuesta la organización para gestionarlos de manera temprana y, en consecuencia, proporcionar una mayor garantía de seguridad y confianza a los grupos de interés.

Como se ha indicado antes, Unión de Mutuas cuenta con una Comisión de Prevención de Delitos que se ocupa de las cuestiones relacionadas con el sistema de *compliance* penal.

SEGURIDAD DE LOS DATOS

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

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

En 2017, como se ha indicado, Unión de Mutuas fue la primera mutua, y una de las primeras empresas en España, en certificar sus sistemas de información de acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, en la categoría alta. El ENS establece unos principios básicos y requisitos mínimos de seguridad para conseguir la protección adecuada de la información y de los servicios, entendiendo la seguridad como una actividad integral, en la que no caben actuaciones puntuales o tratamientos coyunturales.

Las medidas que la Mutua tiene implementadas en materia de seguridad de la información derivan de la normativa de seguridad de la información de obligado cumplimiento para la Mutua: LOPD y el ENS, y de la norma de gestión de certificación voluntaria ISO 27001. Con ello, gestiona la seguridad de la información y los controles implementados de una manera coordinada e integrada, acorde con otras normas de gestión en las que la Mutua lleva años trabajando como las normas de gestión de la calidad, medioambiente y seguridad del paciente, entre otras.

8 Población protegida y empresas mutualistas

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

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

Recordemos que, entre los canales de comunicación externa mencionados, figuran la propia memoria de responsabilidad social; la página web; la línea 900-24 h; el sistema para presentar quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos; los impactos en medios de comunicación (459 en 2017); y las jornadas, reuniones y visitas.

En 2017 se lanzó una nueva página web más intuitiva, limpia y accesible y hubo un total de 399.014 visitas. Se introdujeron también mejoras en Mutua On Line para empresas mutualistas y asesorías, y se mantuvo la campaña para la difusión de Mutua On Line Pacientes, plataforma puesta en marcha el año anterior.

Se envió información por correo electrónico, tanto para invitar a los mutualistas a participar en actos y jornadas como para darles a conocer novedades, cambios legislativos, productos o servicios innovadores, novedades en materia preventiva a través del Boletín de Información Preventiva (BIP)...

En 2017 se celebraron 97 jornadas externas con formatos muy diversos y temas también variados, 30 de las cuales fueron colaboraciones con otras organizaciones: jornadas sobre las reformas relativas al trabajo autónomo o el sistema Bonus, las prestaciones en caso de trabajadores desplazados o bienestar emocional en el trabajo, por ejemplo.



De las jornadas se hicieron encuestas de satisfacción, de las que resultó un nivel de satisfacción elevado, con resultados superiores al 90% y, en algunos aspectos, como los temas tratados, superiores al 99%.

Además, hubo 318 encuentros forUM en diferentes centros de Unión de Mutuas, encuentros que sirven de foro de intercambio de ideas y debate sobre asuntos de interés para las empresas asistentes.

De entre la información difundida a las empresas mutualistas, también a disposición de toda la sociedad a través de la página web, destacan publicaciones como los folletos elaborados en el marco del modelo de Empresa Saludable para la promoción de hábitos de vida saludables, las nuevas publicaciones para el sector citrícola, en diferentes lenguas y formatos o la nueva guía medioambiental.

9 Equipo humano

GRI 102-7, 102-8, 103-1, 103-2, 103-3

ENFOQUE DE GESTIÓN

Unión de Mutuas considera a su equipo humano su principal activo: las personas son el valor diferenciador de las organizaciones. Gestionar este valor permite tanto a Unión de Mutuas como a las personas que forman parte de ella alcanzar sus objetivos.

La gestión de las personas siempre ha sido una palanca estratégica de primer orden. Entre los objetivos estratégicos de la Mutua de 2017 están la satisfacción e implicación del equipo humano y la gestión del conocimiento y el talento.

En la gestión del equipo humano, el crecimiento profesional y personal es una prioridad permanente, materializada a través de elementos clave tales como el modelo de Empresa Saludable, en el que se incorpora el concepto de salud de la OMS, entendido como “el estado de completo bienestar físico, psicológico y social, y no solo la ausencia de enfermedad” o el proyecto Lidera, que se basa en la capacitación de la cadena de liderazgo en los conceptos fundamentales que se recogen en la definición de líder, para generar motivación y compromiso en su equipo y actuar como motor que fomente un equilibrio saludable entre la vida personal y laboral de las personas, teniendo en cuenta las nuevas formas de trabajo. En Unión de Mutuas, además tiene un peso especial la igualdad, gestionada a partir de sucesivos planes, el último de los cuales obtuvo el distintivo “Igualdad en la Empresa” del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

DATOS DE 2017*

EMPLEO

PERSONAS EN PLANTILLA

La Mutua, consciente de los beneficios de la estabilidad de su personal para la satisfacción de este y el propio beneficio de la organización, promueve políticas que lo fomentan, y con ello el aprovechamiento del conocimiento y la experiencia de las personas que componen su equipo de profesionales.

A partir de 2014, la plantilla mantiene una tendencia de crecimiento, incrementándose año tras año, con 692 personas en plantilla en 2017 (un 1,45% más que en 2016). El porcentaje de plantilla estable, siempre por encima del 90%, pero en descenso, muestra cómo aumenta la eventualidad y no los contratos indefinidos, dadas las limitaciones ministeriales en este sentido.

Nº de personas en plantilla	2015	2016	2017
Hombres	226	235	229
Mujeres	439	447	463
Total	665	682	692
% variación	0,91	2,56	1,45

*Los datos de personal son los existentes a 31 de diciembre de 2017.

9 Equipo humano

GRI 102-8, 401-1

Plantilla	2015	2016	2017
Estable	615	627	628
Total	665	682	692
% Estabilidad	92,48	91,94	90,75

La proporción de hombres y mujeres se mantuvo en la línea de años anteriores: los hombres representaban un 33,1%% de la plantilla y las mujeres un 66,9%.

El desglose por sexos de la plantilla estable y eventual en 2017 es el siguiente:

Contrato	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	216	412	628
Temporal	13	51	64
Total	229	463	692

NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN DE PERSONAL

De las 252 altas de contrato a lo largo de 2017, hubo 73 incorporaciones de personas que no habían trabajado anteriormente en la organización, la mayoría de ellas (62) en la Comunidad Valenciana. Las nuevas incorporaciones incluyen personas en todos los rangos de edad y de ambos sexos, de acuerdo con la política de igualdad en la selección de la Mutua.

Región	Hombres				Mujeres				Total
	<30	30-50	>50	Total hombres	<30	30-50	>50	Total mujeres	
Comunidad Valenciana	6	10	3	19	19	19	5	43	62
Cataluña					2	3		5	5
Otros						3		3	3
Madrid					2	1		3	3
Total	6	10	3	19	23	26	5	54	73

La rotación voluntaria, que mide el índice de personal que, por distintos motivos, decide dejar de formar parte del equipo humano (excedencias y bajas voluntarias), es de 1,9%, medio punto porcentual menos que en 2016. Se excluyen del análisis todas aquellas bajas no voluntarias: por fines de sustitución por vacaciones, interinidades, jubilaciones...

Región	Hombres				Mujeres				Total
	<30	30-50	>50	Total hombres	<30	30-50	>50	Total mujeres	
Cataluña	0,0	14,3	0,0	5,9	100,0	16,7	0,0	9,1	8,0
Comunidad Valenciana	6,3	3,2	0,0	2,0	0,0	2,2	0,0	0,8	1,2
Madrid	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	4,3	3,0
Otros	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	6,7	5,3
Total	6,3	3,6	0,0	2,2	5,7	3,2	0,4	1,7	1,9

9 Equipo humano

GRI 102-8, 202-2

TIPO DE CONTRATO, JORNADA Y LUGAR DE RESIDENCIA

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

	Cataluña			Comunidad Valenciana			Madrid			Otros			Total
Contrato	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
Indefinido	17	32	49	185	348	533	10	19	29	4	13	17	628
Temporal		1	1	13	44	57		4	4		2	2	64
Total	17	33	50	198	392	590	10	23	33	4	15	19	692

	Hombres			Total	Mujeres			Total	Total
Contrato	Completa	Parcial	(en blanco)		Completa	Parcial	(en blanco)		
Indefinido	205	11		216	379	33		412	628
Temporal	10	2	1	13	42	8	1	51	64
Total	215	13	1	229	421	41	1	463	692

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

De las 89 personas que componen la cadena de liderazgo (personal con puesto de mando), en 2017 el 56% residía en la misma población donde trabajaba, algo más que en 2016, en el que un 53% residía en la misma población. En cualquier caso, en la Comunidad Valenciana, donde reside la mayor parte de la población de Mutua, las personas que viven en localidades distintas a las que trabajan invierten como máximo unos 20 minutos en el trayecto.

9 Equipo humano

GRI 405-1

MUJERES EN PUESTOS DE RESPONSABILIDAD

Desde el primer plan de igualdad, la Mutua ha buscado la presencia equilibrada de ambos sexos en todas las categorías profesionales, aumentando año a año el número de mujeres en puestos de responsabilidad. Al cierre de 2017 alcanzó el 47% de mujeres en la cadena de liderazgo (lo que supone el 6,07% de la plantilla total), superando en dos puntos porcentuales el número de mujeres de 2016 y en 3 al 2015.

Cadena de liderazgo	Hombres	Mujeres	Total
	6,79%	6,07%	12,86%
GRUPO 0	0,14%	0,00%	0,14%
Grupo I - Nivel 1	1,59%	1,16%	2,75%
Grupo I - Nivel 2	1,88%	1,16%	3,03%
Grupo I - Nivel 3	1,01%	1,30%	2,31%
Grupo II - Nivel 4	1,45%	0,87%	2,31%
Grupo II - Nivel 5	0,43%	0,43%	0,87%
Grupo II - Nivel 6	0,29%	1,16%	1,45%

En relación con la igualdad, en 2017 se puso en marcha el *IV Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2017-2019*, elaborado por la Comisión de Igualdad a partir de la evaluación realizada del plan anterior por una entidad externa, experta en igualdad, y aprobado por la Dirección Gerencia y el Comité de Empresa. Este nuevo plan incorpora las áreas de los anteriores y un área nueva de diversidad.

Como en años anteriores, una de las áreas del plan que mayor desarrollo alcanzó fue la de comunicación, por la difusión de información para la promoción de la igualdad.



9 Equipo humano

GRI 405-1

DIVERSIDAD

En la gestión de la diversidad cobra especial relevancia la política de igualdad de género. Las personas con nacionalidad distinta de la española ocupan categorías profesionales y puestos variados.

	Hombres			Total	Mujeres			Total	Total general
	<30	>50	30-50		<30	>50	30-50		
Personas con nacionalidad distinta de la española	0,00%	0,00%	0,29%	0,29%	0,00%	0,14%	1,30%	1,45%	1,73%
Grupo I - Nivel 2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,29%	0,29%	0,29%
Grupo I - Nivel 3	0,00%	0,00%	0,29%	0,29%	0,00%	0,14%	0,58%	0,72%	1,01%
Grupo II - Nivel 4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,14%	0,14%
Grupo III - Nivel 8	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,29%	0,29%	0,29%
Personas no incluidas en los grupos anteriores	2,31%	16,18%	14,31%	32,80%	5,06%	22,40%	38,01%	65,46%	98,27%
Grupo I - Nivel 1	0,00%	1,73%	0,29%	2,02%	0,00%	1,16%	0,14%	1,30%	3,32%
Grupo I - Nivel 2	0,00%	3,47%	1,30%	4,77%	0,00%	1,45%	1,88%	3,32%	8,09%
Grupo I - Nivel 3	0,00%	4,34%	2,89%	7,23%	0,43%	3,32%	4,19%	7,95%	15,17%
Grupo II - Nivel 4	1,88%	3,47%	4,62%	9,97%	3,32%	4,19%	9,68%	17,20%	27,17%
Grupo II - Nivel 5	0,00%	1,45%	0,43%	1,88%	0,14%	2,46%	2,75%	5,35%	7,23%
Grupo II - Nivel 6	0,29%	1,16%	4,48%	5,92%	0,00%	8,67%	15,32%	23,99%	29,91%
Grupo III - Nivel 7	0,00%	0,14%	0,14%	0,29%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,29%
Grupo III - Nivel 8	0,14%	0,29%	0,14%	0,58%	1,16%	1,16%	4,05%	6,36%	6,94%
GRUPO 0	0,00%	0,14%	0,00%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%
Total general	2,31%	16,18%	14,60%	33,09%	5,06%	22,54%	39,31%	66,91%	100,00%

Unión de Mutuas cumplió con lo establecido en la ley en relación con las personas con discapacidad. El porcentaje de personas con discapacidad en 2017 se situó en el 2,05%.

9 Equipo humano

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La salud y la seguridad de su equipo humano siempre se han encontrado entre las prioridades de Unión de Mutuas en relación con sus trabajadores y trabajadoras. Se gestiona de acuerdo con el modelo de Empresa Saludable de AENOR, plenamente integrado en el sistema de gestión de la organización; con las normas internas asociadas al *Plan de prevención, promoción y protección de la salud* y a la especialidad preventiva de vigilancia de la salud; y con la normativa de prevención de riesgos laborales.

La modalidad preventiva asumida por Unión de Mutuas durante 2017 fue, como en años anteriores, la de Servicio de Prevención Propio (SPP), con las cuatro especialidades preventivas. La parte técnica asumió todo el territorio nacional y únicamente se contrataron con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) los reconocimientos médicos y pruebas complementarias fuera de la Comunidad Valenciana.

En 2017 se llevaron a cabo diferentes acciones formativas específicas de prevención: movilización de pacientes con uso de ayudas (método MAPO), seguridad vial, ergonomía para usuarios de pantallas de visualización de datos, curso teórico-práctico de emergencias y extinción de incendios, talleres de Escuela de Espalda...

Algunas de las acciones formativas mencionadas están vinculadas a los proyectos desarrollados en el marco de Empresa Saludable:

- El *Plan de Salud Cardiovascular*.
- El *Proyecto de Movilidad Segura y Responsable*.
- El *Plan de Prevención de Trastornos Musculoesqueléticos (TME)*.
- El *Proyecto Emocion.es*.



SEGURIDAD, HIGIENE, Y ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA

En el año 2017 se hicieron informes de evaluación de riesgos en seis centros de trabajo y se actualizaron planes de emergencia en nueve. Para implantar las medidas de emergencia se llevaron a cabo simulacros de evacuación en nueve centros, conforme a la periodicidad establecida en el procedimiento. Por otro lado, se realizaron evaluaciones de carácter específico complementarias: doce mediciones de iluminación y diez mediciones de temperatura y humedad.

En general, se siguieron desarrollando las visitas programadas a los centros para realizar controles periódicos en cuestiones propias del servicio, entrega de equipos de protección individual y de información, y todas las actividades derivadas de la propia gestión de la prevención.

9 Equipo humano

GRI 403-3

VIGILANCIA DE LA SALUD

Con respecto a las acciones del Servicio de Vigilancia de la Salud en 2017, este:

- Revisó y actualizó las evaluaciones de los riesgos a que están sometidos los trabajadores de Unión de Mutuas, que en ningún caso están destinados a ocupaciones con alto índice o riesgo de contraer enfermedades específicas.
- Adaptó nueve puestos de trabajo (a embarazadas y personas sensibles).
- Realizó los siguientes exámenes de salud:

Tipo de reconocimiento	Hombres	Mujeres	Total
Inicial	27	75	102
Periódico*	6	7	13
Tras incapacidad temporal	0	4	4
Promovido por el servicio médico	23	29	52
Total	56	115	171

* Los exámenes periódicos se realizan cada dos años. En 2017, no correspondía hacerlos, por lo que el número de exámenes de este tipo fue muy bajo.

- Aplicó los protocolos médicos siguientes:

Tipo de protocolo	Hombres	Mujeres	Total
Agentes biológicos	36	68	104
Pantallas de visualización de datos	18	51	69
Radiaciones ionizantes	25	32	57
Posturas forzadas	38	64	102
Manipulación de manual de cargas	9	26	35
Movimientos repetitivos	1	11	12
Vibraciones	5	4	9
Humos, gases y vapores	28	49	77
Agentes anestésicos	2	1	3

- Aplicó 49 vacunas y realizó 267 analíticas.



SINIESTRALIDAD Y ABSENTISMO

La tasa de absentismo en Unión de Mutuas en 2017 fue del 3,08%. Asciende con respecto a 2016 (2,49%), pero se mantiene por debajo del porcentaje de 2015 (3,37%). Para el cálculo de este índice se utiliza el número de días perdidos que el personal se ha ausentado del puesto de trabajo por baja médica (a partir del primer día de la baja), sea por contingencia común o por contingencia profesional, no contabilizándose, por tanto, los días perdidos por maternidad, paternidad, beneficios sociales... La tasa de absentismo en hombres, 2,34%, fue incluso menor que en 2016 (2,61%).

	Mujeres					Hombres					TOTAL
	Comunidad Valenciana	Cataluña	Madrid	Otros	Total	Comunidad Valenciana	Cataluña	Madrid	Otros	Total	
Tasa de accidentes (TFA)											
N.º total de accidentes/ (n.º horas trabajadas en un año x plantilla) x 156.100*	2,55	0,00	0,00	6,67	2,38	1,01	0,00	0,00	0,00	0,87	1,88
Tasa de días perdidos (TDP)											
N.º total de días perdidos / total horas trabajadas x 100	0,77	1,03	0,90	0,98	0,81	0,50	0,34	2,15	0,02	0,55	0,72
Tasa de absentismo laboral (TAL)											
N.º días perdidos / n.º total de días teóricos de trabajo x 100	3,31	4,39	3,86	4,20	3,45	2,12	1,45	9,21	0,07	2,34	3,08
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)				0,00							
Número absoluto de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional				0,00							

*Se contabilizan los accidentes que generan baja. No se contabilizan los accidentes laborales leves.
156.100 es el resultado del número de horas estimadas en un año por cada 100 empleados.

9 Equipo humano

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3

En 2017 se produjeron 43 accidentes de trabajo, de los cuales 12 causaron baja (11 mujeres y 1 hombre) y 31 no, y una enfermedad profesional sin baja. De los accidentes con baja, cinco fueron *in itinere*. Por tanto, hubo un incremento en el número de accidentes, tanto con baja como sin baja, y el indicador del Servicio de Prevención Propio (el índice de incidencia) superó el objetivo marcado.

Año	2013	2014	2015	2016	2017
Objetivo	<9	<8	<7	<7	<7
Índice de incidencia	2.99	3.09	4.67	6.13	10.47

FORMACIÓN Y EVALUACIÓN

Unión de Mutuas despliega una sistemática de entrenamiento y capacitación de las personas con el fin de desarrollar los objetivos profesionales y personales de la plantilla y, al mismo tiempo, los objetivos estratégicos de la organización. A través de la sistemática de gestión de la formación se llevan a cabo:

- Peticiones individuales de formación externa, que por su especificidad o carácter no pueden cubrirse desde el plan de formación y para los que se otorga apoyo financiero y permisos laborales.
- Actividades formativas del plan de formación interno, elaborado teniendo en cuenta las necesidades formativas de toda la plantilla.

A esta formación se suma la que adquiere el personal de nuevo ingreso en la acogida y las acciones derivadas de la gestión del conocimiento.

Media de horas de formación al año por empleado

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Grupo I - Nivel 1	18	38	25
Grupo I - Nivel 2	29	25	27
Grupo I - Nivel 3	19	37	29
Grupo II - Nivel 4	14	18	16
Grupo II - Nivel 5	14	21	19
Grupo II - Nivel 6	12	18	17
Grupo III - Nivel 7	5	0	5
Grupo III - Nivel 8	3	8	8
Grupo 0	0	0	0
Total	17	21	19

En 2017 hubo 93 grupos que recibieron formación interna de 34 actividades formativas distintas. Gran parte de las actividades formativas derivan de proyectos, como los talleres de *coach* individual para liderazgo (*Proyecto Lidera*) o de los proyectos de Empresa Saludable: formación en inteligencia emocional y comunicación estratégica (*Proyecto Emocion.es*); formación en Escuela de Espalda (*Proyecto TMEprev*); taller de confección de menús saludables (*Plan de Salud Cardiovascular*)...

Para la capacitación del personal y para mejorar sus resultados, se realizan, además, evaluaciones del desempeño. Los responsables jerárquicos y funcionales, a través del diálogo con las personas evaluadas, detectan eventuales necesidades o carencias formativas subsanables con más formación. Entre julio y septiembre de 2017 se realizaron las evaluaciones del desempeño del año 2016. El 99% del personal fue evaluado.

9 Equipo humano

RETRIBUCIONES, BENEFICIOS SOCIALES Y PERMISOS

Retribuciones

En Unión de Mutuas, el proceso para determinar la retribución viene estipulado en el convenio colectivo y determinado por las auditorías del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

En 2017 se mantuvieron las tablas salariales de 2010 (ver tabla de abajo), con la reducción aplicada desde julio de 2013 del 0,2% del sueldo base correspondiente al IPC del año 2010, de acuerdo con las disposiciones aprobadas por el entonces Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social; con lo cual no se pudo aplicar la cláusula salarial del convenio colectivo ni ese año ni en años sucesivos.

Además, se aplicó una reducción del 5 u 8%, conforme al Real Decreto Ley 8/10 y la Ley 39/10. Con efectos de 1 de enero de 2016, las retribuciones del personal se vieron incrementadas en un 1%, con arreglo a la Ley de Presupuestos para el año 2016. En el año 2017, y según la Ley 3/2017, de 27 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2017, se incrementan en un 1% las retribuciones respecto a las vigentes a 31 de diciembre de 2016.

Categoría profesional	Salario mensual	Salario anual (x 12)
Grupo I - Nivel 1	2.107,01	35.819,17
Grupo I - Nivel 2	1.782,18	30.297,06
Grupo I - Nivel 3	1.518,77	25.819,09
Grupo II - Nivel 4	1.299,32	22.088,44
Grupo II - Nivel 5	1.132,49	19.252,33
Grupo II - Nivel 6	983,25	16.715,25
Grupo III - Nivel 7	860,38	14.626,46
Grupo III - Nivel 8	755,02	12.835,34

GRI 102-38, 103-1, 103-2, 103-3, 202-1, 405-2

Además de la retribución fija, en 2017 más de un 88,04% de la plantilla fija percibió retribuciones por encima de lo fijado en el convenio.

Los complementos voluntarios vienen determinados como consecuencia del pacto entre la empresa y el trabajador, o como consecuencia del desempeño de su trabajo en los años anteriores (por la imposibilidad de aumentar las retribuciones salariales).

Categoría profesional	Hombre	Ratio ¹	Mujer	Ratio ²	Total general
Grupo I - Nivel 1	2.999	1,10	2.317	0,85	2.732
Grupo I - Nivel 2	1.473	1,18	942	0,76	1.247
Grupo I - Nivel 3	762	1,15	573	0,87	662
Grupo II - Nivel 4	335	1,37	188	0,77	244
Grupo II - Nivel 5	486	1,43	290	0,85	341
Grupo II - Nivel 6	370	1,86	156	0,79	199
Grupo III - Nivel 7	144	1,00	0	0,00	144
Grupo III - Nivel 8	13	0,19	74	1,09	68
Promedio total	783		319		478

¹ Ratio hombres= promedio de complementos voluntarios/ promedio total.

² Ratio mujeres= promedio de complementos voluntarios/ promedio total.

La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Mutua y la retribución total anual media de toda la plantilla, a tiempo parcial y completo y contratados con carácter fijo (excepto la persona mejor pagada) es de 4,40.

Las retribuciones para el órgano superior de gobierno y la alta Dirección están publicadas en la página web de Unión de Mutuas, en el Portal de Transparencia.

La estructura salarial de Unión de Mutuas se compone de los complementos derivados del convenio y que, por tanto, afectan por igual a todas las personas, y los complementos voluntarios, que vienen dados por el rendimiento de cada persona. En 2017, del personal indefinido con un salario superior al convenio, 350 eran mujeres y 202 hombres.

Desde el año 2009 hasta 2017, el sector de mutuas sufrió restricciones en materia salarial, con deducciones efectivas en las retribuciones, posteriores congelaciones salariales y la no aplicación de las tablas salariales del convenio colectivo sectorial. Esta situación, lógicamente, impidió la aplicación de complementos salariales por encima del convenio colectivo, criterio que afectó a toda la plantilla sin distinción del sexo. Además, hay que tener en cuenta que el número de incorporaciones de mujeres a fecha de las restricciones que seguían en la plantilla de Unión de Mutuas a 31 de diciembre de 2017 es mucho más elevado que el de los hombres: 51 mujeres y 13 hombres.

El salario mínimo que corresponde al grupo III-nivel 8, asciende a 13.093,33 € anuales, y como el salario mínimo interprofesional en 2017 fue de 9.907,8 € anuales, hay una diferencia positiva de 3.185,53 € anuales. Por tanto, el rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo interprofesional se situó en 1,32.

Mejoras de las prestaciones económicas

- Seguros de vida: 162.549,22 €
- Seguros de responsabilidad civil: 78.960 €
- Anticipos al personal: 140.775 €

Beneficios sociales

No hay en Unión de Mutuas distinción entre trabajadores según el tipo de contrato a la hora de otorgar los beneficios sociales. Todo el equipo humano se puede acoger a los beneficios de trabajar en Unión de Mutuas, que son los siguientes:

CALIDAD EN EL EMPLEO

- Estabilidad en el puesto de trabajo.
- Jornada laboral media inferior a las 1.700 horas anuales del convenio.
- Jornada intensiva para el 98% de la plantilla.
- Complementos a las prestaciones de la Seguridad Social por incapacidad temporal o maternidad.
- Reconocimiento médico regular.
- Seguro de vida y accidentes para todo el personal.
- Premio de jubilación.
- Permiso retribuido para el tiempo del almuerzo.
- Sistema de gestión de Empresa Saludable.
- Servicio de apoyo psicológico.
- Seguro de responsabilidad civil profesional.
- Reconocimientos al esfuerzo y trabajo mediante días de permiso retribuido adicionales.
- Anticipos de la nómina a partir del primer año de antigüedad en la Mutua.

9 Equipo humano

VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

- Fomento de la proximidad del trabajo al domicilio.
- Facilidades para el cambio de turnos.
- Teletrabajo en situaciones de necesidad y cuando el puesto lo permita.
- Permisos no retribuidos por motivos personales.
- Ausencias no retribuidas de hasta un mes sin sueldo para atender supuestos extraordinarios que conlleven la suspensión del contrato de trabajo.
- Cambio del periodo de vacaciones si coincide con una incapacidad temporal.
- Videoconferencias desde todos los centros de trabajo que facilitan la conciliación de la vida familiar, personal y laboral.
- Horarios especiales de verano, fiestas locales y festivos señalados.
- Permiso de atención a familiares.
- Ampliación del permiso de maternidad teniendo en cuenta si se trata del primer hijo o hija, segundo o segunda, o a partir del tercero o tercera.
- Ampliación del permiso de paternidad a 6 semanas.
- Permiso de 15 días por celebración de matrimonio y uniones de hecho.
- Permiso retribuido de hasta diez días laborales para el cuidado de personas dependientes.
- Permiso no retribuido para acompañar a familiares o personas dependientes al médico.
- Permiso retribuido para llevar al hijo o hija a la escuela o guardería el primer día del curso escolar.
- Flexibilidad horaria en la entrada y salida adaptada a las necesidades de cada persona.
- Permiso para salidas por emergencias para la atención de familiares.
- Flexibilidad en la solicitud de vacaciones fuera del periodo establecido por convenio.

- Protocolos específicos para los riesgos de embarazadas.
- Permiso remunerado para acompañar a la pareja por ecografías de control de embarazo.
- Gratificación por nupcialidad.
- Recogida de paquetería postal personal en los centros de trabajo.
- En el supuesto de mujeres víctimas de violencia de género, para hacer efectivo su derecho a la asistencia social integral pueden solicitar reducción de su jornada laboral entre un octavo y la mitad de su jornada. En caso de solicitarse un octavo, no iría acompañado de una reducción salarial.

DESARROLLO PROFESIONAL INDIVIDUALIZADO

- Formación dentro del horario laboral.
- Permiso retribuido y pago de costes de formación.
- Formación en seguridad vial.
- Evaluación del desempeño anual y encuesta de opinión bienal que permiten conocer mejor las necesidades y expectativas del equipo humano y actuar a partir de las mismas.
- Vía de comunicación con líderes, RR. HH. y Dirección para plantear cualquier cuestión o necesidad. Política de puertas abiertas de atención.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- Ofertas de trabajo neutras, sin preferencias sobre género, nacionalidad o cualquier condición o circunstancia personal o social.
- Fomento de la contratación de personal en riesgo de exclusión social.
- Fomento y sensibilización en igualdad de oportunidades.
- Guía para la atención a personas con diversidad funcional.
- Protocolo de actuación en supuestos de acoso en el ámbito laboral.

9 Equipo humano

GRI 102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 401-3, 402-1

Permisos

En relación con los permisos destaca, un año más, la ampliación del permiso de paternidad en 2 semanas por encima de lo que marca la ley, 6 semanas en total. La Comisión de Igualdad realizó el seguimiento de estos permisos, comprobando que en el 100% de los casos de peticiones de paternidad, los trabajadores correspondientes, 6, disfrutaron de los días de más de permiso que concede la Mutua.

En 2017 se concedieron el 100% de los permisos solicitados por atención de familiar, un total de 788 a lo largo del año. Se concedieron también 10 permisos de maternidad a 9 mujeres y a 1 hombre. En cuanto a la flexibilidad horaria, disfrutaron de ella 107 personas, 86 mujeres y 21 hombres, confirmándose la tendencia al alza de solicitudes de flexibilidad horaria por parte de los varones (en 2016 fueron 19).

RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

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

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

En 2017 se celebraron elecciones sindicales en el centro de Madrid.

Composición del Comité de Empresa a 31 de diciembre 2017

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

Por sexo	
Hombres	20
Mujeres	20
Total	40

Por grupos de edad	
Hasta 30 años	1
Entre 31 y 40	7
Entre 41 y 50	12
Más de 50	20
Total	40

9 Equipo humano

GRI 403,1, 403-4

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

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

Estos comités celebran reuniones trimestrales y de manera conjunta, por videoconferencia entre la central de Castellón (a donde acuden los miembros de los comités del propio centro, del ITUM y de la provincia de Castellón), Paterna (a donde acuden los miembros de los comités de Paterna y la provincia de Valencia) y los delegados de Madrid y Barcelona. En sus reuniones, los comités abordan todas las cuestiones de salud relacionadas con el persona.

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD				
COMITÉ	Delegados	Delegadas	Designados	Designadas
Castellón-central	2	1	1	2
Castellón-ITUM	1	1	1	1
Paterna	1	1	-	2
Provincia de Castellón*	1	1	1	1
Provincia de Valencia**	2	-	2	-

* Provincia de Castellón: L'Alcora, Benicarló, Burriana, Nules, Onda, Segorbe, La Vall d'Uixó, Vila-real y Vinaròs.

**Provincia de Valencia: Beniparrell, Cheste, Gandía, Llíria, Manises, Massamagrell, Sagunto, Torrent, Valencia y Xàtiva.

COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN

La comunicación y el diálogo con el equipo humano de la Mutua tienen una importancia especial para esta, que entiende que debe poner medios para que pueda expresar sus inquietudes y opiniones, para facilitar su trabajo, y para propiciar un diálogo que promueva la participación activa de todas las personas y evite conflictos.

Las principales herramientas para la consecución de los objetivos anteriores son las que se explican a continuación, además de las herramientas informáticas, en continuo desarrollo. En este sentido, es de destacar que la estrategia de la Mutua en la materia se basa en la integración de aplicaciones y utilidades bajo un único paraguas que permita interactuar en todos los escenarios de la organización. En 2017, el equipo de Sistemas de Información introdujo cambios sustanciales en las aplicaciones orientadas a esta integración en una herramienta denominada GesMutua.

Encuestas de opinión

Las encuestas a la plantilla se realizan cada dos años, de forma anónima y voluntaria, valorando en ellas el nivel de satisfacción e implicación de quienes trabajan en Unión de Mutuas. En ellas se solicita opinión sobre diferentes cuestiones relacionadas con la empresa, el trabajo, la Dirección, la calidad y la innovación, los salarios, la formación y las posibilidades de desarrollo profesional. El Proceso de Gestión de Recursos Humanos analiza los resultados y propone acciones de mejora, que se incorporan al siguiente plan estratégico.

En el año 2016 se hizo una nueva encuesta, por lo que en 2017 no hubo ninguna.

9 Equipo humano

QRSA

Unión de Mutuas dispone de una aplicación, QRSA, diseñada para el registro y gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, tanto internos como externos. Esta aplicación constituye un importante canal de comunicación y participación para la plantilla.

Para promover la participación mediante esta herramienta, en 2011 se instauraron dos reconocimientos: a la mejor sugerencia de campaña y a la mejor sugerencia del año, referidos ambos a las campañas de ideas que la Mutua pone en marcha para que el personal aporte propuestas de mejora.

Vigilancia tecnológica y generación de ideas

Las ideas comunicadas a través de la aplicación QRSA o por otros medios son estudiadas por el Área de I+D+i y, si se consideran adecuadas y resultan viables, se introducen en el *Banco de ideas* como proyectos para su desarrollo. En 2017 pasaron a anteproyecto 12 ideas, como en 2016.

Dentro del Área de I+D+i, hay un Equipo de Vigilancia que capta, analiza, difunde y recupera información sobre hechos que pueden ser relevantes para la organización por implicar una oportunidad o una amenaza para esta. Este equipo elabora y difunde boletines sobre asuntos de interés en el ámbito sanitario, información sobre seguridad y salud laboral, cuestiones relacionadas con los servicios a clientes y noticias del entorno sectorial. En 2017 publicaron 44 boletines.



Equipos de mejora

Los equipos de mejora se crean para dar identificar puntos fuertes y áreas de mejora de la Mutua y proponer y, en su caso, abordar, nuevos proyectos. Con el objeto de contar con una visión amplia e interdisciplinar, se integran en ellos personas de distintos procesos.

Los equipos de mejora pueden ser: de proceso, de subproceso y “ad hoc” (específicos). Estos últimos son grupos de trabajo creados para desarrollar un proyecto o una tarea concreta, formados por personas seleccionadas por sus conocimientos en relación con el contenido de cada proyecto. Todos estos equipos fomentan la participación y la implicación en Unión de Mutuas, potenciando la eficiencia y el compromiso y propiciando el desarrollo de acciones de mejora para el avance de los objetivos de Unión de Mutuas.

9 Equipo humano

Comunicación interna

La comunicación interna en Unión de Mutuas se apoya en cuatro pilares: las circulares internas, el boletín interno (*UM Digital*), la intranet corporativa (Ágora) y las conocidas como *reuniones de segundo nivel*. Estas herramientas sirven para desplegar a la plantilla información de la Dirección de la organización o de los distintos procesos y promover la cultura corporativa, el respeto a la diversidad, a la sostenibilidad medioambiental, la adopción de hábitos saludables...

Canales de comunicación interna

Comunicación horizontal

- Comité de Dirección
- Comité de Gestión
- Reuniones de seguimiento de procesos

Comunicación ascendente y descendente

- Reuniones de equipos de proceso, subproceso y equipos *ad hoc*
- Reuniones de segundo nivel
- Reuniones con la línea jerárquica
- Entrevistas individuales
- QRSA
- Reuniones con responsables de Centro (RR. HH.)
- Correos electrónicos (Comisión de Igualdad, mediador, Grupo de Apoyo Psicosocial, Comunicación Interna, Formación, Innovación y Mejora...)

Comunicación ascendente

- Encuestas de opinión

Comunicación descendente

- Revista interna UM Digital
- Ágora (intranet corporativa)
- Circulares internas
- Reuniones informativas
- Folletos informativos
- Comunicados de la Dirección a la plantilla
- Jornadas específicas sobre temas de interés
- Tablones de anuncios

La comunicación en la Mutua se produce horizontal y verticalmente, de forma descendente y ascendente.

Todo el personal, sin excepción alguna, puede acceder a la información que se transmite a través de Ágora, de *UM Digital* y de las circulares, dado que quienes por su puesto de trabajo no necesitan ordenador, como el personal de apoyo dedicado a labores de mantenimiento o limpieza, disponen de uno, denominado *punto de información Mutua* (PIM), en cada centro.

En 2017 se lanzó una nueva intranet, para cuyo diseño se tuvieron en cuenta las observaciones realizadas por el personal en la última encuesta de comunicación interna. La nueva Ágora aporta novedades en contenido y mejora sus funcionalidades con respecto a la anterior.

La información institucional y la situación de Unión de Mutuas, además, se trasladan, de un modo directo y personal en las conocidas como *reuniones de segundo nivel*.

El Comité de Dirección aporta la información de mayor relevancia de la gestión realizada por cada proceso en reuniones periódicas. A ellas asisten todos los líderes de proceso y los responsables territoriales de gestión. Estos últimos difunden la información recibida a los responsables de centro de su territorio quienes, por su parte, informarán al personal de su centro; en la sede central, los líderes de proceso despliegan la información al personal a su cargo. Estas son las llamadas *reuniones de segundo nivel*.

9 Equipo humano

Grupo de Apoyo Psicosocial

El Grupo de Apoyo Psicosocial nació en 2011 para orientar y apoyar a personas que pudieran estar en situaciones difíciles o que habitualmente deban superar especiales dificultades. Este grupo dispone de una cuenta de correo electrónico abierta a toda la plantilla que recibe una psicóloga y tiene, por tanto, garantía plena de confidencialidad.

En 2017 centró su atención en la prevención de la violencia de género.

Gestión del conocimiento

Para mejorar la gestión del conocimiento en la Mutua, un equipo de trabajo, formado el año anterior en la materia, puso en 2017 en marcha un proyecto, desarrollado en tres fases.

En una primera fase se definió el modelo de gestión del conocimiento de la Mutua, marco de referencia para las acciones del proyecto.

Posteriormente se diseñó un modelo de comunidades de práctica, creándose inicialmente tres: una de contingencias profesionales, otra de contingencias comunes y una tercera de gestión de prestaciones y gestión jurídica. Como apoyo de estas comunidades de práctica y para el proyecto en general se creó también el denominado "Grupo 0".

En la última fase del proyecto se trabajó para identificar el conocimiento crítico en la organización y crear dinámicas para su sistematización.



Como resultado del proyecto, las comunidades de práctica generaron boletines de vigilancia tecnológica de sus respectivos dominios de conocimiento; se crearon libros de conocimiento de personas con conocimientos críticos en la Mutua; y se abrió un espacio para el proyecto en la Intranet, en el que se encuentra el mapa de conocimiento de Unión de Mutuas, un directorio de personas de referencia por dominios de conocimiento, un repositorio de buenas prácticas y lecciones aprendidas, documentación del modelo y los correos de contacto de los equipos creados.

10 Asesorías

Las asesorías forman parte de los grupos de interés de Unión de Mutuas ya que sirven de enlace entre esta y sus empresas mutualistas y trabajadores por cuenta propia adheridos.

El trato a quienes trabajan en las asesorías es directo y próximo. Unión de Mutuas facilita información a las asesorías que puede resultarles útil para trabajar de forma ágil y eficiente: información relativa a sus empresas clientes (accidentes, contingencias comunes, estudios de siniestralidad...) y novedades de interés, en particular novedades legislativas, así como el *Boletín de Información Preventiva BIP*. A esta información hay que sumar aquella que es accesible a través del área específica para los asesores de Mutua On Line.

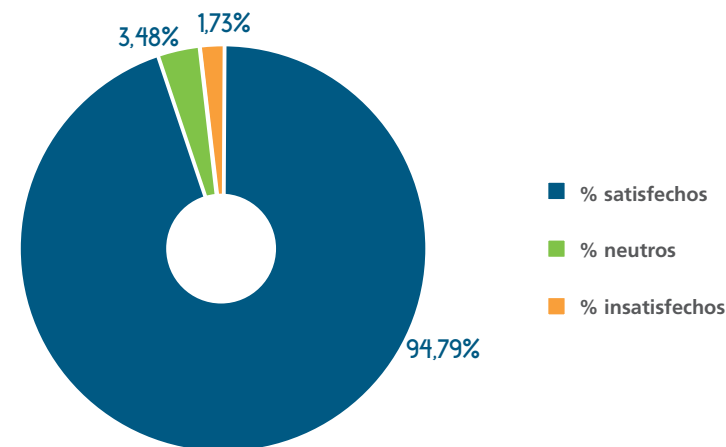
Mutua On Line, servicio alojado en la página web de Unión de Mutuas, dispone de un espacio propio para las asesorías. Este cuenta con un servicio de avisos y alertas que proporciona información sobre actos y jornadas, procesos de incapacidad temporal de trabajadores en situación de pago delegado y deducciones que les corresponden. En 2017 se incorporaron algunas mejoras a este portal.

Unión de Mutuas organiza así mismo jornadas informativas, en diferentes centros, para que las asesorías dispongan de información actualizada en materias de su interés, en especial en materias relacionadas con la Seguridad Social. En 2017 se celebraron jornadas y talleres sobre novedades en materia laboral, el incentivo *Bonus*, la cobertura asistencial de los trabajadores desplazados, la nueva ley del Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, gestión de prestaciones, etc., así como Desayunos Unión de Mutuas para analizar casos prácticos para las prestaciones económicas, prestaciones y exclusiones en la incapacidad temporal...

En buena parte de estas jornadas, se contó con la colaboración de diversos representantes de la Administración, como el director provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) y del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) de Castellón; el jefe de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Alicante; el director de Programas Especiales del INSS; el jefe de sección de Reclamaciones Previas de Subsidios del INSS o el jefe de sección de Asistencia Sanitaria Nacional e Internacional del INSS.

Las asesorías se encuentran entre los grupos de interés a los que Unión de Mutuas encuesta bienalmente. En 2014 la encuesta a este colectivo fue objeto de revisión, por lo que se aplazó su realización a 2015. En comparación con los resultados obtenidos entonces, el nivel de satisfacción general disminuyó en 2,17 puntos porcentuales. No obstante, siguió en niveles altos, situándose en el 94,79%. De todos los aspectos analizados, el que obtuvo una mejor valoración fue la atención recibida por parte de su interlocutor con la Mutua.

ENCUESTAS A ASESORÍAS



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

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

Siempre dentro de este marco legal pero, yendo un paso más allá, Unión de Mutuas procura promover la responsabilidad social entre sus proveedores y darles a conocer su compromiso ético y social, valores y normas del *Código Ético y de Conducta*.

Todo ello siguiendo lo establecido en su sistema de gestión, en particular en el procedimiento *P040 Sistema de contratación* y la instrucción *I040-04 Contratación socialmente responsable en Unión de Mutuas*, aprobada en 2017.

En el primer documento se encuentra el procedimiento para la catalogación y evaluación de proveedores, contratistas y subcontratistas, con el fin de determinar su aptitud para cumplir con los requisitos especificados. El objetivo último es que las compras y contrataciones, teniendo presente, en todo caso, lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público, se realicen con aquellos proveedores que

aseguren la calidad de los productos o servicios suministrados, valorando además su forma de gestionar el medioambiente, la seguridad y salud de sus trabajadores y su responsabilidad social, y garantizando la confidencialidad de los datos que pudieran llegar a conocer con ocasión de la prestación de un servicio.

La instrucción tiene por objeto establecer la sistemática para la inclusión de cláusulas sociales en la contratación. Se ocupa de las fases de preparación, adjudicación y ejecución de contratos y define las cláusulas de RSC que la Mutua incorpora a los expedientes de contratación: cláusulas sociales, ambientales y éticas orientadas a la racionalización de recursos en aras de la sostenibilidad y la promoción del buen gobierno y la responsabilidad social.

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

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

11 Proveedores

GRI 204-1

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

Anualmente, Unión de Mutuas cumple con el deber de informar y rinde cuentas de los contratos al Tribunal de Cuentas, con estricta observancia del principio de legalidad.

Los datos de contratación correspondientes a 2017 son los siguientes:

En 2017, se suscribieron mediante adjudicación directa un total de 106 contratos, de los cuales se adjudicaron a personas físicas o jurídicas de la Comunidad Valenciana un total de 36, lo que supone un 33,96% de las adjudicaciones directas efectuadas. De estos, un 47,22% corresponden a proveedores de la provincia de Castellón, un 41,66% a proveedores de la provincia de Valencia y un 11,12% a proveedores de la provincia de Alicante.

En el mismo año, se suscribieron mediante contrato menor un total de 256 contratos, de los cuales se adjudicaron a personas físicas o jurídicas de la Comunidad Valenciana un total de 168 contratos, lo que supone un 65,62% de los contratos menores efectuados. De ellos, un 67,26% corresponden a proveedores de la provincia de Castellón, un 30,95% a proveedores de la provincia de Valencia y un 1,79% a proveedores de la provincia de Alicante. En 2015 y 2016 los contratos menores se incluyeron entre las adjudicaciones directas, sin que el cambio de denominación implique otras diferencias.

Respecto a los expedientes de contratación cuya tramitación y adjudicación se llevó a cabo conforme a los procedimientos establecidos en el Real Decreto 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, así como en las normas de contratación de esta entidad, se tramitaron un total de 203 expedientes. Resultaron desiertos o anulados un total de 35 expedientes. Por tanto, en 2017 se formalizaron con personas físicas o jurídicas de la Comunidad Valenciana un total de 64 contratos, lo que supone un 38,09% del total de los expedientes. De ellos, un 42,18% corresponden a proveedores de la provincia de Castellón; un 43,75% a proveedores de la provincia de Valencia y un 14,07% a proveedores de la provincia de Alicante.

	Adjudicaciones directas			Contratos menores			Expedientes de licitación		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Empresas de Castellón y provincia	35	32	17	-	-	113	27	21	27
Empresas de Valencia y provincia	31	7	15	-	-	52	29	24	28
Empresas de Alicante y provincia	9	22	4	-	-	3	3	0	9
Total	75	61	36	0	0	168	59	45	64

12 Alianzas y partners

GRI 102-13

A través de sus alianzas, Unión de Mutuas persigue, además de la mejora de sus servicios, la contribución a un mayor bienestar social y a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social. Con estos objetivos, trabaja estrechamente con universidades de su entorno, institutos tecnológicos sectoriales, etc.

Entre las alianzas de Unión de Mutuas destacan las establecidas con otras mutuas del sector, mediante las cuales facilita a sus mutualistas el acceso a servicios en poblaciones en las que no tiene centros propios. En 2017 tenía convenios de colaboración (para la prestación de servicios de asistencia sanitaria por contingencia profesional y control y seguimiento de procesos de contingencias comunes) con las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social siguientes: Activa Mutua, Asepeyo, Cesma-Mutua de Andalucía y Ceuta, Fraternidad-Muprespa, Fremap, Ibermutuamur, MAC-Mutua de Accidentes de Canarias, MAZ, MC-Mutual, Mutua Balear, Mutua Gallega, Mutualia y Umivale, así como con AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo).

Unión de Mutuas tiene una alianza estratégica (Corporación Rama) entre las mutuas que formaban Corporación Mutua (a excepción de Solimat), que recoge el deseo inequívoco de todas ellas de continuar con las líneas de trabajo de la mancomunidad disuelta. Dicha alianza fue autorizada por resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, de 13 de enero de 2016. Forman parte de ella Cesma, Ibermutuamur, MAC, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutualia y Unión de Mutuas.

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

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

Hospital Intermutual de Levante

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

Destacamos los siguientes datos de la gestión del HIL en 2017:

Datos económicos*

	2015	2016	2017	% 2017 vs 2016
Total ingresos	27.608	28.429	29.658	+ 4,10%
Total gastos	26.241	26.200	27.238	+ 3,96%
Resultado	1.367	2.291	2.420	

* Datos en miles de euros.

12 Alianzas y partners

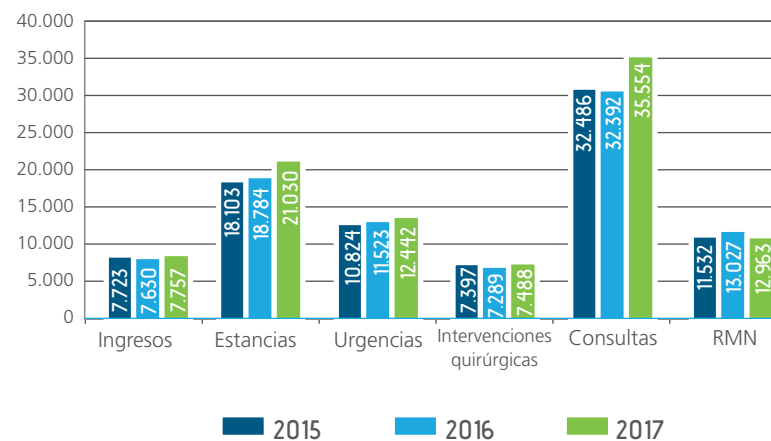
Ejecución del presupuesto de gastos

CAPÍTULOS Y ARTÍCULOS		Total crédito presupuestario	Obligaciones reconocidas	Presupuesto al 31.12.15	Desviación miles €	Desviación %
1	GASTOS DE PERSONAL	12.927	12.514	12.927	-413,08	-3,20%
13	Laborales	9.923	9.689	9.923	-234,14	-2,36%
16	Cuotas, prestac. y gtos. soc. cargo del empldor.	3.004	2.825	3.004	-178,94	-5,96%
19	Obligaciones ejercicios anteriores	0	0	0	0,00	-
2	GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	13.776	13.766	13.776	-10,20	-0,07%
20	Arrendamientos y cánones	54	88	54	33,11	60,78%
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	588	795	588	206,67	35,13%
22	Material, suministros y otros	10.233	9.650	10.233	-583,13	-5,70%
23	Indemnizaciones por razón del servicio	47	37	47	-9,57	-20,49%
25	Asistencia sanitaria con medios ajenos	2.854	3.196	2.854	342,71	12,01%
6	INVERSIONES REALES	750	727	750	-22,91	-3,05%
62	Invers. nueva asoci. al funcionam. operativ. serv.	750	727	750	-22,91	-3,05%
TOTAL GASTOS		27.453	27.007	27.453	-446,19	-1,63%

Recursos humanos

Personal	2015	2016	2017
Fijos	221	223	242
Contratados	56	69	63
Total	277	292	305

Datos asistenciales



12 Alianzas y partners

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

COMPARATIVA RESULTADOS ENCUESTAS 2016-2017

Pregunta	Valoración 2016	Valoración 2017	Diferencia 2017 vs. 2016
Atención recibida por personal auxiliar	4,74	4,75	0,01
Atención recibida por personal de admisión	4,67	4,68	0,01
Atención recibida por personal de enfermería	4,75	4,76	0,01
Atención recibida por personal médico	4,79	4,78	-0,01
Cómo valora la accesibilidad del hospital	4,38	4,41	0,03
Cómo valora los medios tecnológicos	4,56	4,51	-0,05
Ha recibido instrucciones claras al alta	4,64	4,65	0,01
Ha sido correctamente informado	4,62	4,63	0,01
Los tiempos de espera han sido adecuados	4,29	4,28	-0,01
Valoración global del hospital	4,58	4,58	0,00
Valore el mobiliario y confort	4,29	4,26	-0,03
Valore el régimen alimenticio	4,31	4,30	-0,01
Valore la limpieza	4,57	4,52	-0,05
Valore el servicio telefónico	4,57	4,57	0,00
Total	4,56	4,55	-0,01

LOGROS DE 2017

- Quirófano adicional.
- Mejora de los puestos de enfermería en la cuarta planta de hospitalización.
- Renovación del mobiliario de las plantas de hospitalización.
- Nuevas instalaciones del Servicio de Laboratorio.
- Ampliación de consultas externas del entresuelo y mejora del puesto de admisión.

13 Derechos humanos y Pacto Mundial

ENFOQUE DE GESTIÓN

El cuidado de la salud de las personas es la principal actividad de Unión de Mutuas, de la que se ocupa buscando la calidad y la excelencia, con una gestión económica eficiente y transparente, y con el máximo respeto a los derechos de las personas a las que atiende y a su propio personal. Todo ello de acuerdo con la forma de entender y practicar la responsabilidad social corporativa en la Mutua, y con los pactos y principios a los que se ha comprometido, entre los que se encuentran los principios del Pacto Mundial.

La adhesión al Pacto Mundial se incluía entre los compromisos del *II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2007-2010*, se formalizó en 2007 y desde entonces se renueva anualmente. Posteriormente, se sumarían otras iniciativas internacionales y europeas que refuerzan la protección de alguno de los derechos incluidos en el Pacto Mundial, en particular de primer principio.

DATOS DE 2017

	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI
Derechos humanos	Principio N.º 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.	102-16 ; 403-1 ; 418 (103-1 a 3)
	Principio N.º 2. No ser cómplice en la vulneración de derechos humanos.	102-30; 205-1; 205-2
Normas laborales	Principio N.º 3. Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	402 (103-1 a 3); 403-1
	Principio N.º 4. Eliminar el trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	
	Principio N.º 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil.	
	Principio N.º 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	202-1; 401-2; 404 (103-1 a 3); 405 (103-1 a 3); 406 (103-1 a 3)
Medioambiente	Principio N.º 7. Apoyar el enfoque preventivo para favorecer el medioambiente.	307 (103-1 a 3)
	Principio N.º 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.	301-3; 302-4; 305-5
	Principio N.º 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.	302-4; 305-5
Lucha contra la corrupción	Principio N.º 10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	102-30; 205-1; 205-2

13 Derechos humanos y Pacto Mundial

Los principios 1 y 2, apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente, y no ser cómplices en la vulneración de derechos humanos, están íntimamente ligados a los valores y normas del *Código Ético y de Conducta* de Unión de Mutuas. Para velar por la correcta aplicación de estos valores y normas, la Mutua cuenta con un Comité de Ética. El mismo comité, por tanto, garantiza el respeto a los principios 1 y 2 del Pacto Mundial.

Contribuye también a la consecución y promoción de estos principios la forma en que Unión de Mutuas aborda la contratación de sus proveedores, siempre en el respeto a las normas de contratación a que está legalmente obligada (ver el apartado dedicado a los proveedores en esta memoria).

Con respecto a los derechos laborales (principios 3-6), adicionalmente a las garantías de su cumplimiento derivadas de la Constitución Española, y en la misma línea de los últimos años, la Mutua siguió promoviendo en particular la igualdad y la diversidad, garantizando la ausencia de prácticas discriminatorias en el empleo y la ocupación. En 2017 se sumó a la Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género, del entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; al Pacto Valenciano contra la Violencia Machista y de Género, y a la Red + D de Empresas Comprometidas con la Diversidad, iniciativa de la federación de ONG que conforman la Red Acoge.

Por lo que se refiere a los clientes, en 2017 se avanzó en la aplicación de las normas UNE 179003:2013 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente y en los procedimientos establecidos para ello; también en la aplicación de la

ISO 27001 de sistemas de seguridad de la información, para la seguridad y confidencialidad de los datos de los pacientes y usuarios de la Mutua y el respeto a su intimidad, norma a la que suma la implantación del Esquema Nacional de Seguridad, certificado en su categoría alta en el mismo ejercicio.

Con el cumplimiento de la norma ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental y la implementación del plan de gestión medioambiental correspondiente a 2017, procurando el máximo respeto medioambiental y la minimización de los impactos negativos de la actividad de la Mutua, se siguieron consiguiendo avances en relación con los principios 7-9.

Los controles de calidad, el respeto a la legalidad vigente en la rendición de cuentas y estados financieros, y el respeto al acuerdo sobre el código de buenas prácticas para el sector de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, suscrito en 2006 con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, facilitaron la lucha contra la corrupción (principio 10).

En esta materia merece una especial mención la implantación en 2017 de la UNE 19601 de *Compliance* Penal. Este sistema implica la puesta en marcha de medidas para detectar y evaluar los riesgos penales a los que está expuesta la organización, facilitando su gestión temprana y reduciendo significativamente de este modo el riesgo de cometerlos.

14 Unión de Mutuas y la sociedad

ENFOQUE DE GESTIÓN

Recordemos que Unión de Mutuas apuesta por ser una mutua eficiente que contribuya a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social, con una gestión socialmente responsable y respetuosa con los principios de buen gobierno, referente en la excelencia e innovación de los servicios, y reconocida por la satisfacción de las expectativas legítimas de todos sus grupos de interés, incluyendo la sociedad.

En el plano económico, ello supone contribuir a la sostenibilidad de la Seguridad Social, con la mayor eficiencia y transparencia, en beneficio último de la ciudadanía.

En el aspecto medioambiental, implica el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Mutua para minimizar su impacto medioambiental y sensibilizar al equipo humano en las cuestiones relacionadas con el medioambiente, promoviendo así su cuidado.

En cuanto a la sociedad, Unión de Mutuas trata a todas las personas con las que se relaciona un trato igualitario y próximo, basado en los valores de su *Código Ético y de Conducta*, que partiendo del respeto a la dignidad, la excelencia en sus servicios y la transparencia, busca la confianza a través del diálogo y la participación de sus grupos de interés. De ahí que interactúe con la sociedad de forma sostenida y sostenible en el tiempo.

DATOS DE 2017

Una de las formas de interactuar con la sociedad es conocer su opinión a través de las encuestas de satisfacción. En 2011, Unión de Mutuas comenzó a realizar encuestas a la sociedad, estableciendo una periodicidad para las mismas bienal. Estas encuestas incluyen preguntas sobre la información recibida, el comportamiento e implicación del personal, la forma en que se solucionan quejas y reclamaciones, trato no discriminatorio...

En 2017 se hizo una nueva encuesta a la sociedad de la que no resultó insatisfacción en ninguna de las preguntas. Casi todas las puntuaciones medias se situaron por encima de los 4.30 puntos sobre 5, exceptuando la puntuación sobre la contribución al desarrollo local, que alcanzó 4,27 puntos, y la de servicios innovadores, con 4,29 puntos. En cinco preguntas el nivel de satisfacción se situó por debajo del 80%, destacando el resultado sobre la valoración de Unión de Mutuas en materia de responsabilidad social y la valoración de los servicios innovadores.

Además de las encuestas, hay otros canales de comunicación para trasladar a los grupos de interés el compromiso de la Mutua con la responsabilidad social. Entre ellos, ocupa un lugar destacado la página web www.uniondemutuas.es. Con el objetivo de hacer de esta una herramienta más intuitiva, en 2017 se lanzó una nueva web y se introdujeron mejoras en los portales On Line Pacientes y Mutua On Line Empresas y Colaboradores. La web de Unión de Mutuas recibió 399.014 visitas en 2017.

14 Unión de Mutuas y la sociedad

También destacan las memorias de responsabilidad social, elaboradas desde 2007 en el marco de las memorias GRI. Las últimas se publicaron junto con un cuestionario para conocer la opinión de sus lectores, con escasa respuesta externa.

Las memorias de RSC se difunden, así mismo, en páginas web externas como el Portal de la Responsabilidad Social del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social o el portal RSCat de la Generalitat de Catalunya.

Por la importancia que, en el marco de la RSC tiene el *Código Ético y de Conducta*, además de su difusión interna y a través de la web, Unión de Mutuas organizó dos actos distintos en su sede central que contaron con la presencia del director general de Responsabilidad Social y Fomento del Autogobierno de la Generalitat Valenciana, el primero, y con la vicepresidenta y consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana, el segundo.

Además, como en años anteriores, Unión de Mutuas participó en diversas iniciativas y foros relacionados con cuestiones de responsabilidad social, como las mesas de responsabilidad social RSCs de Castellón y RSC en Acción de Valencia, de las que la Mutua forma parte. A través de estas mesas, y en las reuniones que celebran periódicamente, las empresas y organizaciones miembros de las mismas intercambian experiencias y buenas prácticas, y desarrollan actividades orientadas a la promoción de la responsabilidad social en la sociedad: el tercer *Networking* de la Mesa RSCs, dirigido a potenciar la empleabilidad de personas con dificultades de incorporación laboral y prestar asesoramiento para la realización de entrevistas de trabajo; un proyecto social de rehabilitación de una vivienda de personas en situación de especial necesidad...

A los foros de años anteriores se sumó, en 2017, el Club de Empresas Responsables y Sostenibles (CE/R+S) de la Comunidad Valenciana, creado para promover la sostenibilidad empresarial, contribuir al progreso de la sociedad y a la creación de bienestar global. Para ello, sus miembros, de los que la Mutua se encuentra entre los socios fundadores, comparten experiencias y buenas prácticas.

Otro medio de llegar a la sociedad es la prensa, digital o en papel. En 2017 hubo 459 impactos en medios de comunicación, con un incremento importante con respecto a los 279 de 2016.

Además, Unión de Mutuas mantiene una permanente colaboración y diálogo con diferentes universidades, institutos tecnológicos, colegios profesionales y asociaciones profesionales: la Universidad Jaime I de Castellón, la Universidad de Valencia, la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), Colegios de Graduados Sociales, la Asociación de Esclerosis Múltiple de Castellón (AEMC), la Sociedad Valenciana de Hipertensión Arterial y Riesgo Vascular, la Universidad Internacional de Cataluña, la Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España–Castellón (COCEMFE-Castellón), la Fundación para la Eficiencia Energética...

En 2017 amplió en el número de organizaciones con las que colabora con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a las empresas asociadas y autónomos adheridos; por ejemplo, con la Asociación Profesional de Asesores Fiscales de la Comunidad Valenciana. En el marco de estas colaboraciones, la Mutua organizó diversos actos de carácter formativo e informativo) y participó en jornadas organizadas por otras empresas e instituciones, en estudios y en encuentros y congresos.

14 Unión de Mutuas y la sociedad

Así, en el ámbito médico y asistencial, profesionales médicos de Unión de Mutuas organizaron cursos como el de artroscopia de hombro celebrado en el Centro de Investigación Príncipe Felipe de Valencia e incluido en el Programa Oficial de Educación Médica de Smith&Nephew; coordinaron, junto con profesionales externos otros, como la Reunión-Fórum de Expertos en Artroscopia de Hombro - España & Portugal, celebrada en Walford, (Reino Unido); y participaron como ponentes en congresos y encuentros médicos celebrados en diversos puntos de España (Oviedo, Granada, A Coruña, Vizcaya...) y fuera de España (Munich o Colombia).

La relación con la sociedad, por último, tiene otro aspecto, el de la solidaridad, que la Mutua procura fomentar a través de campañas para la donación de alimentos, de sangre...



15 De 2017 a 2018: perspectivas de futuro

Los resultados del año 2017, desde las perspectivas financiera, de clientes, de procesos, y de aprendizaje y crecimiento del *Plan Estratégico 2017-2019*, son los que se muestran en el cuadro siguiente.

Plan Estratégico 2017-2019		
Perspectivas	Objetivos	Resultados
Perspectiva financiera	Obtener resultados económicos positivos	<ul style="list-style-type: none"> La cuenta de resultados del ejercicio 2017 fue negativa, pero los resultados a distribuir, positivos.
	Optimizar gastos de gestión ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> El porcentaje de gastos de gestión ordinaria aumentó un 0,73% con respecto al de 2016.
	Optimizar gastos de prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> El porcentaje de gasto de prestaciones aumentó un 2,3% con respecto al de 2016.
	Dotar las reservas al máximo legal	<ul style="list-style-type: none"> Se dotaron las reservas de estabilización al máximo legal, salvo la de contingencias comunes.
Perspectiva de clientes	Contar con clientes satisfechos	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas a trabajadores accidentados: nivel de satisfacción, 95,04%. Encuestas a trabajadores hospitalizados: nivel de satisfacción, 99,40%. Encuestas a empresas: nivel de satisfacción, 92,24%. Encuestas a asesorías: nivel de satisfacción, 94,79%. Encuestas a trabajadores autónomos: nivel de satisfacción, 80,14%.
	Potenciar la imagen de la Mutua y mejorar las relaciones institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Objetivo alcanzado a través del plan de actos y jornadas, portal de transparencia, campaña de verano...
	Contribuir a reducir el absentismo laboral	<ul style="list-style-type: none"> Planes de actuación personalizados, con medición de sus resultados y análisis en cada empresa de los motivos y circunstancias relacionados con el absentismo. Plan de prevención con cargo a cuotas, boletines de información preventiva BIP y folletos de Empresa Saludable.

15 De 2017 a 2018: perspectivas de futuro

Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	Potenciar productos / servicios innovadores	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras en Mutua On Line empresas y asesorías. - Desarrollo Mutua On Line Pacientes. - Ampliación FisoMutua+.
	Potenciar la implicación y satisfacción de las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Dinámicas de grupo derivadas de la encuesta de opinión 2016. - Avance del proyecto <i>Lidera</i>. - Renovación del Modelo de Empresa Saludable. - <i>IV Plan de Igualdad 2017-2019</i>.
	Mejorar la gestión del talento y la gestión del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - 32 acciones formativas del Plan de formación 2017-2018 a 91 grupos y peticiones individuales de formación. - Implantación del proyecto Gestión del Conocimiento.
	Potenciar la implantación de tecnologías de la información y comunicación (TICS)	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de nuevas herramientas informáticas en Gesmutua.
	Mantener el reconocimiento externo al sistema de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Renovación de certificados de todos los sistemas de gestión: <ul style="list-style-type: none"> • EFQM +500. • Gestión de la calidad. • Gestión medioambiental. • Gestión de la I+D+i. • Gestión de la RSC. • Gestión de riesgos para la seguridad del paciente. • Empresa Saludable. • Gestión de riesgos para la prevención de delitos. • Seguridad de la información. - Implantación y certificación en <i>Compliance</i> Penal y Esquema Nacional de Seguridad.
	Mantener el compromiso con la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de la memoria RSC 2017. - Premio de accesibilidad DIGA 2017. - Adhesión a la Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; al Pacto Valenciano contra la Violencia de Género y Machista, y a la Red + D de Empresas Comprometidas con la Diversidad.

15 De 2017 a 2018: perspectivas de futuro

Perspectiva de procesos	Mejorar la calidad asistencial	<ul style="list-style-type: none"> Renovación del certificado UNE179003 Gestión de riesgos para la seguridad de pacientes y revisión de guías médicas.
	Optimizar la duración media de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Se alcanzó el objetivo marcado en contingencias profesionales y contingencias comunes.
	Mejorar la atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> A través de un interlocutor único en contingencias profesionales, contingencias comunes y Servicio Jurídico.
	Mejorar la gestión documental de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la satisfacción de los usuarios con la línea 900.
	Mejorar la gestión integral de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Nuevo sistema de gestión documental en proceso de implantación.

Los resultados obtenidos se alcanzaron gracias a la forma en que se llevaron a la práctica el modelo EFQM de excelencia y los diversos sistemas de gestión en que está certificada Unión de Mutuas, así como a la implicación, eficiencia y profesionalidad de su equipo humano.

Para 2018, Unión de Mutuas se plantea seguir avanzando en el buen gobierno de la organización, en particular en lo que se refiere a la gestión de riesgos y el *compliance*; en los proyectos nacidos en el marco de Empresa Saludable y en la gestión del talento y el conocimiento; y en los proyectos relacionados con las tecnologías de la información.



Anexos

16 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI..... pág. 136

17 CUENTAS ANUALES..... pág. 150



16 Índice de contenido GRI

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

		Páginas	Información sobre los indicadores
GRI 101: FUNDAMENTOS		4, 8-11	
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES versión 2016			
1 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	13	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	13	
102-3	Ubicación de la sede	23	
102-4	Ubicación de las operaciones	23	
102-5	Propiedad y forma jurídica	14	
102-6	Mercados servidos	23, 25-26	
102-7	Tamaño de la organización	4-5, 38-41, 47-51, 63, 104	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	104-106	
102-9	Cadena de suministro	122	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No hubo cambios significativos en la organización ni en la cadena de suministro.
102-11	Principio o enfoque de precaución	53	
102-12	Iniciativas externas	35	
102-13	Afiliación a asociaciones	124	

16 Índice de contenido GRI

	Páginas	Información sobre los indicadores
2. ESTRATEGIA		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-7
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	4-11, 14-19, 21, 35-36
3. ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	21, 27, 32, 36
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	21, 36
4. GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobernanza	15-21
102-19	Delegación de autoridad	El director gerente es nombrado por la Junta Directiva y, posteriormente, el cargo es confirmado por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	La responsabilidad corresponde a los órganos y se ejerce en los términos establecidos en la normativa que regula el sector y conforme a las directrices fijadas por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	En el ámbito del sector de mutuas no es posible realizar consultas de este tipo.
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	16-19
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	17
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	16
102-25	Conflictos de interés	Las incompatibilidades y prohibiciones que afectan a los miembros de la Junta Directiva están reguladas en la Ley General de la Seguridad Social (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre). Los miembros de este órgano y el director gerente de la Mutua firman una declaración personal, exigida reglamentariamente, donde manifiestan su compatibilidad y conocimiento de las prohibiciones para ejercer su cargo.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	16

16 Índice de contenido GRI

		Páginas	Información sobre los indicadores
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		La Junta Directiva es informada por el director gerente de la gestión realizada y, cuando la especificidad de un asunto lo requiere, por profesionales expertos en la materia.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		No hay procedimientos propios de Unión de Mutuas ya que las funciones de los órganos de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente.
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		Las funciones de los órganos de gobierno están legal y reglamentariamente establecidas.
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		Las funciones de los órganos de gobierno están legal y reglamentariamente establecidas.
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales		Las funciones de los órganos de gobierno están legal y reglamentariamente establecidas.
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		Las funciones de los órganos de gobierno están legal y reglamentariamente establecidas.
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas		El director gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización.
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		No se transmitieron preocupaciones importantes al margen de las cuestiones propias de su competencia.
102-35	Políticas de remuneración		El Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.
102-36	Proceso para determinar la remuneración		El Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		El Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.
102-38	Ratio de compensación total anual	113	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Al no haberse incrementado las retribuciones en los últimos años, no procede el ratio.

16 Índice de contenido GRI

	Páginas	Información sobre los indicadores
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Lista de grupos de interés	28
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	116
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	La gobernanza de Unión de Mutuas corresponde exclusivamente a los órganos determinados legalmente.
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	31-32
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	La gobernanza de Unión de Mutuas corresponde exclusivamente a los órganos determinados legalmente.
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Unión de Mutuas.
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	9-10
102-47	Lista de los temas materiales	10-11
102-48	Reexpresión de la información	No hay cambios significativos en la información a excepción de los derivados del cambio a los estándares GRI.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios significativos en la información a excepción de los derivados del cambio a los estándares GRI.
102-50	Periodo objeto del informe	Año calendario.
102-51	Fecha del último informe	Año 2016, publicada en 2017.
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	hgarcia@uniondemutuas.es
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	8
102-55	Índice de contenido GRI	136-149
102-56	Verificación externa	11

16 Índice de contenido GRI

TEMAS MATERIALES

	Página	Información sobre los indicadores
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	42
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	47-51
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	No se produjeron implicaciones financieras, riesgos ni oportunidades de este tipo, ni Unión de Mutuas está obligada por ley a reducir sus emisiones.
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No hay planes de jubilación.
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Ninguna.
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	113-114
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	113-114
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	113-114
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	113
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	106
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	122
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	122
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	122
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	123

16 Índice de contenido GRI

	Página	Información sobre los indicadores
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	21
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	21
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	21
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Todas las operaciones realizadas.
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	21
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No hubo casos de corrupción.
GRI 301: MATERIALES versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	54
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	54-55
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	54
GRI 302: ENERGÍA versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	53, 56
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53, 56
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53, 56
302-1	Consumo energético dentro de la organización	56
302-2	Consumo energético fuera de la organización	57
302-3	Intensidad energética	57
302-4	Reducción del consumo energético	58
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Dada la actividad de Unión de Mutuas no se producen reducciones medibles objetivamente en los requisitos energéticos de los productos y servicios.

16 Índice de contenido GRI

	Página	Información sobre los indicadores
GRI 303: AGUA versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	58
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	58
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	58
303-1	Extracción de agua por fuente	58
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Ninguna fuente de agua se ha visto afectada por la captación de agua.
GRI 305: EMISIONES versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	53
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	59
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	59
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	59
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	60
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	60
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Por la actividad de Unión de Mutuas no se producen emisiones con impacto significativo más allá de las mencionadas en el resto de indicadores.
305-7	Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire	60

16 Índice de contenido GRI

		Página	Información sobre los indicadores
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS versión 2016			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	53	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53	
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino		El 100% del agua consumida por Unión de Mutuas proviene de abastecimiento municipal y se vierte alcantarillado público.
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	61	
306-3	Derrames significativos		En 2017 no se produjo ningún derrame.
306-4	Transporte de residuos peligrosos		El alcance de la actividad de Unión de Mutuas se limita al ámbito nacional. Unión de Mutuas está inscrita como pequeño productor de residuos. Los residuos generados se ceden a un gestor autorizado para su transporte y tratamiento.
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		Ninguno.
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL versión 2016			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	53	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No hubo incumplimientos.

16 Índice de contenido GRI

	Página	Información sobre los indicadores
GRI 401: EMPLEO versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	104
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	104
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	105
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	114
401-3	Permiso parental	116
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	116
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	116
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	116
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	116
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	109
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	109
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	109
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	117
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	111
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	110
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	117

16 Índice de contenido GRI

	Página	Información sobre los indicadores
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	112
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	112
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	112
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	112
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	104
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	104
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	107,108
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	113
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	104
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	104
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No hubo casos de discriminación.

16 Índice de contenido GRI

	Página	Información sobre los indicadores
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	62, 97
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62, 97
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62, 97
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	97, 99, 100, 101
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No hubo incumplimientos de este tipo.
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	62, 97, 102
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62, 97, 102
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62, 97, 102
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No hubo reclamaciones de este tipo.
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO versión 2016		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN versión 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	42
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No hubo incumplimientos de este tipo.

16 Índice de contenido GRI

INDICADORES GRI NO APLICABLES EN UNIÓN DE MUTUAS

		Información sobre los indicadores
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS versión 2016		
GRI 103 y 203-1 a 2	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados. Impactos económicos indirectos significativos.	No se produjeron inversiones en infraestructuras y servicios de las que se deriven consecuencias económicas indirectas. La actividad de Unión de Mutuas no produce consecuencias económicas indirectas.
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL versión 2016		
GRI 103 y 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Unión de Mutuas respeta las normas aplicables al sector, por lo que no cabe la competencia desleal ni las prácticas monopolísticas.
GRI 301: MATERIALES versión 2016		
301-2	Insumos reciclados	Unión de Mutuas no es productora de bienes.
GRI 303: AGUA versión 2016		
GRI 303-3	Agua reciclada y reutilizada	El uso de agua es exclusivamente sanitaria y se vierte al alcantarillado público, por lo que no hay reciclaje ni reutilización de agua.
GRI 304: BIODIVERSIDAD versión 2016		
GRI 103 y 304-1 a 4	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de las áreas protegidas. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad. Hábitats protegidos o restaurados. Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Ningún centro de Unión de Mutuas está en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad, por lo que no hay impactos en la biodiversidad de los que informar.
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES versión 2016		
GRI 103 y 308-1 a 2	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

16 Índice de contenido GRI

Información sobre los indicadores

GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA versión 2016

GRI 103 y 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	La Constitución Española garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. En todo caso, Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.
------------------------	---	---

GRI 408: TRABAJO INFANTIL versión 2016

GRI 103 y 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de explotación infantil	En Unión de Mutuas no hay contratación infantil y sus proveedores tampoco contratan a niños. En todo caso, Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.
------------------------	---	--

GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO versión 2016

GRI 103 y 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	En Unión de Mutuas no hay trabajo forzoso y tampoco se da entre sus proveedores. En todo caso, Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.
------------------------	--	--

GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD versión 2016

GRI 103 y 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	El personal de seguridad es subcontratado y la empresa correspondiente se ocupa de su formación.
------------------------	--	--

GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS versión 2016

GRI 103 y 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Unión de Mutuas solo desarrolla actividades en España.
------------------------	---	--

GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS versión 2016

GRI 103 y 412-1 a 3	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos. Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos. Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	No se realiza este tipo de exámenes porque con el cumplimiento normativo quedan garantizados los derechos humanos.
----------------------------	---	--

GRI 413: COMUNIDADES LOCALES versión 2016

GRI 103 y 413-1 a 2	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales.	La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.
----------------------------	--	--

GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES versión 2016

GRI 103 y 414-1 a 2	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales. Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, y debe aplicar la normativa de contratación pública.
----------------------------	---	---

16 Índice de contenido GRI

		Información sobre los indicadores
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA versión 2016		
GRI 103 y 415-1	Contribuciones a partidos políticos y/o representantes políticos	Unión de Mutuas no puede realizar contribuciones a partidos políticos de acuerdo con la ley.
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO versión 2016		
GRI 103 y 417-1 a 3	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios. Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios. Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Unión de Mutuas es una empresa de servicios que no puede por ley hacer publicidad, promociones o patrocinios.

BALANCE INTEGRADO EJERCICIO 2017			
N.º CUENTAS	ACTIVO	EJERCICIO 2017	REEXPRESADO EJERCICIO 2016
	A) Activo no corriente	45.570.556,73	51.548.823,26
	I. Inmovilizado intangible	1.112.339,41	461.621,61
200, 201, (2800), (2801)	1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
203, (2803), (2903)	2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
206, (2806), (2906)	3. Aplicaciones informáticas	945.791,23	251.316,74
207, (2807), (2907)	4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	166.548,18	210.304,87
208, 209, (2809), (2909)	5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
	II. Inmovilizado material	38.970.038,90	38.710.039,34
210, (2810), (2910), (2990)	1. Terrenos	10.383.560,51	10.383.560,51
211, (2811), (2911), (2991)	2. Construcciones	22.584.045,37	22.222.796,53
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5. Otro inmovilizado material	6.002.433,02	6.103.682,30
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
	III. Inversiones inmobiliarias	14.144,68	14.304,88
220, (2820), (2920)	1. Terrenos	6.614,38	6.614,38
221, (2821), (2921)	2. Construcciones	7.530,30	7.690,50
2301, 2311, 2391	3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
	IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	1.762.736,51	1.762.736,51
240, 243, 244, (2933), (2934)	1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	1.762.736,51	1.762.736,51
249, (2939)	2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00	0,00
248, (2938)	4. Otras inversiones	0,00	0,00
	V. Inversiones financieras a largo plazo	3.481.514,83	10.231.415,88
250, (259), (296)	1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2. Créditos y valores representativos de deuda	3.356.753,09	10.106.654,14
258, 26	4. Otras inversiones financieras	124.761,74	124.761,74
2521, (2980)	VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	229.782,40	368.705,04
	B) Activo corriente	85.267.494,18	88.486.388,21
38, (398)	I. Activos en estado de venta	235.732,55	235.732,55
	II. Existencias	401.136,14	385.773,09
30, (390)	1. Productos farmacéuticos	62.310,22	63.516,46
31, (391)	2. Material sanitario de consumo	332.961,59	310.171,42
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3. Otros aprovisionamientos	5.864,33	12.085,21
	III. Deudores y otras cuentas a cobrar	50.250.464,23	62.521.991,40
4300, 431, 443, 448, (4900)	1. Deudores por operaciones de gestión	2.500.210,92	18.312.598,90
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	2. Otras cuentas a cobrar	47.720.748,07	44.165.146,78
470, 471, 472, 473, 474	3. Administraciones Públicas	29.505,24	44.245,72
450, 455, 456	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
	V. Inversiones financieras a corto plazo	9.904.852,51	130.834,01
540, (549), (596)	1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	2. Créditos y valores representativos de deuda	9.875.075,13	118.528,25
545, 548, 565, 566	4. Otras inversiones financieras	29.777,38	12.305,76
480, 567	VI. Ajustes por periodificación	79.745,85	88.834,36
	VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	24.395.562,90	25.123.222,80
577	1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	18.247.044,13
556, 570, 571, 573, 575	2. Tesorería	24.395.562,90	6.876.178,67
	TOTAL ACTIVO (A+B).....	130.838.050,91	140.035.211,47

BALANCE INTEGRADO EJERCICIO 2017			
N.º CUENTAS	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	EJERCICIO 2017	REEXPRESADO EJERCICIO 2016
	A) Patrimonio neto	109.754.073,01	120.076.717,62
10	I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
	II. Patrimonio generado	109.739.993,66	120.061.553,27
11	1. Reservas	82.139.482,85	76.033.589,71
120, 122	2. Resultados de ejercicios anteriores	28.443.051,55	40.030.616,21
129	3. Resultados del ejercicio	-842.540,74	3.997.347,35
	III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
136	1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
133	2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
130, 131, 132, 137	IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	14.079,35	15.164,35
	B) Pasivo no corriente	0,00	66.810,31
14	I. Provisiones a largo plazo	0,00	66.810,31
	II. Deudas a largo plazo	0,00	0,00
170, 177	2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
171, 172, 173, 178, 18	4. Otras deudas	0,00	0,00
174	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
	C) Pasivo corriente	21.083.977,90	19.891.683,54
58	I. Provisiones a corto plazo	8.110.437,41	8.805.316,29
	II. Deudas a corto plazo	1.066.701,64	229.926,82
520, 527	2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	4. Otras deudas	1.066.701,64	229.926,82
524	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	11.906.838,85	10.856.440,43
4000, 401	1. Acreedores por operaciones de gestión	756.060,65	882.386,18
4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	2. Otras cuentas a pagar	9.229.308,80	8.209.535,67
475, 476, 477, 479	3. Administraciones Públicas	1.921.469,40	1.764.518,58
452, 456, 457	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
485, 568	V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....	130.838.050,91	140.035.211,47

CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL. INTEGRADO.

N.º CUENTAS			EJERCICIO 2017	EJERCICIO 2016
	1.	Cotizaciones sociales	217.642.664,76	202.780.394,64
7200, 7210	a)	Régimen general	59.794.390,86	55.589.458,25
7211	b)	Régimen especial de trabajadores autónomos	23.922.062,08	23.011.254,38
7202, 7212	c)	Régimen especial agrario	0,00	0,00
7203, 7213	d)	Régimen especial de trabajadores del mar	24.398,60	22.307,30
7204, 7214	e)	Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
7205, 7215	f)	Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
7206	g)	Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	133.901.813,22	124.157.374,71
	2.	Tranferencias y subvenciones recibidas	1.085,00	255.011,48
	a)	Del ejercicio	0,00	253.926,48
751	a.1)	subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	7.438,00
750	a.2)	transferencias	0,00	246.488,48
752	a.3)	subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
7530	b)	Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	1.085,00	1.085,00
754	c)	Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
705, 740, 741	3.	Prestaciones de servicios	1.111.272,83	836.557,00
780, 781, 782, 783	4.	Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	654.369,50	0,00
	5.	Otros ingresos de gestión ordinaria	11.773.614,37	10.817.821,32
776	a)	Arrendamientos	278.213,40	278.213,40
775, 777	b)	Otros ingresos	231.431,57	170.546,77
7970	c)	Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	2.739.484,41	3.054.040,48
794	d)	Provisión para contingencias en tramitación aplicada	8.524.484,99	7.315.020,67
795	6.	Excesos de provisiones	5.773,57	652.945,99
	A)	TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	231.188.780,03	215.342.730,43
	7.	Prestaciones sociales	-105.437.995,79	-95.932.856,65
(630)	a)	Pensiones	0,00	0,00
(631)	b)	Incapacidad temporal	-96.353.786,32	-86.953.294,74
(632)	c)	Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-5.688.506,36	-5.452.169,00
(634)	d)	Prestaciones familiares	0,00	0,00
(635)	e)	Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-2.081.059,51	-1.990.827,91
(636)	f)	Prestaciones sociales	-110.171,01	-117.723,43
(637)	g)	Prótesis y vehículos para inválidos	-189.684,19	-290.030,16
(638)	h)	Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-517.547,44	-551.508,02
(639)	i)	Otras prestaciones	-497.240,96	-577.303,39
	8.	Gastos de personal	-26.715.429,43	-26.827.217,97
(640), (641)	a)	Sueldos, salarios y asimilados	-20.202.835,31	-20.417.263,07
(642), (643), (644)	b)	Cargas sociales	-6.512.594,12	-6.409.954,90
	9.	Trasferencias y subvenciones concedidas	-59.544.849,00	-50.972.925,41
(650)	a)	Transferencias	-39.707.160,09	-36.916.554,18
(651)	b)	Subvenciones	-19.837.688,91	-14.056.371,23

CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL. INTEGRADO.

N.º CUENTAS			EJERCICIO 2017	EJERCICIO 2016
	10.	Aprovisionamientos	-4.177.308,65	-4.494.492,84
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 611	a)	Compras y consumos	-4.177.308,65	-4.494.492,84
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b)	Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
	11.	Otros gastos de gestión ordinaria	-34.964.560,62	-35.003.812,40
(62)	a)	Suministros y servicios exteriores	-6.183.720,03	-5.852.643,67
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614	b)	Tributos	-1.676.289,68	-1.815.558,42
(676)	c)	Otros	0,00	0,00
(6970)	d)	Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-1.855.450,79	-2.266.734,28
(6670)	e)	Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-17.538.832,76	-16.544.391,04
(694)	f)	Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-7.710.267,36	-8.524.484,99
(68)	12.	Amortización del inmovilizado	-1.302.249,10	-1.487.051,94
	B)	TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-232.142.392,59	-214.718.357,21
	I.-	RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	-953.612,56	624.373,22
	13.	Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-72.421,60	-88.829,23
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799	a)	Deterioro de valor	0,00	0,00
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674)	b)	Bajas y enajenaciones	-72.421,60	-88.829,23
7531	c)	Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
	14.	Otras partidas no ordinarias	106.687,32	21.965,04
773, 778	a)	Ingresos	273.794,53	111.633,81
(678)	b)	Gastos	-167.107,21	-89.668,77
	II.-	RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	-919.346,84	557.509,03
	15.	Ingresos financieros	77.359,12	193.564,05
760	a)	De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
761, 762, 769	b)	De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	77.359,12	193.564,05
755, 756	c)	Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
(660), (662), (669)	16.	Gastos financieros	0,00	-421,31
784, 785, 786, 787	17.	Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
	18.	Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
7640, (6640)	a)	Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
7641, (6641)	b)	Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
768, (668)	19.	Diferencias de cambio	0,00	0,00
	20.	Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	-2.500,00
766, 7963, 7964, 7968, 7969, (666), (6963), (6964), (6968), (6969)	a)	De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	b)	Otros	0,00	-2.500,00
	III.-	RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	77.359,12	190.642,74
	IV.-	RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	-841.987,72	748.151,77
(6616), (6617), (6618), 6619	21.	Impuesto sobre beneficios	-553,02	-552,07
	V.-	RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	-842.540,74	747.599,70
	±	AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		3.249.747,65
	VI.-	RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		3.997.347,35

