

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

C/ Félix Boix nº 14 – 4º B

28036, Madrid

Quart de Poblet, 14 de febrero de 2019

Muy Señores nuestros,

Desde abril de 2013 **umivale** se ha comprometido con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en los ámbitos de los Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción, siendo éste el sexto informe de progreso que reportamos.

A través de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que les presentamos queremos hacerles partícipes de las acciones realizadas a nuestros Grupos de Interés en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial. Tal y como ustedes podrán comprobar, estos principios han sido integrados en nuestra estrategia de sostenibilidad y eficiencia, reflejándose en la cultura de la organización.

En líneas generales 2017 ha sido un buen año para **umivale**. Nuestra población protegida ha alcanzado los 718.903 trabajadores, un 7,79% más respecto al ejercicio anterior. En consecuencia los ingresos totales, básicamente procedentes de sus cotizaciones, han ascendido a 472'20 millones €, un 10'28% más respecto a 2016, obteniendo un resultado de 38,97 millones €, de los cuales directamente revertiremos 32'52 millones para la mejor financiación de la Seguridad Social. Estas cifras confirman nuestra solvencia y son fruto de una gestión eficaz y eficiente de los recursos que disponemos.


Respecto a las acciones llevadas a cabo en materia de responsabilidad social, seguimos un año más reduciendo el consumo de energía, papel y tóner a pesar del incremento significativo de la actividad asistencial. En el 2017 también hemos renovado el sello Bequal, que refrenda nuestro compromiso con la integración y la inclusión de personas con discapacidad.

En ese sentido nos encontramos actualmente en fase de diseño de un Plan Director Ambiental, con un horizonte de 4 años, que surge de la necesidad de aunar las distintas iniciativas en materia de sostenibilidad bajo un mismo enfoque, alineándolas con la misión corporativa que tiene su foco en la salud.

Estos resultados son consecuencia del esfuerzo y dedicación de todas las personas que trabajan para hacer de umivale un referente de excelencia en España de la Salud Laboral.

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

Atentamente,



Héctor Blasco García
Director Gerente



Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2017



1. Carta del Director Gerente	4
2. umivale	5
2.1 Órganos de Gobierno	8
2.2 Cultura de Empresa	10
2.3 Grupos de Interés	11
2.4 Nuestra Misión, Visión y Valores	12
2.5 Código Ético	13
2.6 Principios de Actuación en Responsabilidad Social Corporativa	14
2.7 Mercados, Red Asistencial, Servicios Ofrecidos y Clientes	16
2.8 Pacto Mundial de la ONU	21
2.9 Principio de Precaución	21
3. Mutualista	22
3.1 Población protegida	23
3.2 Ausencias por motivos de salud	24
3.3 Siniestralidad Laboral	25
3.4.1 Encuestas de satisfacción	26
3.4.2 Comunicación con el Cliente	30
3.5 Reclamaciones	35
3.6 Privacidad	36
3.7 Asistencia Sanitaria	38
3.8 Prestaciones Económicas	39
4. Equipo Humano (umivalientes)	47
5. Proveedores	60
6. Sociedad	63
6.1 Gestión Medioambiental	64
6.2 Cultura de Prevención	68
6.3 Actividad Institucional	72
6.4 Colaboración solidaria	75
6.5 Marco Regulatorio y Auditorías	76
7. Capital	77
8. Análisis de materialidad	83
9. Datos técnicos de la Memoria de RSC	92
10. Tabla de GRI	95
11. Anexos	101

Carta del Director Gerente



Estimado lector/a,

A través de esta memoria quiero hacerle partícipe de los avances y acciones que durante 2017 hemos llevado a cabo en **umivale**. Con ella queremos refrendar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el *Global Reporting Initiative*, que nos acredita como una de las empresas pioneras en España en la elaboración de esta memoria a través de estos parámetros.

En líneas generales 2017 ha sido un buen año para **umivale**. Nuestra población protegida ha alcanzado los 718.903 trabajadores, un 7,79% más respecto al ejercicio anterior. En consecuencia los ingresos totales, básicamente procedentes de sus cotizaciones, han ascendido a 472'20 millones €, un 10'28% más respecto a 2016, obteniendo un resultado de 38,97 millones €, de los cuales directamente revertiremos 32'52 millones para la mejor financiación de la Seguridad Social. Estas cifras confirman nuestra solvencia y son fruto de una gestión eficaz y eficiente de los recursos que disponemos.

Respecto a las acciones llevadas a cabo en materia de responsabilidad social, seguimos un año más reduciendo el consumo de energía, papel y tóner a pesar del incremento significativo de la actividad asistencial. En el 2017 también hemos renovado el sello Bequal, que refrenda nuestro compromiso con la integración y la inclusión de personas con discapacidad.

En ese sentido nos encontramos actualmente en fase de diseño de un Plan Director Medioambiental, con un horizonte de 4 años, que surge de la necesidad de aunar las distintas iniciativas en materia de sostenibilidad bajo un mismo enfoque, alineándolas con la misión corporativa que tiene su foco en la salud.

Estos resultados son consecuencia del esfuerzo y dedicación de todas las personas que trabajan para hacer de umivale un referente de excelencia en España de la salud laboral.

Héctor Blasco García
Director Gerente de **umivale**

umivale

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

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

Principales hitos del 2017...



Principales cifras 2017...



Trabajadores protegidos
más de 718.900



Proveedores
2.628



Empresas mutualistas
más de 45.100



Asistentes jornadas
3.841



Red de Centros
1.008 Centros Ajenos
52 Centros Propios



Ingresos integrados
472'20 millones de €



Equipo Humano
712



Resultado económico
38'97 millones de €

Objetivos:

Económicos

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

Medioambientales

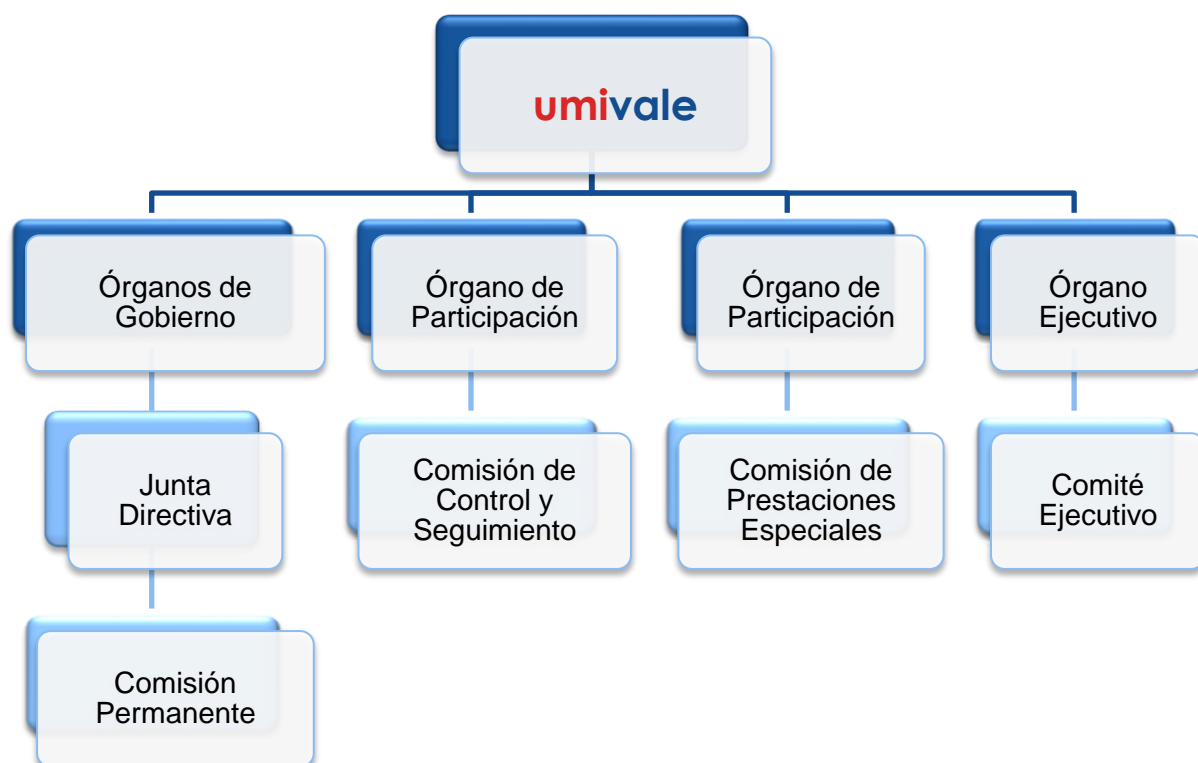
- ✓ Continuar optimizando el uso de recursos como energía, agua, papel, tóner y los consumos sanitarios y de oficina.
- ✓ Mejorar nuestros objetivos de consumo.

Sociales

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



Nuestros Órganos de Gobierno y participación son los siguientes:



Junta Directiva

> Presidente	1.	D. Ángel Luis Mancebo Soto	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
> Vicepresidentes	2.	D. Álvaro Murga Tomé	Iberdrola España, S.A.U.
	3.	D ^a Yolanda Sánchez Triquell	Mercadona, S.A.
	4.	D. Juan María Gorostidi Pulgar	Banco Santander, S.A.
> Secretaria	5.	D ^a . Silvia Ruiz Barceló	Santander Consumer Establecimiento Financiero de Crédito, S.A.
> Vocales (por apellido)	6.	D ^a Ángeles Estevan Morell	Productos Dulcesol, S.L.
	7.	D. Enrique Gilarranz Vicente	Indra BPO Servicios, S.L.U.
	8.	D. Ricardo Martínez Valls	Agricultores de la Vega de Valencia, S.A.
	9.	D. Ernesto Mata López	Applus Norcontrol, S.L.U.
	10.	D. José María Mendiguren Santiago	Ingeniería de Software Bancario, S.L.
	11.	D ^a Pilar Morata Rubio	Blue Indico Investments, S.L.
	12.	D. Antonio Moreno Ucelay	Iberdrola Generación, S.A.
	13.	D. Salvador Navarro Martín	Consum Sociedad Cooperativa Valenciana
	14.	D. Salvador Navarro Pradas	AdE Logística, S.L.
	15.	D. Ramón Noblejas Peralta	Valgi, S.A.
	16.	D. Manuel Palma Marín	Grupo Manuel Palma, S.L.
	17.	D. Enrique Tapia López	Gas Natural SDG, S.A.
	18.	D ^a Consuelo Vázquez Payá	Frescos y Elaborados Delisano, S.A.
	19.	D. Balbino de Santiago Sánchez	umivale Representante de los Trabajadores
> Director Gerente		D. Héctor Blasco García	

Comisión Permanente

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

Comisión de Control y Seguimiento

> Presidente	D. Ángel Luis Mancebo Soto	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
> Vocales (por apellido)	D ^a M ^a Luisa Baena Martínez	UGT
	D. Miguel Burdeos Baño	CEOE—Suavizantes y Plastificantes Bituminosos, S.L.
	D. Antonio Calderón Benito	UGT
	D. Javier Giménez Gras	CC.OO. País Valenciano
	D. José Félix Guerricabeitia Igartua	CEOE—BBVA S.A.
	D. Rafael Lizandra García	CEOE—FORVA S.A.
	D. Miguel Ángel Ortiz de Guinea	CC.OO.
	D ^a Rosa Sánchez Repiso	CEOE—Santander Global Facilities, S.L.
	D. Daniel Vilchez Olmo	CC.OO. País Valenciano
> Secretario	D. Héctor Blasco García	

Comisión de Prestaciones Especiales

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

Comité Ejecutivo

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

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



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

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

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

La formulación estratégica y el liderazgo transformador

La transformación digital e innovación tecnológica

El Modelo de Excelencia, “MEX” implantado

Transparencia en la gestión y la información

El Código Ético

La gestión proactiva del absentismo

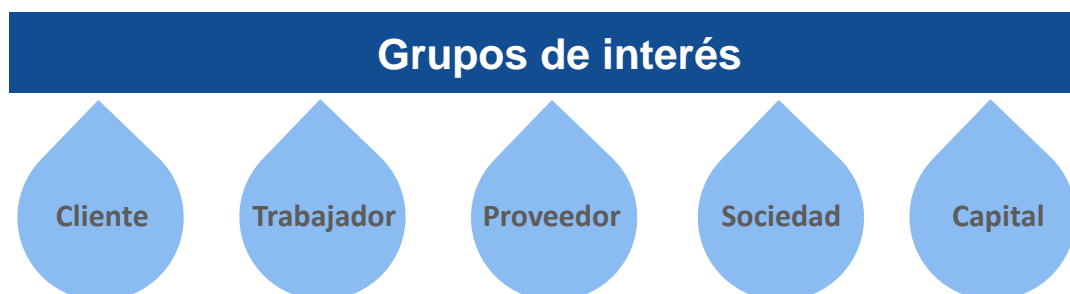
La gestión del Servicio de Atención al Cliente

Cultura colaborativa: cooperación con partners

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

En este trabajo de reflexión contamos con la opinión de todos nuestros grupos de interés.

Nuestra Misión, Visión y Valores:

Misión

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

Visión

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

Valores

Compromiso

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

Respeto

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

Confiability

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

Responsabilidad

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

Como en años anteriores, la divulgación del Código Ético y del Plan de Prevención de Riesgos Normativos ha sido primordial para **umivale**, realizando durante el año 2017 las siguientes actuaciones:

1. Formación y compromiso interno del Código Ético (CET)

En 2017 se entregó el CET a todo el personal de nueva incorporación en su “**Plan de Acogida**”, transmitiéndole los valores y pautas en él reflejados, firmando todos ellos su compromiso en el cumplimiento del mismo desde el inicio de su actividad en **umivale**.

Además se formaron dos nuevas promociones en nuestro Modelo de Excelencia (MEX) en el que se incluye la filosofía y valores del CET, garantizando así la formación del personal de nueva incorporación desde el inicio de su actividad en **umivale**.

2. Divulgación externa del CET

En cuanto a la divulgación externa y dentro de las acciones ejecutadas en el entorno web, durante todo el año, en el carrusel de imágenes de la página de inicio de la web se mostraron los valores del CET. Fruto de las distintas acciones llevadas a cabo en la **página web**, durante 2017 se contabilizaron 221 visitas al apartado del CET.

Además como ya se hizo en ejercicios anteriores, se han seguido manteniendo los valores del CET en la carta del “**Plan de Acogida**” a **nuevos mutualistas** y en la **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa**.

3. Divulgación interna y canal de cumplimiento

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

Como resultado el canal ha sido utilizado por parte de 102 **umivariantes**, lo que supone un crecimiento del 308% sobre el año anterior.



Principios de Actuación



Compromiso

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



Respeto

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



Confiabilidad

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



Responsabilidad

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

Nuestro Sector (Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social)

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

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



Dentro de este escenario, hemos continuado manteniendo la alianza estratégica con otras cinco Mutuas (**suma intermutual**) para garantizar el mejor servicio a nuestras empresas mutualistas. En 2017 hemos reforzado la alianza **suma intermutual** con la incorporación de **MUTUA BALEAR**. Con esta nueva incorporación reforzamos y renovamos la búsqueda de sinergias que tan buenos resultados ha venido aportando en esta primera década de andadura común.

Red Asistencial

umivale cuenta con 52 centros propios, estando presente en 19 provincias. A través de nuestras direcciones territoriales en **umivale** gestionamos nuestra red de clínicas y oficinas de manera descentralizada, además de coordinar la calidad del servicio que prestamos a través del resto de centros sanitarios concertados.

Garantizamos en toda la red de Clínicas

umivale:

- ✓ Instalaciones dotadas de consultas médicas, salas de curas, rehabilitación, radiología, laboratorio de valoración funcional, etc.
- ✓ Equipamientos sanitarios para aplicar la metodología más adecuada y eficaz, para garantizar las mejores condiciones de recuperación y rehabilitación del paciente.

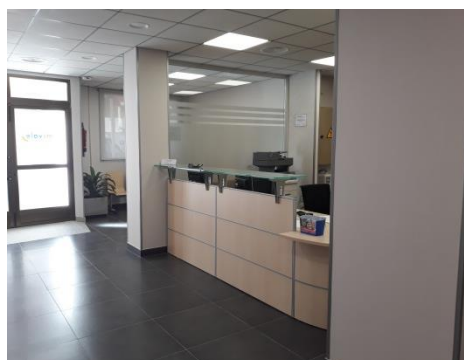


Centro Asistencial Catarroja

En nuestro afán de trabajar para optimizar de la mejor forma posible la salud laboral de las empresas y sus trabajadores, hemos continuado invirtiendo en mejorar nuestra red asistencial. En este sentido destacar las reformas de nuestros centros en Alcoi, Yecla, Alcorcón, Xàtiva, Catarroja, Almería, Algemesí y Museros, y la nueva aula de formación en Oviedo.



Centro Asistencial Alcoi



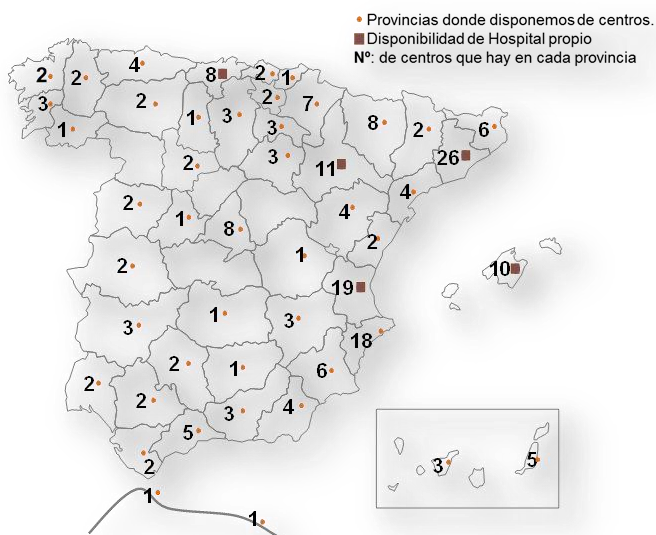
Centro Asistencial Yecla

Juntos sumamos...

Durante el 2017 no sólo se ha manteniendo la alianza **suma intermutual** de vinculación y coordinación de las cinco mutuas (**Mutua Montañesa** nº 7, **MAZ** nº 11, Mutua **Navarra** nº 21, **Egarsat** nº 276 y **umivale**, nº 15), si no que se ha incorporado **MUTUA BALEAR**.

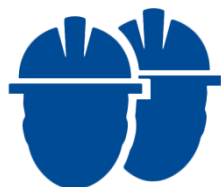


También se ha profundizado en la política de sinergias que tan buenos resultados ha conllevado.



Servicios ofrecidos

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



- ✓ **Prevenir:** llevamos a cabo el desarrollo del Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social. A través de esta herramienta, por una parte ayudamos a reducir los índices de siniestralidad mediante asesoramiento personalizado, y por otra parte, difundimos la cultura preventiva en nuestras empresas.
- ✓ **Curar:** prestamos asistencia sanitaria a nuestros trabajadores protegidos en caso de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional. Además, en caso de Enfermedad Común podemos adelantar pruebas diagnósticas, operaciones, o sesiones de rehabilitación, entre otras acciones. De esta forma conseguimos ayudar a nuestros trabajadores protegidos a que puedan recuperar sus actividades diarias lo antes posible.
- ✓ **Gestionar las prestaciones asignadas por Ley al sector de Mutuas.** Son las referidas, entre otras, a la Incapacidad Temporal (IT), Cuidado del Menor Enfermo (CUME), Licencia de Riesgo durante el Embarazo o Lactancia Natural (LREoL), Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos (CATA), y el Bonus (incentivo que cobran las empresas por reducción de siniestralidad).

Los Servicios de **umivale** se encuentran desarrollados en el Anexo IV de esta memoria.

Clientes

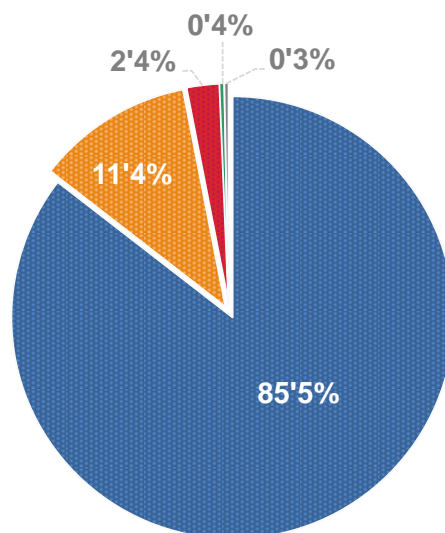
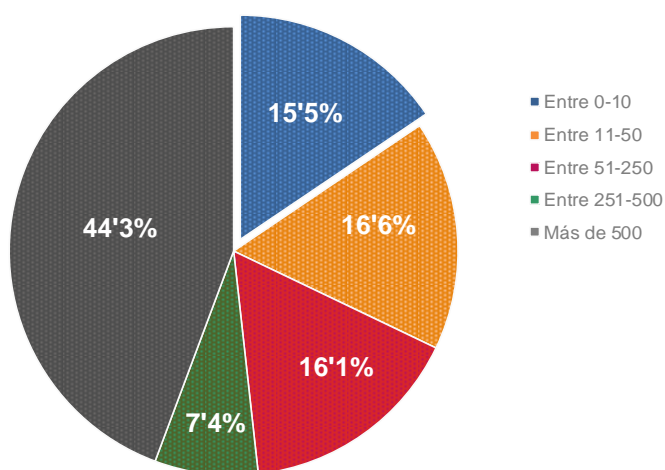
Acumulamos a 31 de diciembre de 2017 un incremento de **+7'79%** v'16 en el total de trabajadores protegidos (DNI's distintos), **+8'19%** en AT&EP y **+8'63%** en CC.

Destacar que en 2017 continuó aumentando la porción de nuestra cartera protegida de cuenta ajena en ambas contingencias (profesionales y comunes), **73'31%** en 2017, una de las ratios más altas del sector. Creemos que este dato es indicativo de nuestro buen hacer y de nuestro compromiso por obtener, en su conjunto, la mejor salud laboral posible.

Población protegida por
tamaño de empresa

◀ AT&EP ▶

Empresas por tamaño



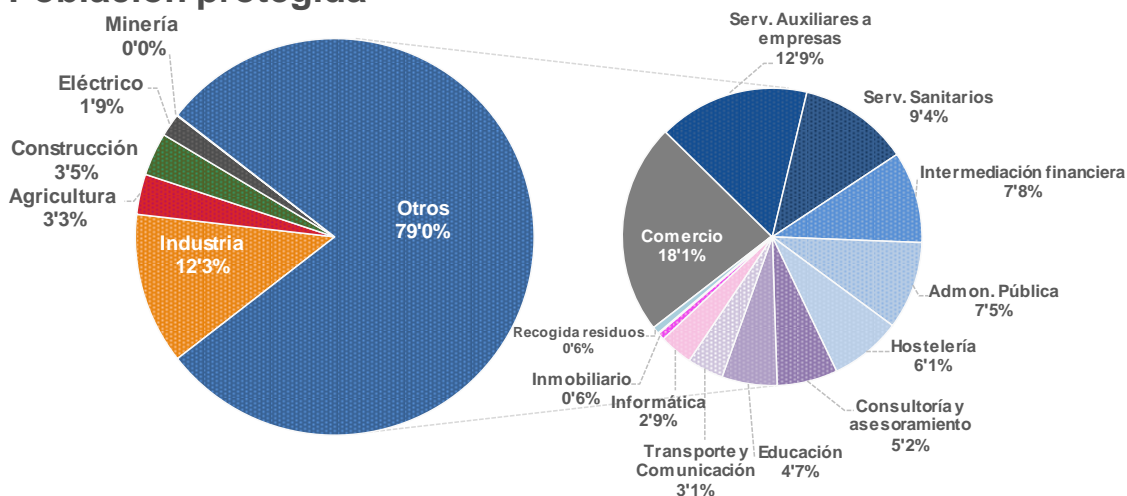
En el análisis de las empresas mutualistas (CIF's) cotizantes por trabajadores por cuenta ajena destaca que:

- Las microempresas (hasta 10 trabajadores) conforman la mayoría de los CIF's asociados en AT&EP, **38.571 (85'49%)**, cuando, desde la perspectiva de la población protegida, únicamente concentran el **15'55%** de los trabajadores.
- Las empresas >51 trabajadores, el **3'07%** de los CIF's emplean al **67'89%** de los trabajadores y, en especial, las de >500 trabajadores suponen el **44'31%** de la población protegida por **umivale**.



Clientes

Población protegida

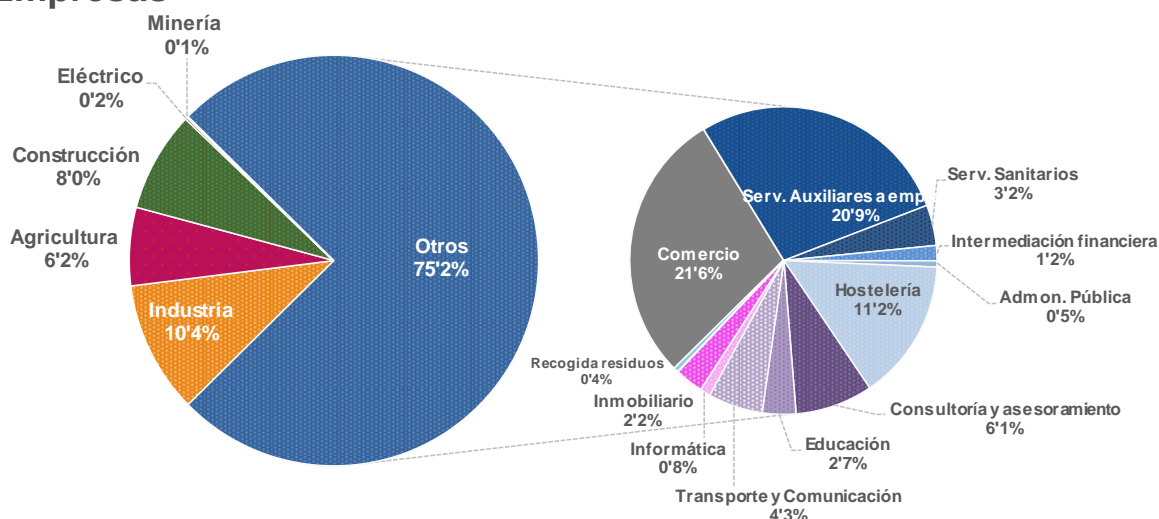


Lógicamente, al analizar por sectores nuestro colectivo de trabajadores protegidos destaca los Servicios (**79'01%**) seguido por Industria (**12'31%**).

Y dentro de Servicios, destacar:

- 👉 **Comercio:** **18'07%** del total trabajadores.
- 👉 **Actividades auxiliares empresas:** **12'93%** del total trabajadores.
- 👉 **Servicios Sanitarios:** **9'44%** del total población protegida.

Empresas



Por sectores de actividad la distribución de nuestras empresas asociadas, predomina el sector servicios (75'18%), seguido del de industria (10'42%).

Dentro del sector servicios destacar:

- 👉 **Comercio:** **21'57%** del total empresas.
- 👉 **Actividades auxiliares empresas:** **20'94%** del total empresas.
- 👉 **Hostelería:** **11'19%** del total empresas.

En 12 de abril de 2013, **umivale** se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, alineándonos con sus principios, y comprometiéndonos a:

- ✓ Trabajar en favor de su promoción y desarrollo.
- ✓ Hacer como nuestros, apoyar y llevar a la práctica, un conjunto de valores fundamentales en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.



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

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

umivale > Principio de Precaución

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

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

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

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

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

Mutualista

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

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

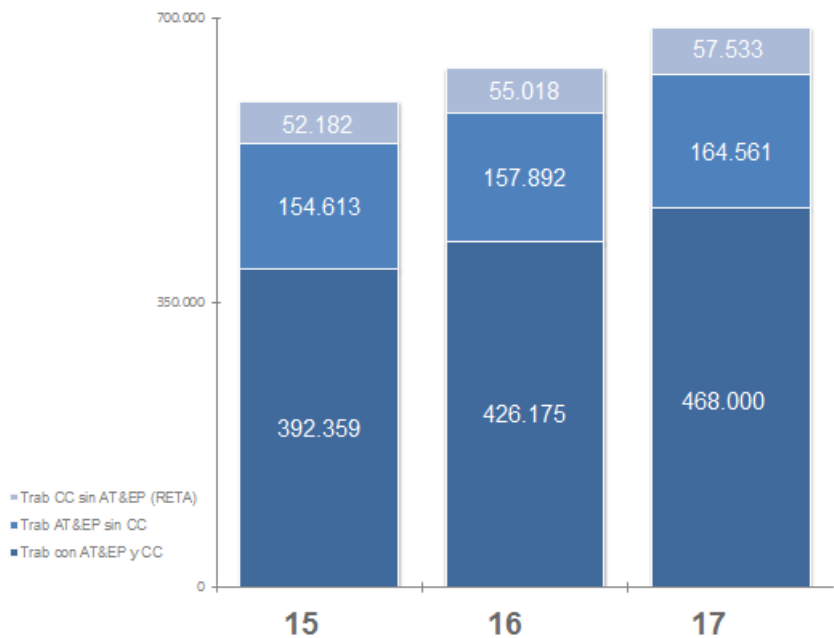
3.1 Población protegida



A 31 de diciembre de 2017 acumulamos un incremento **de +7'79%** v'16 en el total de trabajadores protegidos (DNI's distintos), **+8'19%** en AT&EP y **+8'63%** en CC.

Destacar que en 2017 continuó aumentando la porción de nuestra cartera protegida de cuenta ajena en ambas contingencias (profesionales y comunes), **73'31%** en 2017, una de las ratios más altas del sector. Creemos que este dato es indicativo de nuestro buen hacer y de nuestro compromiso por obtener, en su conjunto, la mejor salud laboral posible.

Promedio de trabajadores protegidos



Fecha obtención de los datos: 31 marzo 2018

3.2 Ausencias por motivos de salud

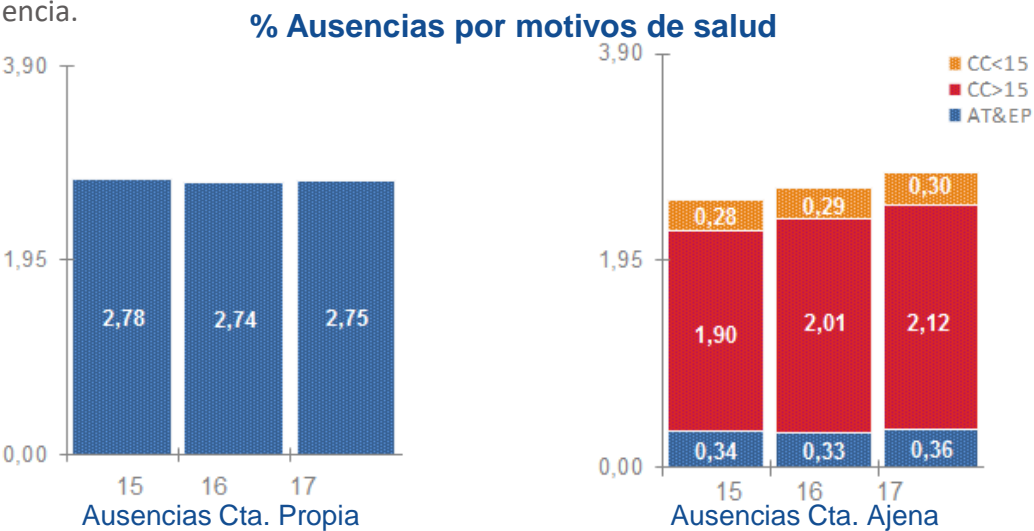
Las ausencias por motivos de salud es el indicador que en **umivale** utilizamos como referencia para saber si estamos cumpliendo con nuestra Misión. A través de él se puede medir la “falta de salud” de las empresas al cuantificar las jornadas perdidas por Incapacidad Temporal, derivada de Patologías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

Ausencias por motivos de salud = Jornadas perdidas x 100 / Plantilla media x días del periodo seleccionado

En 2017 las ausencias por motivos de salud de nuestro colectivo de trabajadores por cuenta ajena, acumularon 2’77% jornadas perdidas respecto del total potencialmente trabajables.

En 2017 ha continuado la tendencia, creciente desde el otoño de 2013, de las ausencias por motivos de salud de los trabajadores por cuenta ajena protegidos, **+5’51%** v’16, incremento neto generado, tanto por el aumento de las ausencias en contingencias profesionales como en contingencias comunes, **+7’28%** y **+5’25%** respectivamente. A pesar de ello, todavía nos seguimos manteniendo en niveles inferiores al 2007, **-17’96%**.

Responsables de la Dirección Médica y de Operaciones de la Mutua han establecido un grupo de trabajo, con reuniones periódicas, donde estudian en cómo volver a revertir esta tendencia.

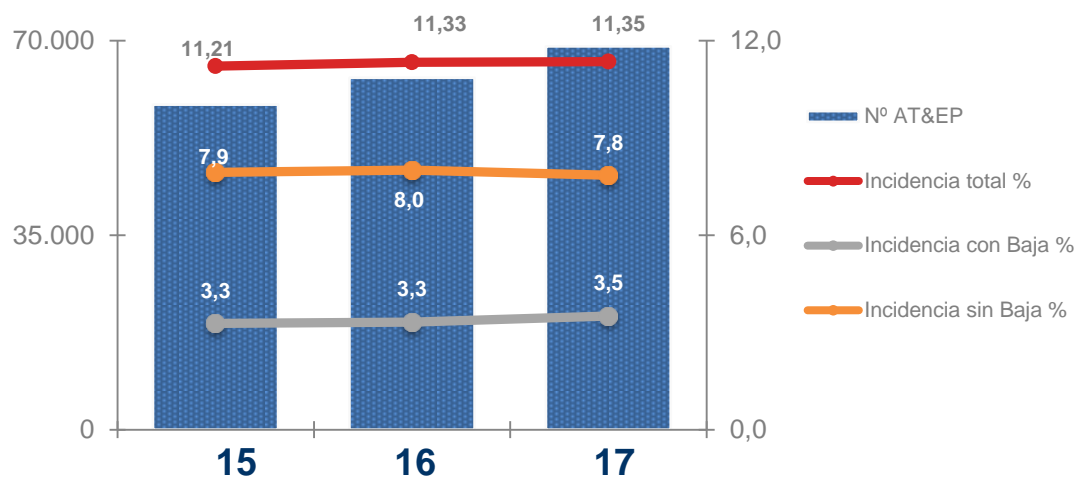


Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2018. Indicador que puede variar según la fecha al existir circunstancias que afectan al indicador. Ejemplos: Existen procesos que el INSS dictamina que la contingencia es distinta (de AT pasa a CC o viceversa), sentencias judiciales que obligan a aceptar procesos como AT, procesos nuevos declarados por la empresa con retraso, etc.

3.3 Siniestralidad Laboral

En 2017 **umivale** registró **68.943 procesos** en **Contingencias Profesionales**, con y sin **baja**, teniendo en cuenta a los trabajadores por **cuenta propia** y por **cuenta ajena**, lo que supuso un incremento de **+8'89%** respecto al ejercicio anterior, y manteniendo la tendencia al alza de los últimos años. Aún así, respecto de 2007, seguimos acumulando una reducción del **-37'74%**.

Evolución AT&EP e Índice de Incidencia



No obstante lo anterior, dado que el aumento del **promedio** de la **población protegida AT&EP** fue del **+8'68%** v'16, **menor** que el incremento del **número de Contingencias Profesionales**, los **11'35** accidentes, tanto con baja como sin baja por cada 100 trabajadores protegidos, el **índice de incidencia** aumentó de forma **global +0'19%** v'16, neto de disminuir **-2'05%** la incidencia de los **sin baja** e incrementar **+5'59%** los **con baja**.

Nº AT&EP	15		16		17	
Sin baja	41.369	2'6%	44.749	8'2%	47.637	6'5%
Con baja	17.102	10'1%	18.567	8'6%	21.306	14'8%
Total	58.471	4'7%	63.316	8'3%	68.943	8'9%

Fecha de obtención de los datos: 31 Marzo 2018.

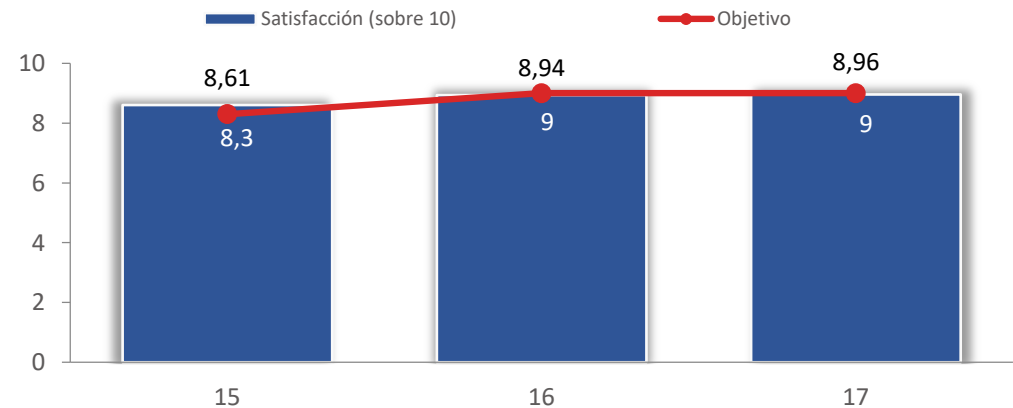
3.4.1 Encuestas de Satisfacción (G4-PR5)

Empresas

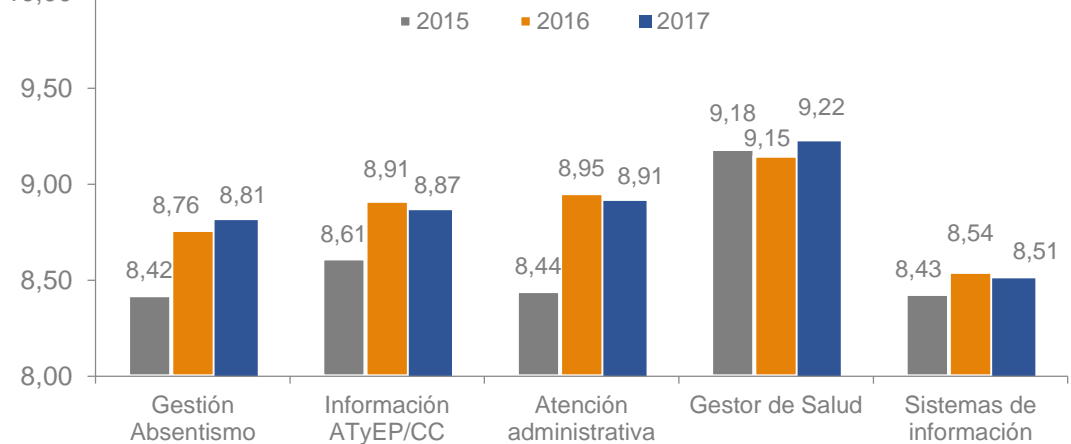
A través de nuestro Servicio de Atención al Cliente y nuestros Gestores de Salud conocemos cuál es la percepción que tienen de nosotros nuestros Grupos de Interés. Para ello, realizamos encuestas de satisfacción de las empresas, despachos profesionales y pacientes sobre nuestros servicios (gestión de absentismo, AT/CC,...), nuestro trato, o nuestras instalaciones.

En 2017 se efectuaron un total de **2.549 encuestas** a empresas mutualistas, solicitando su valoración respecto de los principales servicios prestados por la Mutua, obteniendo un **+23'86%** de respuesta comparado con el ejercicio anterior. La principal conclusión que se obtiene es que el **96'66%** de las empresas asociadas recomendarían a **umivale** como Mutua, habiendo valorado globalmente el servicio prestado en un **8'96, +0'22%** respecto al ejercicio anterior.

Empresas con mantenimiento directo

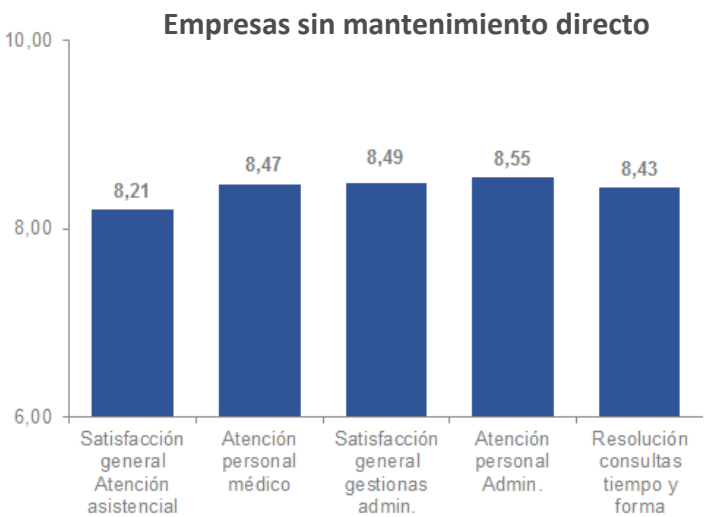


Satisfacción general por temáticas:



3.4.1 Encuestas de Satisfacción (G4-PR5) (Continuación)

Además, con el afán de conocer la satisfacción de todos nuestros mutualistas, se realizaron otro tipo de encuestas mediante sistema telemático o encuestas on-line a empresas sin mantenimiento directo por parte del Gestor de Salud, en las que respondieron a la solicitud 335 empresas mutualistas, obteniéndose un índice de satisfacción de 8’24. Estas encuestas comenzaron a realizarse en 2016, por lo que a continuación se muestra son los datos de 2017:



La descripción de la metodología está en el Anexo VIII. Página 116.

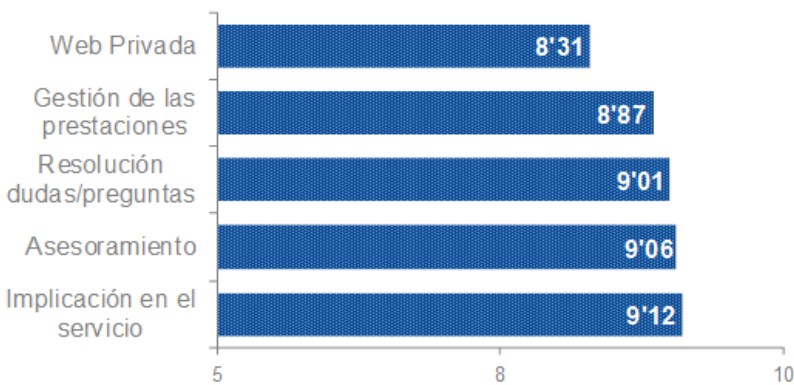
Despachos / Asesorías laborales:



Los despachos profesionales son un enlace entre **umivale** y nuestras empresas asociadas y por ello forman parte de nuestros grupos de interés. Por este motivo, en 2017 realizamos encuestas de satisfacción a los despachos profesionales siguiendo la estrategia de evaluar el servicio que prestamos y detectar puntos de mejora donde actuar.

En este colectivo se realizaron 397 encuestas, un **+50,95%** respecto al ejercicio anterior y los resultados fueron también muy satisfactorios, siendo la valoración global del 8'87. Destacar que un 95'46% de las despachos encuestados recomendaría nuestros servicios a sus conocidos, lo que refleja nuestro buen hacer y nuestro esfuerzo que cada día trasladamos a nuestros clientes.

En cuanto a su satisfacción por temáticas:

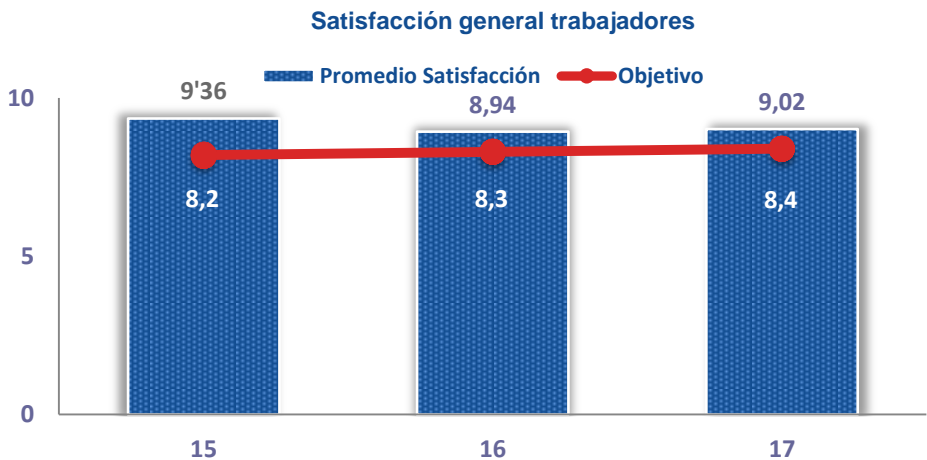


La descripción de la metodología está en el Anexo VIII. Página 116.

Trabajadores:

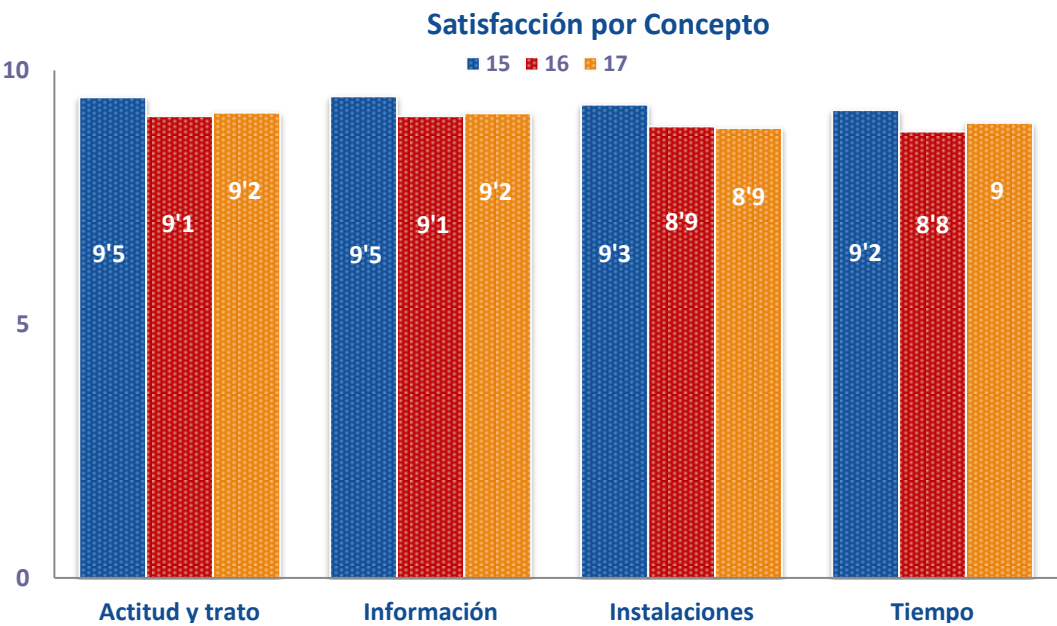
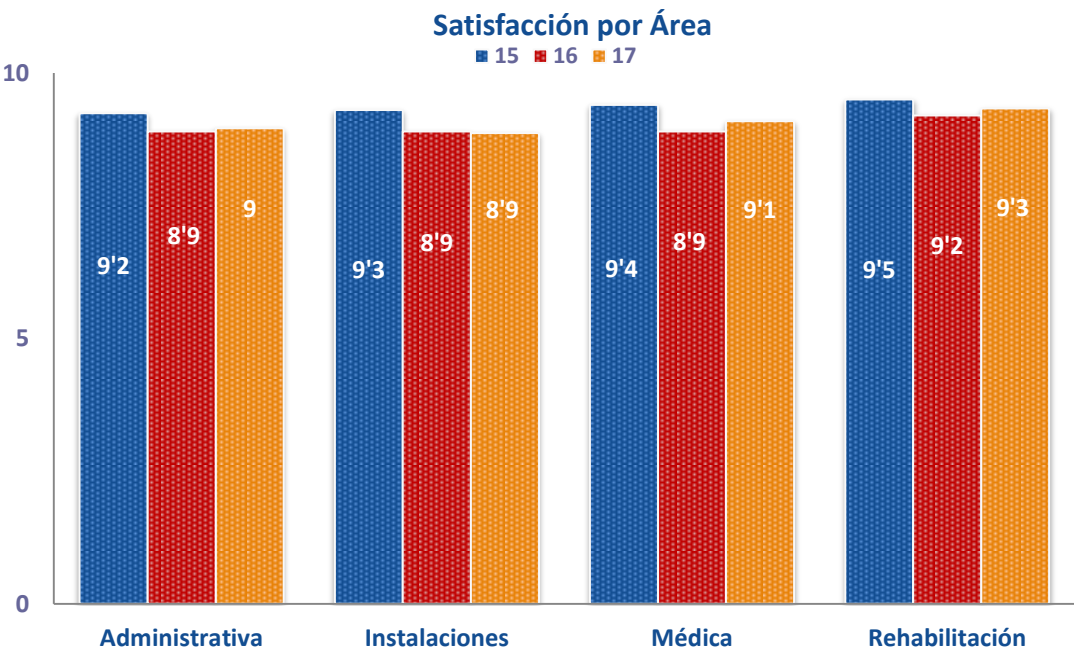
A través de las encuestas disponemos de información de nuestros pacientes, y nos permite comprender y anticiparnos a sus necesidades, con el objetivo de incrementar sus niveles de satisfacción.

Durante 2017 se realizaron 499 encuestas a los trabajadores que han seguido un tratamiento con baja por Accidente Laboral y Enfermedad Profesional, con un grado de satisfacción del 9'02.



Trabajadores (Continuación):

El alto índice de satisfacción y la evolución positiva que seguimos alcanzando sobre nuestros servicios asistenciales, es fruto de los esfuerzos que venimos desarrollando para alcanzar nuestra visión “ser y ser percibidos como el mejor gestor de salud laboral de España”.



La descripción de la metodología está en el Anexo VIII. Página 116.

3.4.2 Comunicación con el cliente

Web Corporativa - www.umivale.es

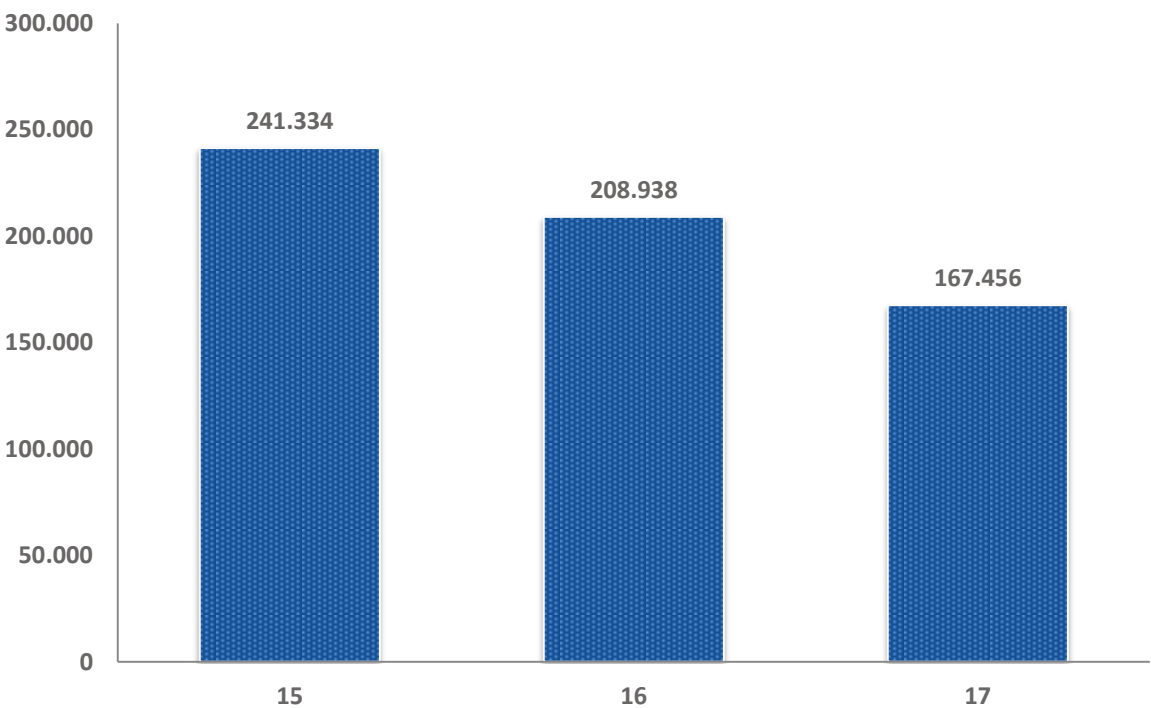
En el 2017, la web continuó siendo el principal canal de comunicación con más de 167.609 visitas y más de 444.900 páginas vistas.

Los usuarios han mostrado un mayor interés por la búsqueda y localización de centros de **umivale**, formularios y documentación, novedades normativas y noticias, así como a jornadas y eventos.

Por otro lado, las secciones que han experimentado mayor crecimiento son Prevención y Salud, y Noticias.

Destacar que la web de **umivale** está adaptada para personas con discapacidad (certificado a través de las auditorias que se realizan para la obtención del Sello Bequal) y por otro lado, continuamos siendo la única Mutua con la acreditación de página web de interés sanitario que otorga la plataforma PortalesMedicos.com.

Visitas web Pública



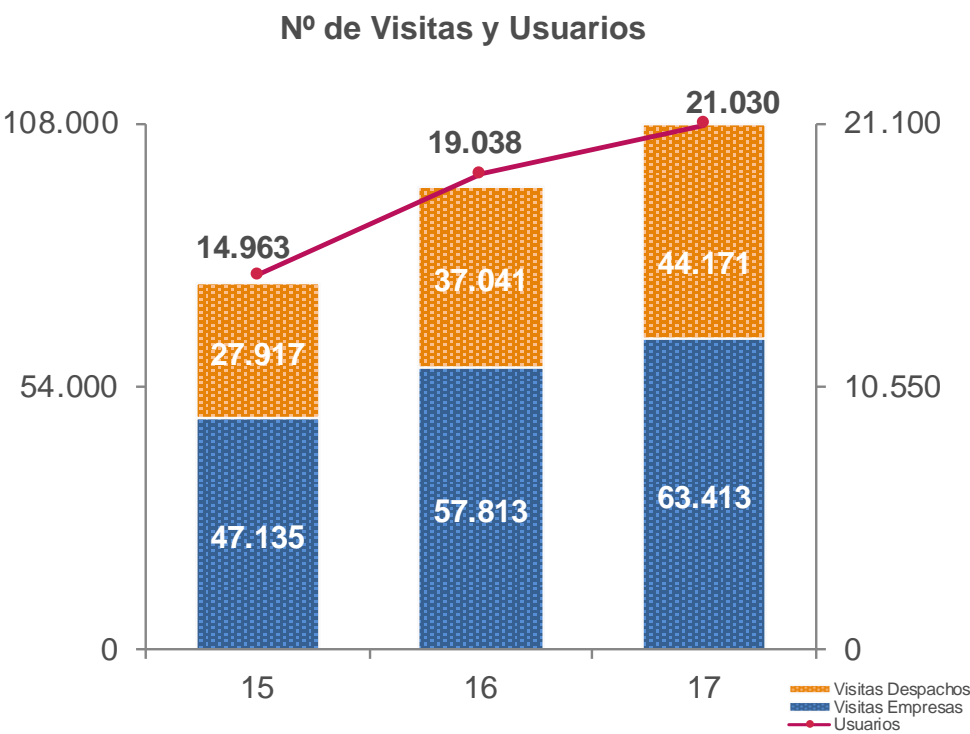
3.4.2 Comunicación con el cliente (Continuación)

umivale online - Web privada

umivale online continua con un crecimiento positivo, consiguiendo un total de 21.030 usuarios, **+10'46%** vs 2016.

El total de páginas visitadas ascendió a 1.050.394, **+19'32%**, así como el aumento del número de visitas, situándose en 107.584, **+13'42%** respecto al 2016.

Entre las mejoras llevadas a cabo en 2017 y siguiendo nuestro programa de Empresa Sana se ha puesto a disposición de empresas mutualistas y despachos colaboradores dos galerías: Carteles personalizables con microconsejos saludables y Posters de Hábitos de Vida Saludable.



3.4.2 Comunicación con el cliente (continuación)

Redes Sociales

A lo largo de los últimos años, las redes sociales están adquiriendo mayor importancia en todos los ámbitos de **umivale**: canal para transmitir los valores, para aproximarnos a empresas y autónomos, así como despachos colaboradores, para resolver consultas, para darnos a conocer,...



En cuanto al número de seguidores, Youtube ha sido el canal donde más han aumentado el número de seguidores (79’61%), seguido de Facebook (15’25%).

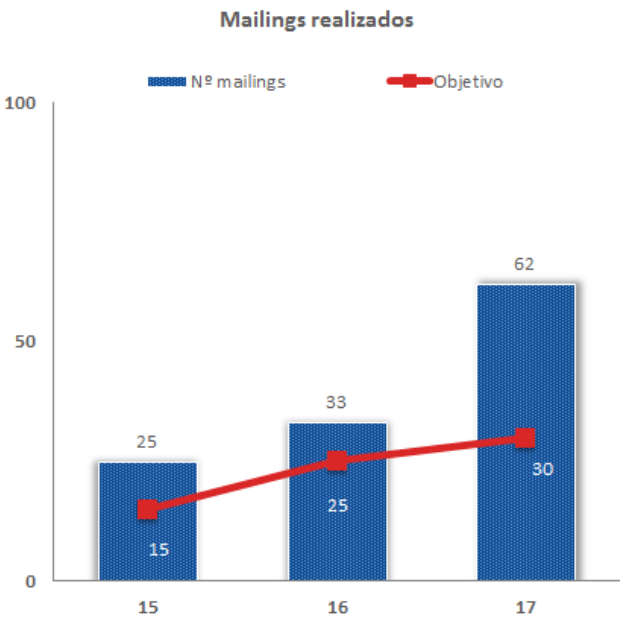
En 2017 se ha producido un cambio en la estrategia de las redes sociales, la cual se ha basado en todos los aspectos de un post: selección de contenido diferente, donde el usuario es más activo y donde nuestros seguidores adquieran información relevante. Además se han introducido emoticonos, dotando nuestros mensajes de mayor cercanía y dinamismo. Por otro lado, la frecuencia en las publicaciones se ha adaptado a los últimos estudios que reflejan los mejores horarios para publicar, por lo que se han aumentado los “me gusta”.

A finales de octubre de 2017 **umivale** amplió su presencia en redes sociales con la puesta en marcha de su cuenta en Instagram, la red social para compartir imágenes y vídeos, consejos de salud, nuestras jornadas, carteles, etc.

3.4.2 Comunicación con el cliente (continuación)

Mailings Informativos

Hemos continuado trabajando en mejorar la comunicación con nuestras empresas asociadas y con los despachos profesionales que colaboran en nuestra gestión a través de campañas mailings, manteniéndoles informados de las principales novedades normativas y de Seguridad Social, y de los nuevos servicios que les ofrecemos, así como de las mejoras en nuestra red asistencial.



Entre los mailings realizados durante 2017, destacamos:

Actualidad

- Jornada Seguridad Vial con la Universidad de Valencia.
- Plan Invasat 2017.
- Convocatoria Premios Llum 2017.
- Publicación del Calendario laboral 2017.
- Conmemoración del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo y de la Semana Europea de la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Difusión del proyecto Valencia Brilla (Run to the moon).
- Campaña Bonus.
- Publicación nuevos videos mindfulness y video del túnel carpiano.
- Promoción/participación de la Carrera del Corazón.
- Resultados económicos 2016.
- Presentación Guía Promoción de la Salud en el Instituto Nacional.
- Publicación de la Guía Promoción de la Salud.
- Lanzamiento recordatorios citas médicas por SMS.

Novedades Normativas

- Plan de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Sentencias del Tribunal Supremo sobre conceptos de accidentes de trabajo y recargo de prestaciones.
- Normas de cotización de 2017.
- Criterios de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social sobre control del tiempo.
- Ley de Presupuestos Generales del Estado de 2017.
- Cambio criterio pago directo Ley de Presupuestos Generales del Estado.
- Campaña autónomos.

3.4.2 Comunicación con el cliente (continuación)

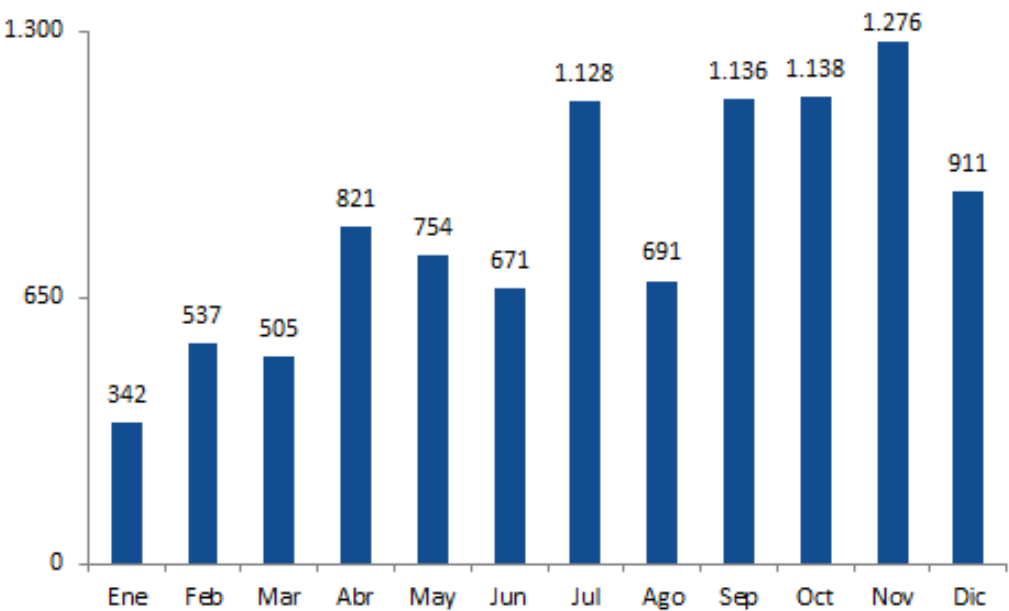
Blog Absentismo y competitividad



A finales del 2016 se creó un blog enfocado a informar a todos nuestros clientes sobre las jornadas que se realizan desde **umivale**, novedades normativas, y consejos de salud para el trabajo. Con ello se pretenden ampliar los canales de comunicación con el cliente.

Como se observa en la gráfica, desde la creación del blog, en enero de 2017, las visitas han ido aumentando llegando a los 1.300 usuarios mensuales.

Visitas al blog 2017



3.5 Reclamaciones (G4-PR9)



En nuestro modelo de Excelencia las quejas son oportunidades de mejora para nuestros servicios, por ello las reclamaciones suponen oportunidades:

	2015	2016	2017	
Reclamaciones aceptadas (después del análisis de umivale se considera que la reclamación es justificada)	27,8%	27,7%	25,5%	% reclamaciones aceptadas sobre el total
Determinaciones de contingencia aceptadas (después del estudio de la historia clínica y del análisis de umivale se considera que la reclamación previa es justificada)	5,3%	2,9%	7,4%	% determinaciones de contingencia aceptadas sobre el total

📅 Fecha obtención de los datos: 21 de marzo 2018. Más información sobre este indicador en el Anexo VII



3.6 Privacidad

umivale gestiona datos confidenciales y sensibles sobre todos nuestros Grupos de Interés, teniendo que cumplir con el máximo nivel de protección en materia de protección de datos para lo cual:

- Hemos implantado las medidas técnicas y organizativas necesarias, disponiendo de procedimientos y mecanismos para asegurar la confidencialidad de la información, que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- Realizamos sistemáticamente controles periódicos en las áreas de mayor riesgo y en nuestras metodologías de desarrollos informáticos, previendo posibles problemas y evitando de información.
- Todos los contratos que se establecen con empleados, clientes y proveedores incorporan cláusulas que regulan los temas de confidencialidad.
- Auditamos nuestra gestión: bienalmente pasamos una auditoria de seguridad de la LOPD (con resultados satisfactorios) y realizamos controles de seguridad en nuestra red corporativa y de desarrollo seguro.

3.6 Privacidad (Continuación)

- Estamos implantando un Plan Director de Seguridad de la información, integrado con el Plan Estratégico y el Plan de Sistemas, con los objetivos de:
 - 1) Elaborar un mapa de riesgos de seguridad de la información, seleccionando las medidas de seguridad para aplicar, evaluar las medidas de seguridad presentes, realizar un análisis de riesgos y definir la situación actual de umivale, compatibles con las metodologías UNE-ISO/IEC 27001/27002 y ENS (según el RD 3/2010).
 - 2) Analizar el modelo organizativo existente (dimensión, funciones, roles, responsabilidades, etc.) y realizar una propuesta de reingeniería de flujos de trabajo e información, comparándolos con las mejores prácticas organizativas de otras organizaciones y la legislación.

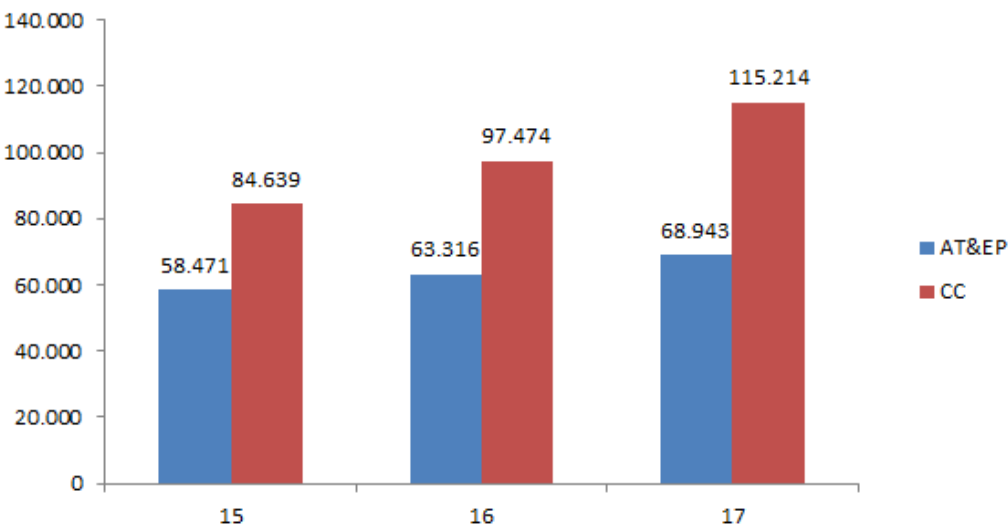
No existen reclamaciones fundamentadas, y en consecuencia sanciones o multas, sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes ante la AEPD u otro órgano regulador. Tampoco existen filtraciones, pérdidas o robos en los que se haya constatado fehacientemente una fuga de datos personales.

3.7 Asistencia sanitaria

umivale continúa realizando un importante esfuerzo en la asistencia sanitaria, en aras a lograr la mejor salud laboral posible, tanto cuantitativa como cualitativamente.

El indicador más relevante que mide nuestro nivel de asistencial sanitaria es el número de procesos nuevos que se apertura cada año, diferenciándolo según el tipo de contingencia (Accidentes de Trabajo & Enfermedad Profesional o Contingencia Común, dado que las Mutuas tienen distintas atribuciones legales para la atención de cada una de las posibles contingencias.

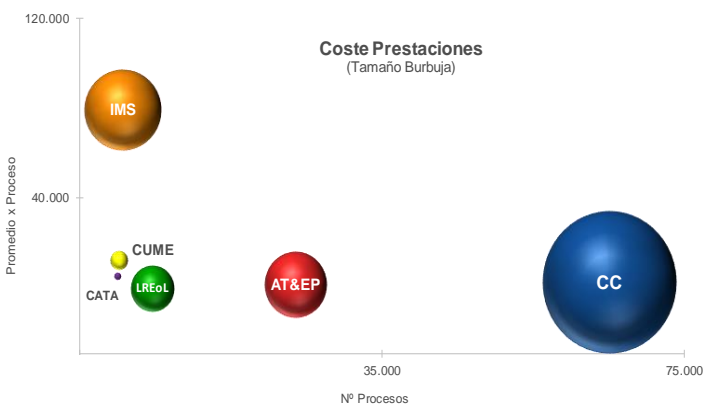
Durante 2017 se registraron 184.157 procesos, tanto de Contingencias Profesionales como Comunes, lo que representa un incremento del **+14,53%** vs 2016. En 2017, del total de los procesos un 62’56% corresponden a bajas por Contingencias Comunes, siendo a la vez la contingencia que mayor crecimiento ha experimentado, **+18,20%** vs’16.



Fecha obtención de los datos: 31 marzo 2018. Indicador “vivo” al existir circunstancias que afectan al indicador. Ejemplos: Existen procesos que el INSS dictamina que la contingencia es distinta (de AT pasa a CC o viceversa), sentencias judiciales que obligan a aceptar procesos como AT, procesos nuevos declarados por la empresa con retraso, etc.

3.8 Prestaciones económicas

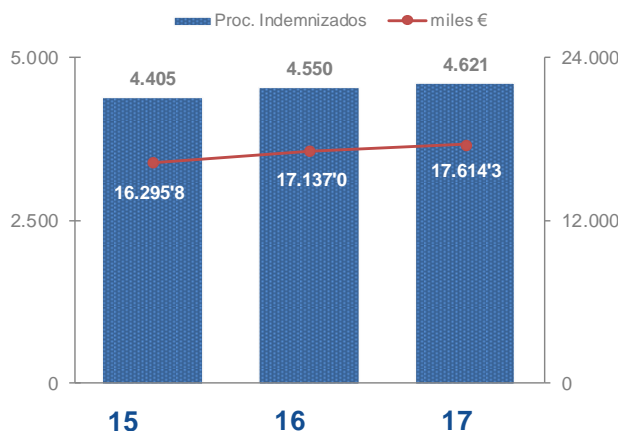
La gestión de prestaciones económicas constituye, junto con la de asistencia sanitaria, una de las dos principales actividades de **umivale**. Como Entidad Colaboradora con la Seguridad Social, gestionamos las prestaciones que a nuestros mutualistas les son asignadas por Ley.



- Fecha obtención de los datos: Abril 2018. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado “pendiente” a estado “aceptado”).
- Los datos cuantitativos de este gráfico (que muestra visualmente la relación entre el volumen de procesos y el gasto en prestaciones de cada uno) se encuentran representados en la tabla de la página 94.

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

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



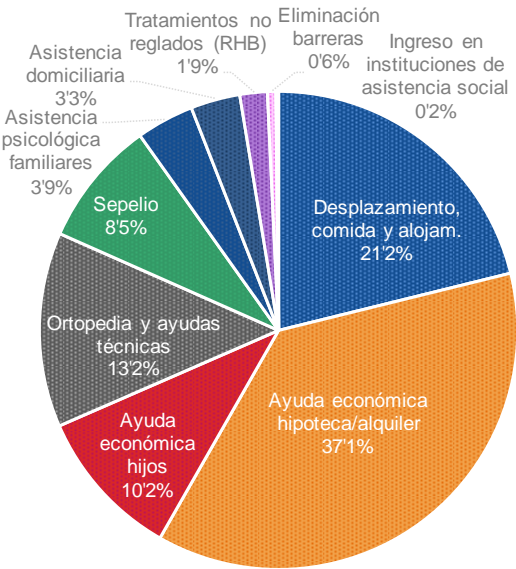
umivale gestiona la prestación por riesgo de embarazo o lactancia natural por cuenta ajena y cuenta propia, prestación económica que compensa la pérdida de renta de una trabajadora como consecuencia de su estado y la suspensión de su contrato de trabajo.

Durante el transcurso del año 2017 **umivale** reconoció 3.710 prestaciones por riesgo durante el embarazo o lactancia natural, lo que representa el 91'76% de los expedientes presentados. El importe total abonado a las trabajadoras que se hallaban en situación de embarazo o lactancia natural con riesgo, se elevó a 17.614'25 miles de euros, con un aumento en el importe de un **+2'78%**.

- Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2018. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado “pendiente” a estado “aceptado”).

3.8.2 Ayudas de Asistencia Social “no reglada”

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

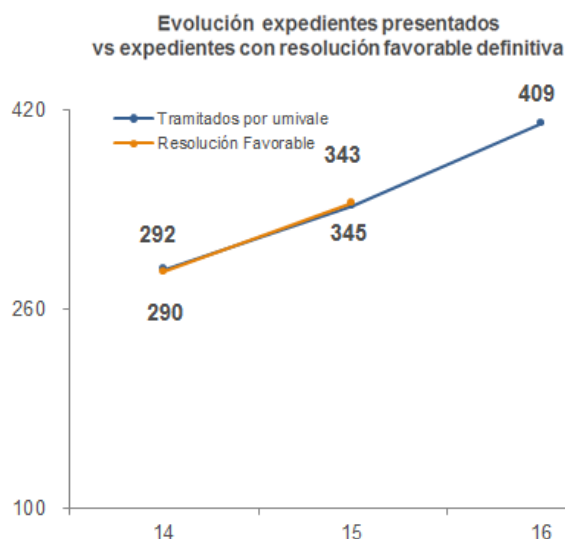


En 2017 incorporamos mejoras en nuestro catálogo, así como nuevas prestaciones como: Servicio de asistencia para la autonomía personal, complemento de Incapacidad permanente total, Incapacidad permanente absoluta y Gran invalidez hasta el salario mínimo interprofesional y ampliar las ayudas económicas de menores a cargo/estudios a aquellos trabajadores que tengan reconocida una IPT.

En este contexto, la Comisión de Prestaciones Especiales concedió 539 ayudas sociales durante 2017, incrementándose un **61’38%** respecto al ejercicio anterior, por un cantidad total de **1.030.311** euros, un **54’31%** más que en 2016, aumentando las personas beneficiarias en un **46’43 %**

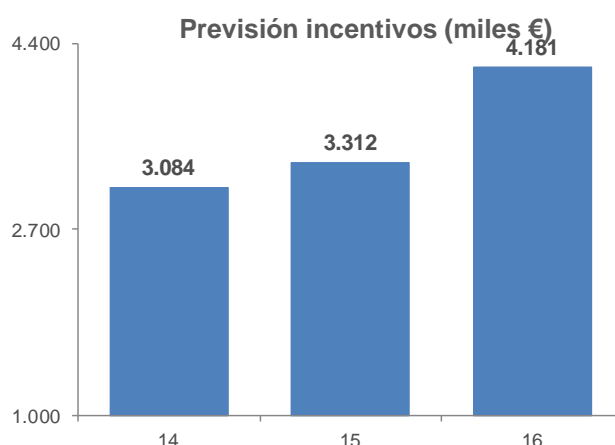
	2015	2016	2017
Nº beneficiarios distintos	164	252	369
Ortopedia y ayudas técnicas no regladas	31	41	48
Sepelio	32	39	46
Desplazamiento, comida y alojamiento	53	72	95
Eliminación barreras	10	3	2
Asistencia domiciliaria	6	10	11
Tratamientos no reglados (RHB)	3	3	6
Ayuda económica a hijos	11	26	55
Asistencia psicológica a familiares	3	5	13
Readaptación sociolaboral	4	1	0
Ayuda económica hipoteca/alquiler	11	51	92
Ingreso en Instituciones de asistencia social	0	1	1

3.8.3 Sistema Bonus



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

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



En el ejercicio 2015 fueron tramitadas por **umivale** 343 expedientes, un **+17'47%** más respecto al año anteriores. Por otro lado, el Ministerio resolvió en sentido favorable un total de 345 expedientes (incluyendo las tramitadas por otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social), con un pago de 3.311'97 miles de euros.

En 2017 desarrollamos un amplio programa de divulgación y asesoramiento a nuestras empresas mutualistas en materia de incentivos a la reducción de la siniestralidad laboral para gestionar los expedientes correspondientes al ejercicio 2016 que permitió alcanzar 409 solicitudes, un **+19'24%** respecto al 2015. De éstas, 408 con propuesta provisional favorable, con una previsión del incentivo total de 4.180'66 miles de euros.

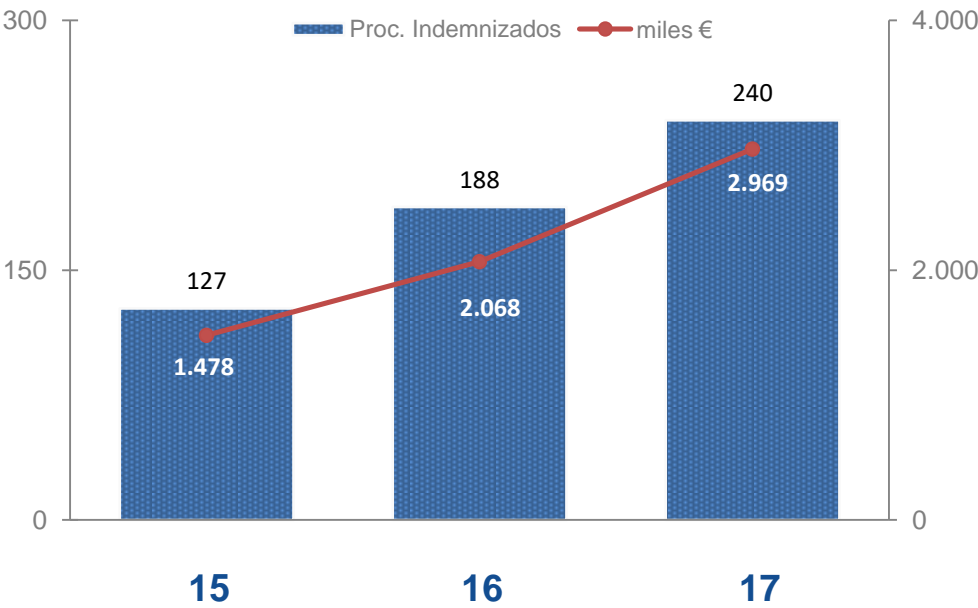
- Fecha obtención de los datos: **31 Marzo 2018**. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes denegados con recurso vivo ante el Ministerio, etc.).
- Los años del gráfico de los indicadores de Bonus corresponden a los años 2014, 2015 y 2016, al ser una prestación que se tramita con un decalaje de un año (los expedientes de 2017 se remiten al Ministerio en el segundo semestre de 2018 y la resolución del Ministerio tiene otro tiempo de gestión dilatado).

3.8.4 Cuidado de Menores Enfermos de Enfermedad Grave (CUME)



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

Esta prestación compensa la pérdida de ingresos ocasionada por la reducción de jornada y salario.



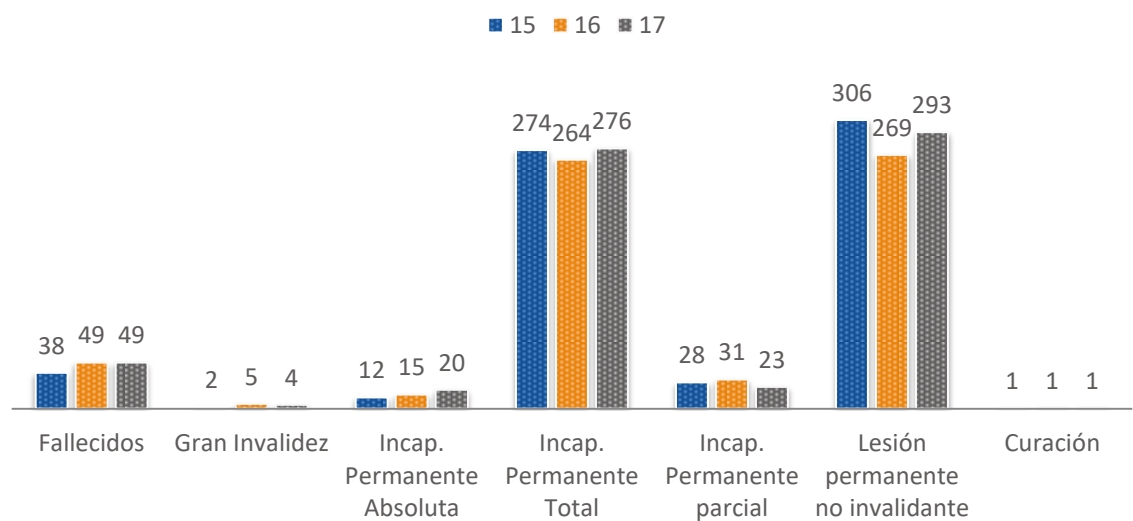
El importe total abonado a los progenitores fue de 2.969'47 miles de euros, lo que representa un **+43'57%** respecto al 2016. El total de expedientes indemnizados en 2017, fueron 240 (un **+27'66%** que en el año anterior)

Fecha obtención de los datos: **31 Marzo 2018**. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes denegados con recurso vivo ante el Ministerio, etc.).

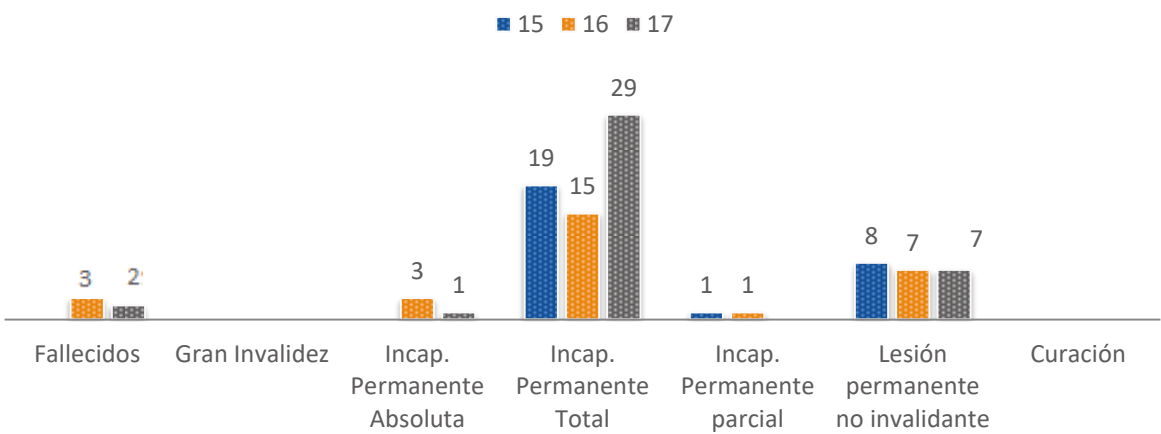
3.8.5 Incapacidad Permanente, Muerte y Supervivencia (IMS)

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, tal vez por un anacronismo histórico, sólo participan y asumen las consecuencias económicas de las prestaciones por IMS de origen laboral, tanto por AT como, desde 2006, por EP, por lo que únicamente aportamos datos de las de origen laboral.

Expedientes Iniciados por AT IMS



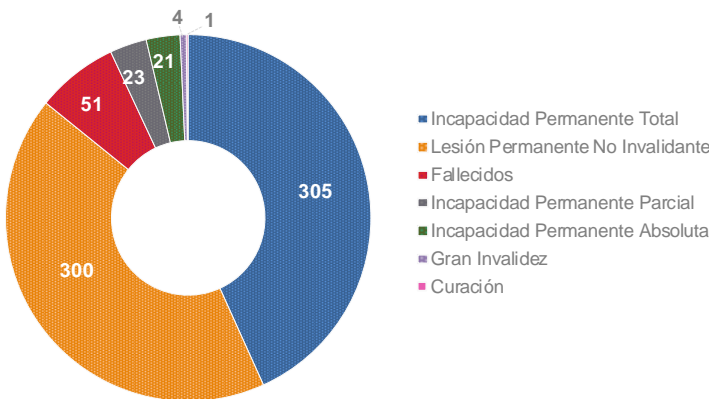
Expedientes iniciados por EP IMS



En los procesos de mayor gravedad, una vez finalizados los correspondientes tratamientos se iniciaron 705 expedientes de IMS, aumentando un **+6'33%** respecto 2016, con un mayor importe v'16, **+0'48%**. El importe total por incapacidad permanente, muerte y supervivencia, así como por lesión permanente no invalidantes se situó en 59.315.327 euros.

3.8.5 Incapacidad Permanente, Muerte y Supervivencia (IMS)
(continuación)

A continuación mostramos el resumen de expedientes “iniciados” durante 2017:



IMS y Baremos "iniciados"	Expedientes			Importe	
	AT	EP	Total	en €	Coste medio
Incapacidad Permanente Total	276	29	305	41.953.534	137.553
Lesión Permanente No Invalidante	293	7	300	362.480	1.208
Fallecidos	49	2	51	9.921.959	194.548
Incapacidad Permanente Parcial	23		23	887.963	38.607
Incapacidad Permanente Absoluta	20	1	21	4.878.839	232.326
Gran Invalidez	4		4	1.310.551	327.638
Curación	1		1		
Total	666	39	705	59.315.327	84.135

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

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

Incapacidades	Expedientes Abonados	
	Nº	Importe €
AT	276	37.227.744
EP	26	5.152.257
Total	302	42.380.001

Expedientes e importe abonados de capitales coste renta por muerte:

Fallecidos	Expedientes Abonados	
	Nº	Importe €
AT	46	6.750.535
EP	3	259.430
Total	49	7.009.964

Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2018. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado “pendiente” a estado “aceptado”).

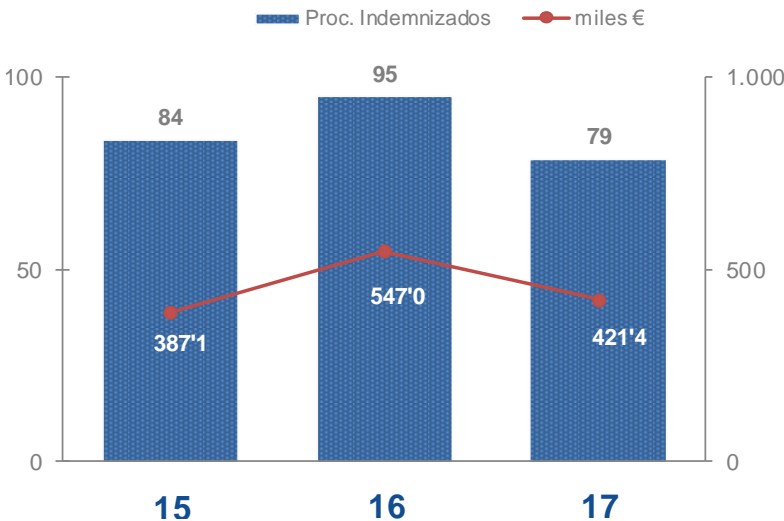
3.8.6 Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos (CATA)

El CATA es un sistema específico de protección regulado por el título V del R.D. legislativo 8/2015, de 30 de octubre, para los trabajadores autónomos que, pudiendo y queriendo ejercer una actividad económica o profesional a título lucrativo y estando incluidos en los niveles de protección en ella recogidos, hayan tenido que cesar en esa actividad, de manera involuntaria.

Durante el ejercicio 2017, la cotización por cese de actividad de los trabajadores autónomos ha reflejado un ligero decremento, pensamos que ocasionado como consecuencia de la Ley 35/2014, más conocida como Ley de Mutuas, en la que desvinculada la obligatoriedad de tener cubierta la contingencia por Accidente de Trabajo, siendo ahora de carácter voluntaria. En el transcurso de este ejercicio, han estado cubiertos un total de 8.883 autónomos de los 69.810 que pueden acogerse a esta prestación por estar cotizando en **umivale**.

En 2017 se presentaron 106 expedientes por cese de actividad de trabajadores autónomos, un **-15'20%** menos que en 2016. Como en años anteriores, la principal “causa” alegada fueron los “motivos económicos, organizativos o de producción”, **76'42%** respecto del total.

El importe total abonado a los autónomos por esta prestación ha sido 421'36 miles de euros, lo que representa un **-22'97%** respecto al 2016.

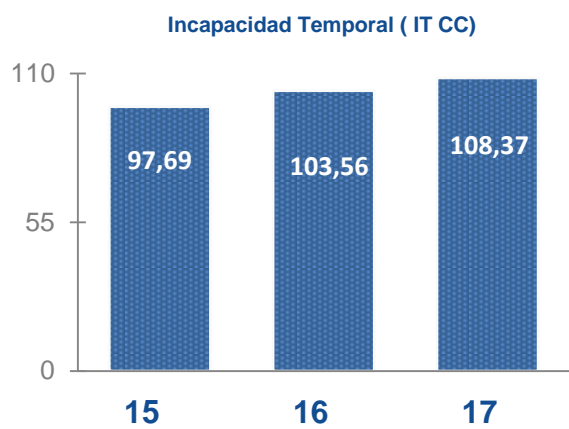


Fecha obtención de los datos: 31 Marzo 2018. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado “pendiente” a estado “aceptado”).

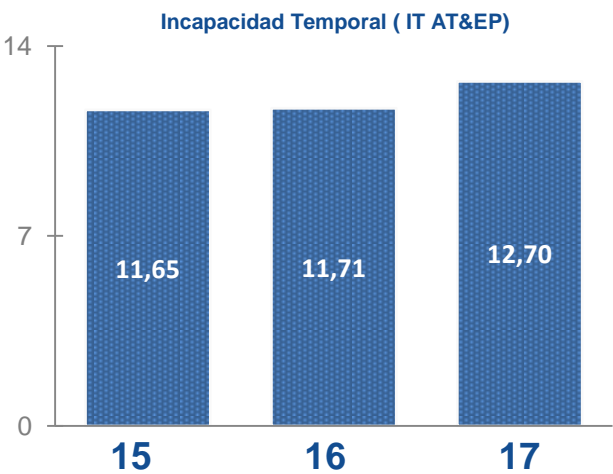
3.8.7 Incapacidad Temporal (IT)

En 2017 tanto las prestaciones por Incapacidad Temporal en caso de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional (IT AT&EP), como las de Contingencia Común (IT CC), han continuado creciendo, debido principalmente al aumento del absentismo laboral.

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



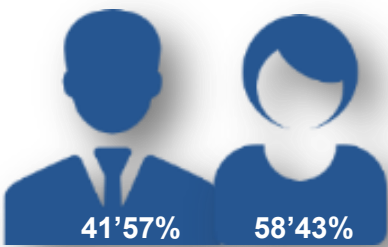
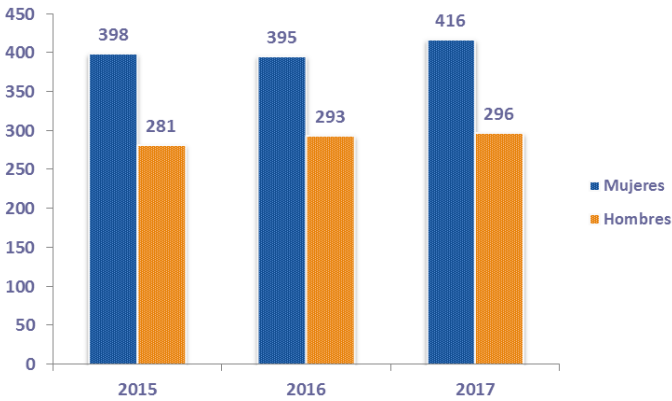
Interpretación del gráfico: un dato de 108,37 significa que de 100 € que pagan los empresarios por la cotización de sus trabajadores en CC, **umivale** dedica 108,37 € a pagar las prestaciones de las ausencias de trabajo por dicha contingencia.



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

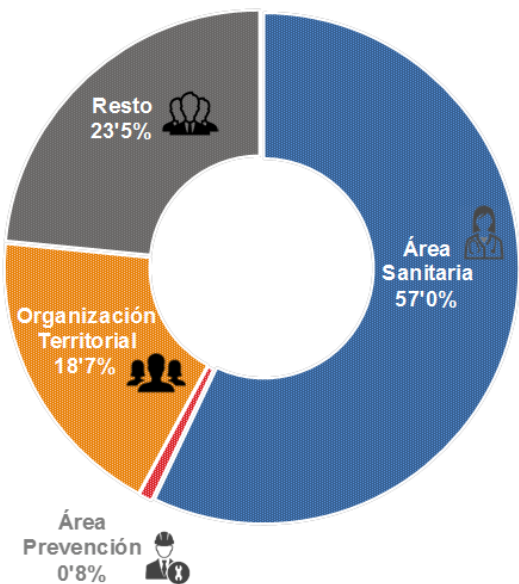
Equipo Humano (umivalientes)

El **equipo humano** de **umivale** estaba formado, a 31 de diciembre de 2017, por **712 profesionales**, **+3'4%** vs 2016, siendo un **58'4%** mujeres (G4-10.c).



En la plantilla de **umivale** tenemos **8** trabajadores discapacitados, correspondiendo al **1'12%** de la plantilla. Para cumplir con el porcentaje del **2%** al que obliga la Ley (aunque **umivale** se encuentra bastante por encima de los porcentajes mínimos, como el sello Bequal ha certificado), se contratan medidas alternativas consistentes en la adquisición de bienes o servicios con Centros Especiales de Empleo.

Total plantilla por área de actividad



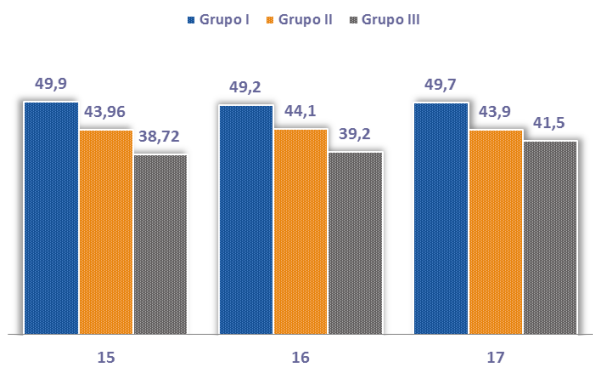
Respecto a la plantilla, en 2017 El 57'02% de nuestros profesionales prestan sus servicios en el área sanitaria y el 18'68% están en las direcciones territoriales. El 0'84% se encuentran dentro del área de prevención y en el resto (23'46%) incluimos a las personas de gerencia, atención al cliente, asesoría jurídica, desarrollo de personas, control de gestión, servicios generales, administración, informática y administración sanitaria.

El **99,01%** de los trabajadores de **umivale** estaban dentro del convenio colectivo (G.4.11).

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

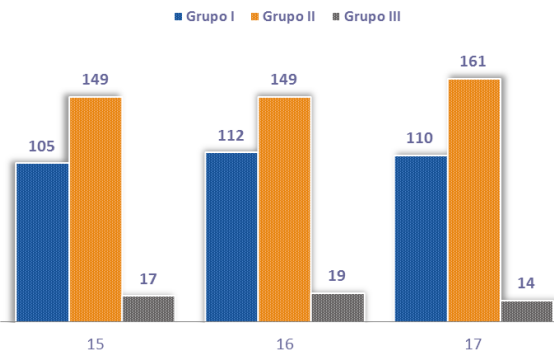
4.1 Número de empleados fijos por tipo de contrato (Grupo I, II o III) sexo y edad (G4-10b)

Edad media de empleados por categoría

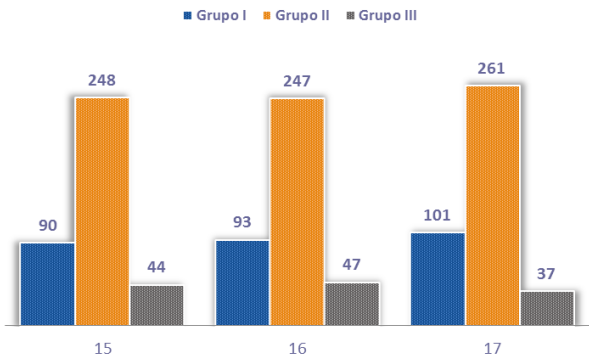


En nuestro compromiso con nuestros **umivalentes** tenemos la premisa de fomentar los contratos fijos. En total **691** de los empleados tuvieron contrato indefinido, lo que representa un **97'05%** del total de la plantilla, y **21** con contratos temporales. En cuanto a la distribución por sexos, el **58'03%** eran mujeres y el **41'97%** hombres.

Hombres empleados por categoría

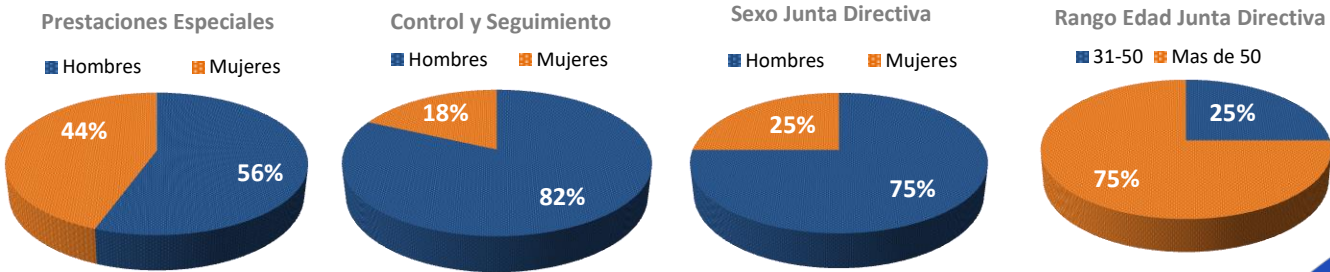


Mujeres empleados por categoría



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

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



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

Categorías	Sexo		Grupo Edad			Discapacidad	
	Hombres	Mujeres	Menos 30	31-50	Más 50	Hombres	Mujeres
Alto Directivo	5	2		2	5		
Grupo I	110	104	7	105	102	3	2
Grupo II	165	269	45	284	105	1	1
Grupo III	16	41	7	43	7		1

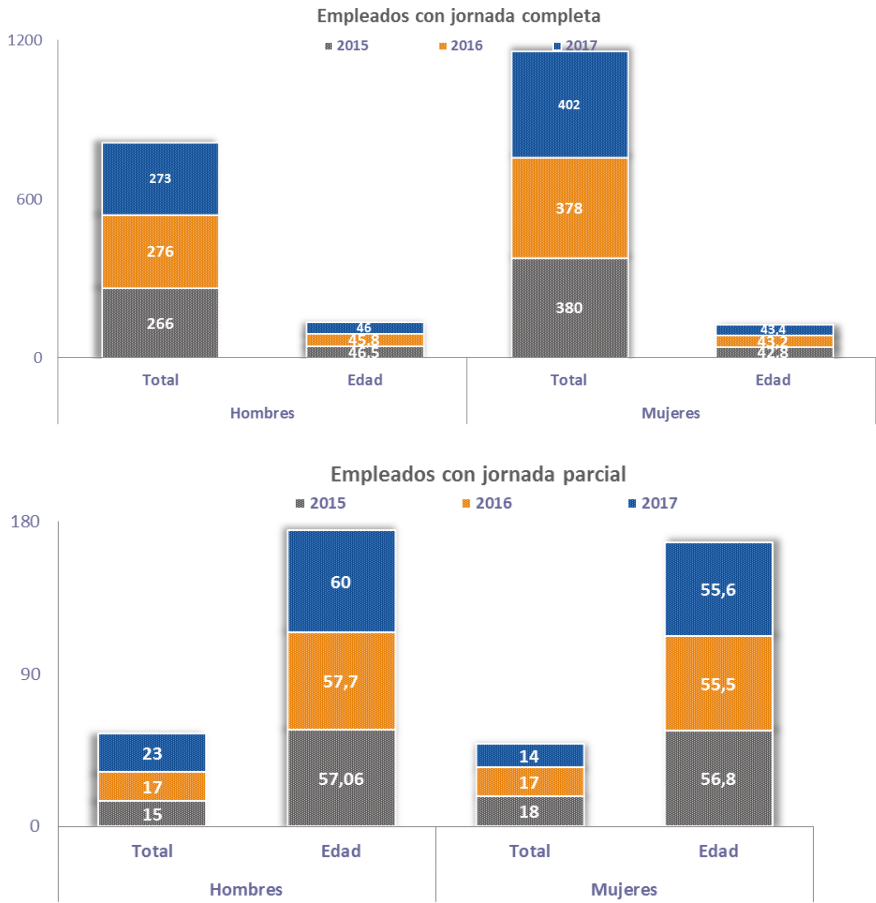
Provincia	Total	Hombres	Mujeres
Albacete	4	1	3
Alicante	105	48	57
Almería	8	4	4
Asturias	34	15	19
Barcelona	38	14	24
Castelló	8	3	5
Coruña	8	6	2
Cuenca	1	1	
Granada	3	1	2
Guipúzcoa	6	2	4
Las Palmas	4	1	3
Madrid	126	54	72
Málaga	5	3	2
Murcia	34	15	19
Sevilla	5	4	1
Valencia	310	119	191
Valladolid	2	1	1
Vizcaya	9	4	5
Zaragoza	2		2
Total	712	296	416

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

	Indefinido		Temporal		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Total Trabajadores	290	401	6	15	712

Categorías	Total	Hombre	Mujer
Alto Directivo	7	5	2
Grupo I	214	110	104
Grupo II	434	165	269
Grupo III	57	16	41
Total	712	296	416

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



4.6 Contrataciones y rotación de empleados (G4 LA1)

C. Autónoma	Plantilla						Nuevas contrataciones												Total		Rotación												Total	
	Hombres			Mujeres			Hombres						Mujeres								Hombres						Mujeres							
	18-30	31-45	46-65	18-30	31-45	46-65	18-30		31-45		46-65		18-30		31-45		46-65		18-30		31-45		46-65		18-30		31-45		46-65					
							Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.		
Andalucía		6	6		5	4	1	0,14	1	0,14					2	0,28			4	0,56	1	0,14			2	0,28			1	0,14			4	0,56
Aragón					1	1																												
Asturias		1	14	1	11	7					1	0,14	1	0,14	1	0,14	1	0,14	4	0,56					1	0,14			1	0,14			2	0,28
Castilla La Mancha		1	1		2	1					1	0,14							1	0,14														
Castilla León		1			1																													
Catalunya	1	3	10	3	7	14			1	0,14	1	0,14					3	0,42	5	0,70			1	0,14							2	0,28	3	0,42
Comunidad Valenciana	15	71	84	27	144	82	14	1,97	7	0,98			24	3,37	23	3,23	7	0,98	75	10,53	12	1,69	3	0,42	4	0,56	16	2,25	17	2,39	8	1,12	60	8,43
Galicia	1	2	3		1	1	1	0,14							1	0,14			2	0,28			1	0,14									1	0,14
Islas Canarias			1	1	2								2	0,28					2	0,28							1	0,14					1	0,14
Madrid	1	21	32	4	24	44	3	0,42					3	0,42	4	0,56			10	1,40	2	0,28							3	0,42	1	0,14	6	0,84
Murcia		9	6	3	10	6			1	0,14	2	0,28	3	0,42	2	0,28			8	1,12			2	0,28	1	0,14	3	0,42	2	0,28			8	1,12
País Vasco	1		5	1	5	3											2	0,28	2	0,28									1	0,14	3	0,42	4	0,56
	19	115	162	40	213	163	19	2,67	10	1,40	5	0,70	33	4,63	33	4,63	13	1,83	113	15,87	15	2,11	7	0,98	8	1,12	20	2,81	25	3,51	14	1,97	89	12,50

4.7 Distribución salarial (G4 LA13)

Tabla € Remuneración total:

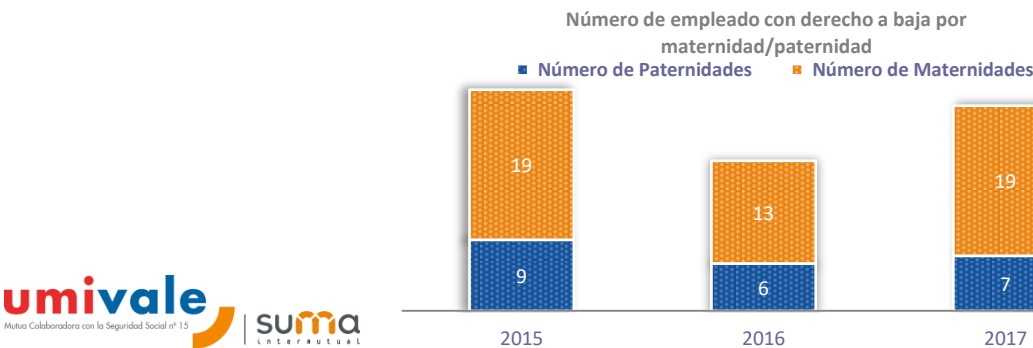
		Grupo I		Grupo II		Grupo III	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
1	Comunidad Valenciana	46.329	42.193	26.163	24.194	18.351	15.360
2	Madrid	49.841	43.653	31.628	27.452	17.489	14.790
3	Cataluña	39.897	44.329	24.320	20.945		15.285
4	Resto	43.844	37.614	28.024	24.042	14.029	17.664

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

4.8 Reincorporaciones al trabajo (G4 LA3)

	Índice reincorporación tras baja Maternidad			Índice reincorporación tras baja Paternidad		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
%	68%	46%	58%	100%	100%	100%
Numero Total	13	6	11	9	6	7

	Índice reincorporación tras baja Maternidad +12 Meses			Índice reincorporación tras baja Paternidad+12 Meses		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
%	100%	92%	93,3%	100%	100%	83%
Numero Total	12	12	12	7	9	5



4.9 Salud laboral de los umivalentes (G4 LA6)

Con el fin de optimizar la Salud de los **umivalentes** hemos diseñado un Plan de promoción de la Salud, en el cual hemos trabajado diferentes áreas:

- **Promoción de la actividad física** con el propósito de promover la actividad física y concienciar de los beneficios de la práctica de ejercicio para mejorar la salud y calidad de vida. Entre las actividades llevadas a cabo destacamos:
 - **Rutas ciclistas:** Se marcó un calendario con rutas ciclistas para **umivalentes** y familiares.
- **Reconocimientos médicos anuales** para facilitar la detección precoz de problemas de salud.
- **Hábitos alimenticios saludables.**
 - Desayuno/almuerzos saludables en reuniones y formación.
 - Potenciar los menús saludables en las comidas.
- **Promoción de los Hábitos de vida saludable** para concienciar de la importancia de adquirir buenos hábitos. Para ello, se han realizado diferentes acciones en las que destacamos:
 - Publicación semanal en el portal del empleado de **pop ups** de hábitos de vida saludable con microconsejos saludables sobre diferentes temáticas.

Los datos de absentismo referidos a 2017 fueron:

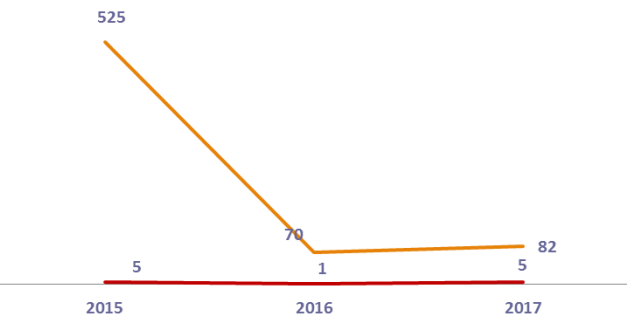
Provincia	Plantilla			Total			Hombres			Mujeres		
	Total	Hombres	Mujeres	Jornadas	Perdidas	% Abs	Jornadas	Perdidas	% Abs	Jornadas	Perdidas	% Abs
Albacete	4	1	3	1.460	89	6,1%	365	0	0,0%	1.095	89	8,1%
Alicante	105	48	57	38.162	635	1,7%	17.580	133	0,8%	20.582	502	2,4%
Almería	8	4	4	2.920	0	0,0%	1.460	0	0,0%	1.460	0	0,0%
Asturias	34	15	19	12.434	325	2,6%	5.607	305	5,4%	6.827	20	0,3%
Barcelona	38	14	24	13.438	118	0,9%	4.592	0	0,0%	8.846	118	1,3%
Castelló	8	3	5	2.758	73	2,6%	933	0	0,0%	1.825	73	4,0%
Coruña	8	6	2	2.734	0	0,0%	2.187	0	0,0%	547	0	0,0%
Cuenca	1	1		119	0	0,0%	119	0	0,0%			
Granada	3	1	2	1.095	101	9,2%	365	0	0,0%	730	101	13,8%
Guipuzcoa	6	2	4	2.234	8	0,4%	730	5	0,7%	1.504	3	0,2%
Las Palmas	4	1	3	1.148	45	3,9%	365	14	3,8%	783	31	4,0%
Madrid	126	54	72	44.751	1.367	3,1%	19.759	201	1,0%	24.992	1.166	4,7%
Málaga	5	3	2	1.747	0	0,0%	1.188	0	0,0%	559	0	0,0%
Murcia	33	15	18	12.703	567	4,5%	5.731	330	5,8%	6.972	237	3,4%
Sevilla	5	4	1	1.983	0	0,0%	1.559	0	0,0%	424	0	0,0%
Valencia	311	119	192	110.942	1.230	1,1%	44.541	585	1,3%	66.401	645	1,0%
Valladolid	2	1	1	730	0	0,0%	365	0	0,0%	365	0	0,0%
Vizcaya	9	4	5	3.465	20	0,6%	1.460	0	0,0%	2.005	20	1,0%
Zaragoza	2		2	730	0	0,0%				730	0	0,0%
Total	712	296	416	255.553	4.578	1,8%	108.906	1.573	1,4%	146.647	3.005	2,0%

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

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

Accidentes y jornadas perdidas

Nº Accidentes Días Perdidos



Provincia	Sexo	
	H	M
Barcelona		1
Madrid	1	
Valencia		1
	1	

Durante el ejercicio de 2017 se produjeron 5 accidentes de tipo traumatológico, y un total de 82 días perdidos. En el mismo periodo no se ha producido ningún fallecimiento ni EP en **umivale**.

4.10 Formación de los umivalentes (G4 LA9)

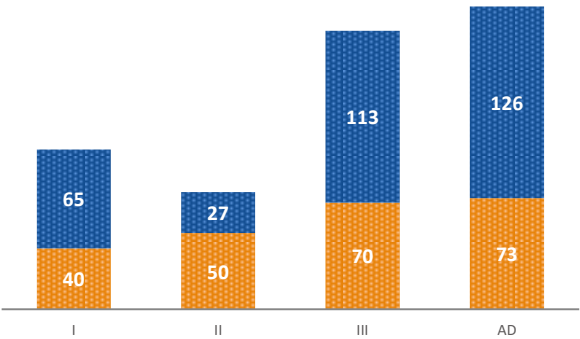
Por lo que respecta a la formación de los **umivalentes**, en 2017 se llevaron a cabo un total de 32.969 horas. El promedio de horas/año de formación por **umivalente** fue de 46’3 horas.



Plan de Prevención de Riesgos Normativos.
Instalaciones umivale Murcia

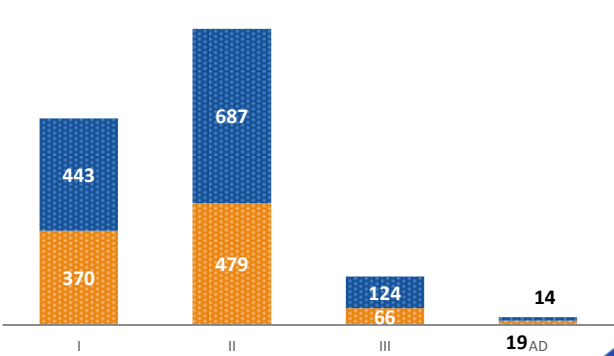
Promedio de horas de capacitación

Hombres Mujeres



Número de trabajadores formados

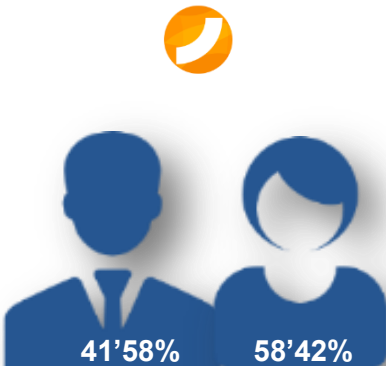
Hombres Mujeres



“Hace referencia al número de asistencia de un trabajador a una o varias acciones formativas.”

4.11 Plan de Igualdad (G4 LA9)

umivale dispone de un Plan de Igualdad con el objetivo de garantizar las mismas oportunidades y el mismo trato a hombres y mujeres, además de evitar cualquier tipo de discriminación que pudiera producirse. Este Plan contempla objetivos y acciones tendentes a su consecución en diferentes campos, tales como el acceso al empleo, clasificación profesional, promoción o formación. Estas medidas son reflejadas, en parte, en nuestra política de contratación



%Genero	2015	2016	2017
Hombres	41%	43%	41,60%
Mujeres	59%	59%	58,4

Paralelamente, se aprobó un Protocolo de Prevención de Acoso, por razón de sexo o acoso moral, en el que se regulan de forma interna, los distintos aspectos que permiten identificar una situación discriminatoria y/o de posible acoso, indicando el procedimiento de actuación a seguir.

Tal y como se establecía en el propio Plan, una vez transcurrido el periodo de duración inicial de 4 años, en 2015 se prorrogó tácitamente la vigencia del mismo por un periodo de un año. Con el objetivo de dar continuidad y reforzar la política en materia de igualdad, las representaciones de los trabajadores y de umivale acordaron prorrogar de forma expresa la vigencia del mismo hasta el 31 de diciembre de 2018, en acuerdo firmado por ambas partes en fecha 17 de mayo de 2016.



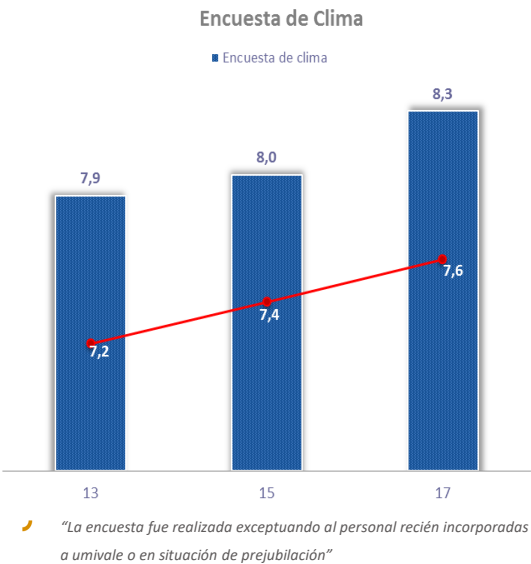
La política de umivale en materia de igualdad ha sido reconocida por la Generalitat Valenciana con la concesión en 2016, del visado del Plan de Igualdad y del uso del sello “Fent Empresa. Iguals en Oportunitats”.

4.12 Clima (G4 LA9)

En 2017, **umivale** ha puesto a disposición de sus trabajadores/as la Encuesta de Clima Social que, cada dos años, se realiza con el firme propósito de mejorar tanto las condiciones laborales como el entorno de trabajo.

La participación en esta edición ha sido del 95’32% de profesionales, con unos resultados que superaron en un +3’77% a los de 2015; como complemento, el proyecto continuará en 2018 con la realización de entrevistas en profundidad para poder conocer con detalle los aspectos en los que podemos incidir para mejorar.

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



4.13 Plan de Prevención de Riesgos Normativos (PPRN) (G4 SO3)

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica que regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas, desde **umivale**, en coherencia con nuestro Modelo de excelencia y los valores y principios éticos recogidos en el Código Ético, hemos continuado desarrollando acciones para la prevención de todo tipo de riesgos, así como las conductas contrarias a los principios éticos de la Mutua. A lo largo del año 2017 hemos realizado las siguientes acciones:

4.13 Plan de Prevención de Riesgos Normativos (Continuación)

1) **umivale**, para asegurar la efectividad del PPRN, ha definido y realizado un Plan de Formación específico para todos los **umivalientes** (a lo largo del año 2017, 647 **umivalientes** recibieron la formación del mismo). En dicha formación, además de identificar los riesgos inherentes a nuestra actividad, conductas ilícitas, evaluación por puestos de trabajo, organización y documentos que dan soporte al Plan, es parte fundamental la identificación de las pautas de conducta que **umivale** ha diseñado para eliminar cualquier comportamiento contrario a normativa o a nuestro Código Ético.



2) Se ha abordado, la fase de Supervisión y Seguimiento del Plan, así como la de Autoevaluación:

- En la fase de Supervisión y Seguimiento realizada, se han definido 196 controles orientados a minimizar el riesgo de comportamientos ilícitos o no éticos del personal de **umivale**.
- Todos los propietarios de procesos, han realizado un autoevaluación de los procesos, verificando el cumplimiento de los distintos controles que la Mutua tiene implantados para mitigar los riesgos.

4.14 Ley de Transparencia

La Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, tiene como objetivo que cualquier ciudadano pueda tener acceso a la información de las Administraciones Públicas u otros organismos, incluidas las Mutuas, reforzando la transparencia de las actividades desarrolladas y estableciendo a su vez, obligaciones de buen gobierno.

En el caso de **umivale**, se han establecido unos mecanismos para facilitar la información a través de:

- La web corporativa, en el que se ha expuesto diferente documentación como puede ser la información institucional, organizativa, de planificación, económica, presupuestaria y estadística.
- Un formulario de consulta para que cualquier ciudadano en el ejercicio de su derecho de acceso a la información pueda solicitar más información no publicada en los apartados anteriores.
- Y el correo electrónico transparencia@umivale.es.

A través de estos mecanismos reconocemos y garantizamos el derecho de todos nuestros grupos de interés a la información y reforzamos nuestra responsabilidad como gestores de recursos públicos.

Al cierre del ejercicio 2017 no constan solicitudes de entrada en la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información pública sobre peticiones de información relativas a **umivale**.

Por otro lado, a lo largo de 2017 obtuvimos un total de 731 visitas al portal de la Ley de Transparencia.



4.15 Inclusión de personas con discapacidad



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

Además, llevamos a cabo acciones que favorecen el uso de nuestros recursos e instalaciones por los miembros de este Colectivo. Este trabajo, que ya viene realizando desde hace años, se ha visto reconocido en 2017 con la renovación del sello Bequal (obtenido en el año 2016), que otorga la Fundación Bequal a las empresas e instituciones que implementan políticas a favor de la inclusión de las personas con discapacidad.



Proveedores

Como Entidad Colaboradora con la Seguridad Social, **umivale** está sujeta en materia contractual al Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba la Ley de Contratos del Sector Público, de acuerdo con su artículo 3.1 (g).

Por ello, nuestros procesos de contratación se rigen por el máximo respeto a los principios de concurrencia, libre competencia, transparencia y publicidad que persigue tanto la Ley de Contratos del Sector Público como nuestras instrucciones internas de contratación.

umivale contribuye, como cada año, a la creación y mantenimiento del empleo, generando un volumen de inversión respecto a sus proveedores de 40.090.353 euros en 2016, un **+11'08%** respecto al ejercicio anterior, con un total de 2.628 proveedores, **+21'84%**

En aplicación de la Ley de Contratos del Sector Público, durante 2017 hemos adjudicado 361 contratos, lo que representa un **+26'22%** respecto al ejercicio anterior, por un importe total de 28.021.313'96 euros, +20'92% v'16, consecuencia de la celebración de concursos públicos. A continuación se muestra el siguiente detalle de estas adjudicaciones:

Contratos	Nº	v.16	Importe(€)	v.16
Servicios	292	123'7%	20.808.115	2'3%
Suministros	53	20'5%	3.713.250	65'1%
Obras	16	166'7%	3.499.949	496'9%
Total	361	26'2%	28.021.314	20'9%

Número de proveedores que trabajan para umivale	2015	2016	2017
Número de proveedores total	6.669	2.402	2.362
Número de proveedores sanitarios	1.188	1.150	1.172
Número de proveedores generales	1.223	1.252	1.190
Número de Despachos profesionales	4.258		

Pagos Efectuados a proveedores (En miles de Euros)	2015	2016	2017
Proveedores Sanitarios	24.193,47	2.544,55	22.683,08
Proveedores Generales	9.725,48	10.063,60	17.408,68
Proveedores Despachos Profesionales	30,59		

📅 Fecha obtención de los datos: 31 marzo 2018.

📌 Indicador "vivo". Los datos del indicador pueden variar dado que se pueden producir anulaciones de los contratos por los motivos marcados en los criterios de la Ley de Contratos del Sector Público.

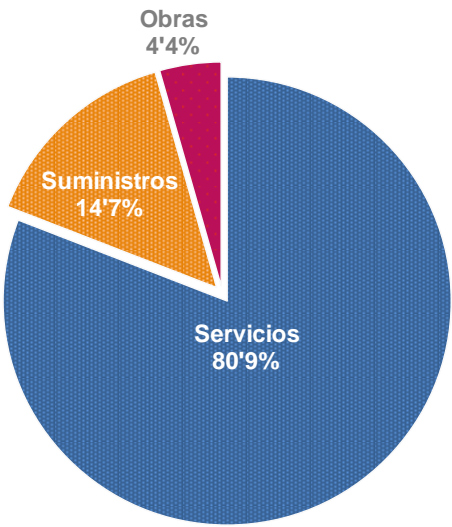
En relación a los contratos adjudicados, el 80'89% correspondió a contratos de Servicios, y en menos medida de a Suministros y Obras, 14'68% y 4'43% respectivamente.

Aprovechamos además la ocasión para agradecer a los 1.008 centros ajenos de la red asistencial, que nos han ayudado a gestionar la salud de nuestros trabajadores durante 2017 en toda España. Su colaboración es imprescindible para conseguir nuestra Misión.

Nuestra red de centros incluye, además del apoyo ya referido en los centros de los socios de **suma intermutual**, hospitales públicos y privados, policlínicas, especialistas y centros de diagnóstico en las 50 provincias españolas.

Asimismo, expresamos nuestro agradecimiento a los 4.718 despachos profesionales que, aunque el pago a despachos profesionales se ha dejado de realizar en 2016 debido a un cambio de normativa, por lo que no se pueden considerar estrictamente como proveedores. han confiado en nuestra labor, y continúan colaborando con **umivale** en la gestión administrativa de nuestras empresas asociadas y autónomos adheridos.

% contratos adjudicados



Sociedad



En **umivale** hemos implantado un sistema de gestión medioambiental alineado con nuestro Plan Estratégico, cuyo suelo es el cumplimiento de la legislación en materia ambiental, y su fin es profundizar en nuestras actuaciones para minimizar los impactos medioambientales generados.

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

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

Nuestros impactos medioambientales actuales más relevantes son:

- 👉 Fungibles de oficina.
- 👉 El consumo de materiales sanitarios.
- 👉 La gestión energética y de agua generada en todas las actividades de la empresa.

umivale se encuentra actualmente en fase de diseño de un **Plan Director Ambiental**, que surge de la necesidad de aunar las distintas iniciativas en materia de sostenibilidad de **umivale** bajo un mismo enfoque, alineándolas con la misión corporativa, que tiene su foco en la salud.

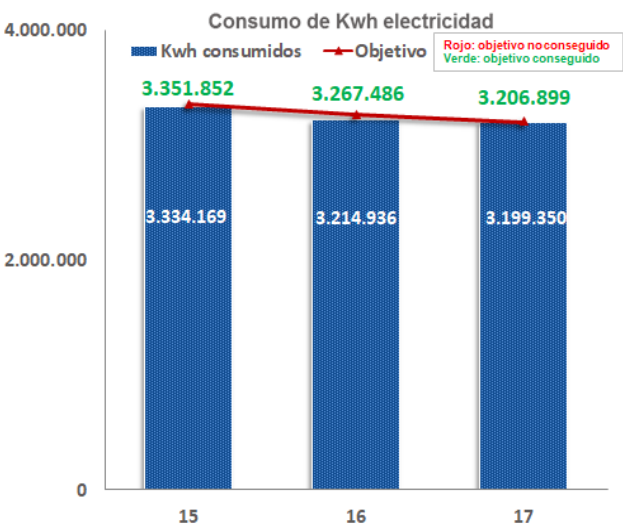
El Plan desarrolla las actuaciones necesarias para mejorar la gestión asociada al medio ambiente e impulsar una cultura corporativa sensible y alineada con los retos medioambientales, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el papel que tiene **umivale** en su consecución.



6.1.1 Consumo de energía (G4-EN3)

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

A pesar del aumento de nuestra actividad asistencial y haber realizado reformas para mejorar nuestros servicios en los centros hemos conseguido reducir nuestro consumo eléctrico un **-0'48%**.



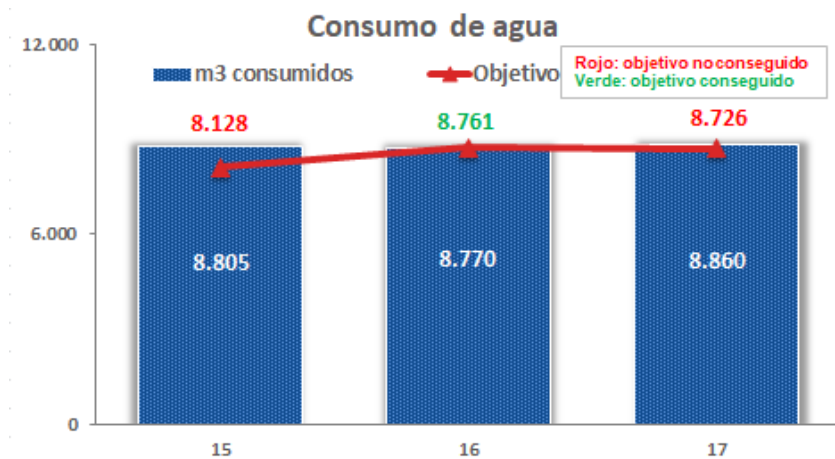
Este año hemos seguido llevando a cabo algunas acciones que comenzamos años anteriores y que tan buenos resultados nos están ofreciendo:

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

Electricidad desglosada (Kwh)				
Centro umivale	Provincia	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Quart de Poblet	Valencia	1.099.562	1.000.485	997.076
Valencia c/ Colon	Valencia	83.164	88.605	86.750
Torrente	Valencia	78.485	67.207	74.509
Xàtiva	Valencia	68.342	73.175	77.829
Madrid Cuzco	Madrid	312.799	318.159	149.084 (cerrado por reforma desde Julio 2017)
Madrid c/ Paseo Acacias	Madrid	153.856	131.482	161.135
Alcorcón	Madrid	75.025	73.014	73.267
Alcoy	Alicante	96.698	86.754	85.818
Resto de centros	Varias	1.366.238	1.376.055	1.493.882
Total Kwh		3.334.169	3.214.936	3.199.350
Total GJulios		12.003	11.573	11.517

6.1.2 Consumo de agua (G4-EN8)

Pese al incremento de nuestra población protegida con respecto al año 2016 de un **+7'79%** el consumo del agua unicamente se ha incrementado en un **+1,02%**.



Nota: se contabilizan los m3 según el año en que se produce el consumo.

Las acciones que se estan realizando por parte de **umivale** para mejorar el consumo de agua son:

- Instalación de doble botón y pulsadores de corto recorrido de manera progresiva en algunas de nuestras instalaciones.
- Elementos de concienciación medioambiental (información en intranet, carteles informativos de concienciación medioambiental, píldoras de buenas prácticas ambientales, información en las reuniones de servicio, etc.).

¿Sabías que...
al pulsar **2 veces** el botón de la cisterna **reduces** el suministro de agua?

1

Pulsa 1 vez
Comienza a vaciar la cisterna

2

Pulsa otra vez
Deja de vaciar

Consumir menos agua es responsabilidad de todos, ¡ayúdanos!

PLAN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Sabías que...
Gastamos:
- 285 litros cada vez que encendemos la lavadora.
- 200 litros cuando nos **bañamos**.
- Cerca de **120 litros** en la ducha.
- 20 litros si nos lavamos los dientes con el grifo abierto.

Buenas prácticas para un consumo responsable
No dejes el grifo abierto más de lo necesario y dúchate en lugar de bañarte.
Cada gota cuenta.

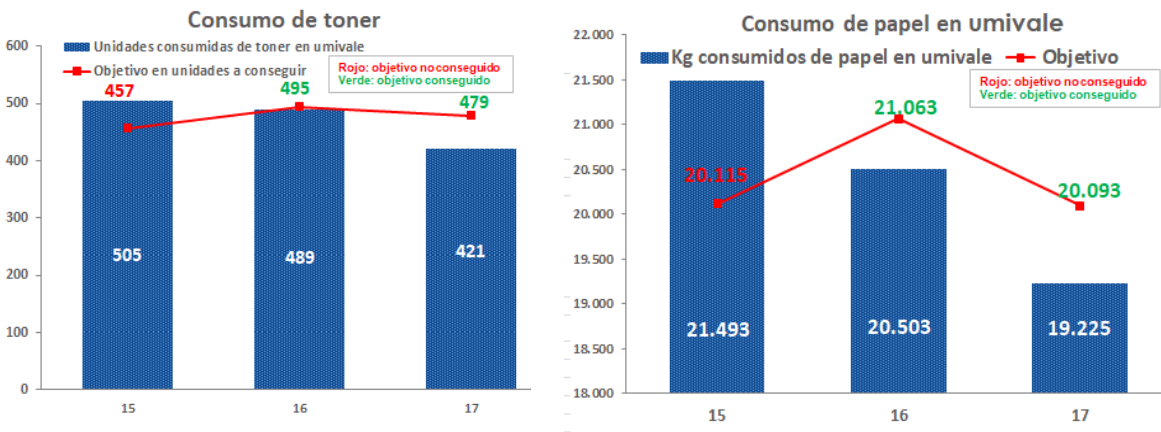
Únete al cambio y respeta el medio ambiente.

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

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

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

Tras el aumento de consumo de 2015, debido principalmente a la adecuación de los nuevos requisitos normativos establecidos en el RD 625/2014, que nos obligan a aportar más documentación en papel a nuestros pacientes, en 2016/17 hemos conseguido volver a disminuir nuestros consumos, cumpliendo nuestros objetivos. Además de la implantación de las tabletas biométricas en todos nuestros centros asistenciales, hemos llevado a cabo campañas de concienciación que fomenten el buen uso de este recurso (cartelería, mensajes en la intranet, etc.) y hemos simplificado flujos de trabajo que minimizan la impresión de documentación.



El papel que se utiliza dispone de la etiqueta ecológica europea (Ecolabel), se encuentra certificado por el PEFC, Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes, el sistema de certificación forestal más implantado actualmente y los tóneres gastados se gestionan por medio de empresas autorizadas para su reutilización.

6.1.4 Consumo sanitario y de oficina (G4-EN1)

Cuando revisamos los indicadores de consumo sanitario y de oficina, nos damos cuenta que en los apartados en que se ha incrementado el consumo su evolución correlaciona con los datos de aumento de mayor actividad asistencial en los centros sanitarios.

Consumo de material (gasto en euros)	2015	2016	2017
Botiquines	260.552	276.964	298.149
Medicamentos	738.007	689.131	680.673
Instrumental	9.859	10.547	6.205
Ortopedia	130.288	126.904	146.523
Material de curas	138.376	128.348	147.912
Rayos X digital (placas)	15.917	10.319	7.094
Rayos X no digital (placas)	0	0	0
Rayos X no digital liquido fijador y revelador	48	108	0
Material de aseo e higiene	65.934	88.187	86.655
Material de oficina (bolígrafos, grapas,...)	50.138	39.782	41.494



6.2 Cultura de prevención

2017**Resumen actuaciones preventivas realizadas****36.889**

Colección material divulgativo
(descargas de dípticos, carteles, vídeos,
manuales etc.)

7.915

Asesoramiento coordinación
actividades preventivas
(descargas)

3.567

Informes de siniestralidad

34

Nuevas publicaciones

21

Jornadas formativas

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

- Realización de **proyectos de I+D+i**, desarrollando estudios de investigación, desarrollo e innovación que contribuyan a optimizar la salud laboral en las empresas mediante el diseño de nuevas metodologías de evaluación de riesgos, nuevas técnicas preventivas, diseño de trabajos de equipos seguros, etc.
- Colaboración **activa con las empresas y organizaciones** (públicas y privadas) para potenciar la información / formación en materia de salud laboral (asesoramiento preventivo, organización de jornadas y eventos,...) y realizando visitas e informes que permitan a los empresarios disponer de datos para mejorar la siniestralidad (visitas a empresas y realización de informes de absentismo y siniestralidad,...).



6.2 Cultura de prevención (continuación)

- Puesta a disposición de los ciudadanos de elementos de sensibilización, educación y difusión permanente en materia de **Salud Laboral** dirigidas a divulgar la cultura preventiva (en nuestra web pública se tiene acceso a más de **40** publicaciones en materia de seguridad y salud laboral que fomentan buenas prácticas de gestión y hábitos de vida saludables). Durante el ejercicio 2017 hemos seguido ampliando nuestras publicaciones en formato digital, destacando las siguientes novedades:

- **Códigos de buenas prácticas:**

- **Profesionales** que utilizan la voz como medio de trabajo.
- **Exposición no evidente** a agentes químicos.

- **Guía para implantar un programa de promoción de la salud** en el trabajo en las organizaciones.

- **Trípticos:**

- AT's producidos por sobreesfuerzos en el sector comercio: **Síndrome del túnel carpiano**.
- AT's producidos por sobreesfuerzos en el sector comercio: **Dolor de Espalda**.



- Inclusión en la web privada, a disposición de nuestros clientes, más de **45** elementos formativos para mejorar la sensibilización en materia de seguridad y salud laboral.



6.2.1 Promoción de la salud

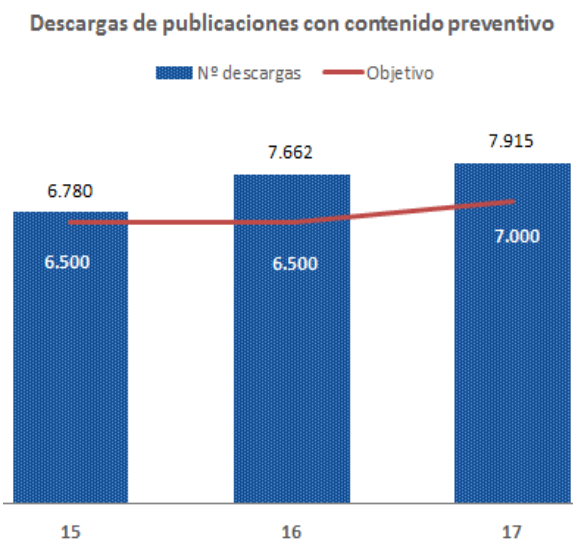
Mantenemos una intensa actividad en materia de desarrollo de estudios I+D+i con el objeto de promover nuevos métodos de evaluaciones de los riesgos emergentes así como buenas prácticas, tanto en el ámbito de la prevención de riesgos laborales como en el de promoción de la salud.

En este sentido destacamos las siguientes acciones:

- Colaboración con OSALAN para la homologación de la metodología PsicoBanca, herramienta de riesgos psicosociales ideada y registrada por el BBVA con nuestra colaboración.
- Fruto del Convenio firmado con FESVIAL, hemos comenzado a desarrollar, en el seno de la Comisión DISEV, un grupo de trabajo relacionado con la seguridad vial laboral, con el objetivo de elaborar un conjunto de indicadores y directrices, que ayuden a las empresas a mejorar sus intervenciones en esta materia, así como establecer un modelo de evaluación para convertir las acciones de seguridad vial laboral en buenas prácticas.
- **umivale** ostenta la dirección del Grupo de trabajo de Factores humanos y organizacionales de la Plataforma Tecnológica Española de Seguridad Industrial (PESI) generando acciones alineadas con la Estrategia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La dirección de contenidos de la APPrevenirt es liderada desde **umivale**, manteniendo una constante actividad para mejorar y mantener permanentemente actualizados sus contenidos así como la difusión de los mismos en múltiples eventos y congresos.
- AEC/INSSBT. Comunidad AEC-PRL. Estudio de Gestión de la Edad.
- PESI/Delegación del Gobierno del Plan Nacional de Drogas (DGPND). Grupo de Trabajo: Cultura Preventiva y Drogas.

6.2.1 Promoción de la salud (continuación)

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



El escenario de las Actividades Preventivas a desarrollar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social durante el año 2017 se ha caracterizado por la ausencia de un marco legal específico que, al amparo de la pertinente Resolución de la Secretaria de Estado de la Seguridad Social, aprobase el Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social, a aplicar por las Mutuas.

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

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



Real Club Náutico de Valencia recogiendo su Premio Llum



6.3 Actividad Institucional

En 2017 hemos continuado ampliando nuestro círculo de influencia en la sociedad que nos rodea.

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

- 👉 Fundación José Navarro.



D. Fran Reig (Director de Zona de **umivale**) y D. José Navarro (Presidente de la Fundación José Navarro)

- 👉 Fundación SEUR.
- 👉 Colegio Oficial Farmacéuticos de la Región de Murcia (COFRM).
- 👉 Colegio Oficial de Agentes y Comisionistas de Adunas de Valencia.
- 👉 Equipo Humano Proyectos Empresariales S.L.
- 👉 Asociación Española contra el Cáncer Junta Valencia (AECC).



D. Héctor Blasco (Director Gerente **umivale**) y D. Tomás Trénor (Presidente Provincial de la AECC)



6.3 Actividad Institucional (continuación)

El amplio programa de jornadas divulgativas ha sido posible gracias a la colaboración de numerosas instituciones públicas y privadas (Autoridades Laborales, Inspecciones de Trabajo, Gabinetes de Seguridad e Higiene, Universidades, Inspecciones Médicas, Sindicatos, Asociaciones Empresariales, etc.) que han apoyado el desarrollo de las mismas. El número total de eventos organizados en 2017 ascendió a 141 jornadas que han contado con 3.841 asistentes. Entre ellas, caben destacar:

- 👉 Jornadas informativas a nivel nacional sobre las últimas novedades normativas relacionadas con la gestión de las mutuas. En concreto, se realizaron 21 jornadas sobre la Ley de Presupuestos Generales de Estado donde también se analizaron las novedades de la Reforma de la Ley de Autónomos. Estas jornadas congregaron a más de 1.000 asistentes.
- 👉 También se realizaron en Sevilla dos Seminarios Territoriales en colaboración con la Inspección de Trabajo sobre el Control del Tiempo laboral, y otro en Valencia con el Colegio de Gestores Administrativos.
- 👉 Igualmente sobre las novedades para los autónomos se abordaron cinco jornadas destinadas a sectores concretos como comerciantes en Valencia, Gijón y Sevilla.
- 👉 Jornadas realizadas a nivel nacional dirigidas a analizar el fenómeno del absentismo laboral y las estrategias de gestión para convertirlo en una oportunidad. Durante 2017 se realizaron un total de 32 jornadas que llegaron a 461 asistentes en las Comunidades Autónomas de Madrid, Comunidad Valenciana, Murcia, Asturias, Galicia, Andalucía, País Vasco y Castilla La Mancha.

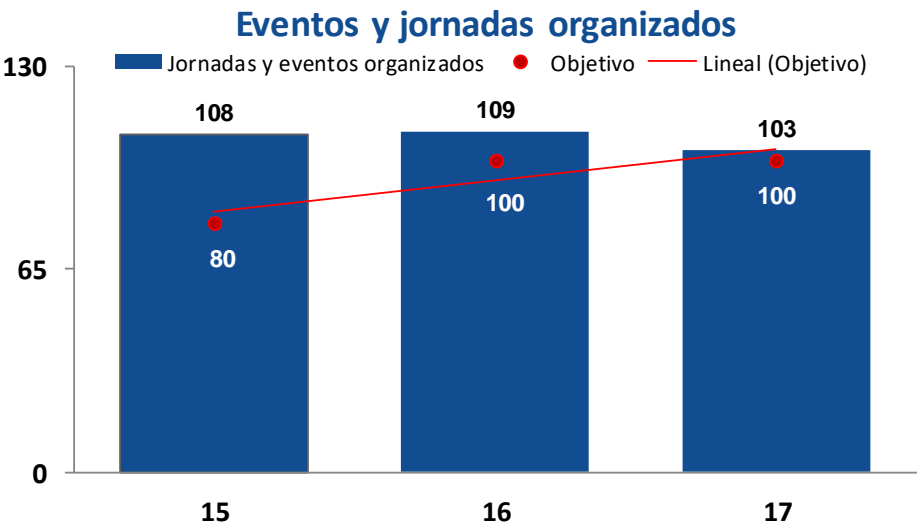
6.3 Actividad Institucional (continuación)

- Una de las novedades en 2017 han sido las jornadas a nivel nacional para entregar los distintivos Bonus, con los que el Ministerio de Empleo y Seguridad Social premian a las empresas que han reducido su siniestralidad. Durante este ejercicio se han celebrado un total de 10 eventos en Murcia, Alicante, Barcelona, Ibi, Paterna, Bilbao, Quart de Poblet, Oviedo y Sant Cugat.



Jornada de entrega de BONUS en Quart de Poblet. Mayo '17

- También como novedad en 2017 celebramos 14 jornadas en la Comunidad Valenciana en colaboración con INVASSAT para presentar el Plan Actuación contra siniestralidad 2017.
- Celebración de tres jornadas en colaboración con EY para analizar La relevancia del compliance laboral en Valencia, Barcelona y A Coruña.
- Celebramos el décimo aniversario del Foro permanente que organiza anualmente umivale y Sagardoy Abogados y que reúne en el Club Financiero Génova de Madrid a políticos y a profesionales de Recursos Humanos de las grandes empresas del país.





6.3 Actividad Institucional (continuación)

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

- ✎ **Fundación Universidad – Empresa de la Universidad de Valencia (ADEIT).**
- ✎ **Fundación para la Ética en los Negocios y de las Organizaciones (ETNOR).**
- ✎ **Escuela de Empresarios Fundación de la Comunidad Valenciana (EDEM).**
- ✎ **Fundación Española del Corazón.**
- ✎ **Asociación Empresarial de Servicios de Prevención Ajenos de la Comunidad Valenciana (SERPRECOVA).**

6.4 Colaboración solidaria

En nuestro compromiso con la sociedad continuamos trabajando para satisfacer de una forma social a nuestros grupos de interés. Por ello, en 2017 hemos vuelto a centrar parte de nuestra estrategia en ser más socialmente responsables. Entre las principales acciones llevadas a cabo destacamos:

- ✎ **Recogida de alimentos y juguetes a favor de:**



- ✎ **Carrera del Corazón.**



- ✎ **Carrera/marcha contra el cáncer en Valencia.**

- ✎ **Donación** equipo mobiliario y equipamiento médico a la **Fundación Juan XXIII Roncali.**



- ✎ **Plan interno de promoción de la Salud:** ruta por Europa, rutas ciclistas, día de la fruta, micro-consejos y el concurso de fotografía.

- ✎ **Concurso de dibujo de niños** entre 4 y 12 años de **umivalientes** cuya temática fue la Navidad o **umivale**. A todos los participantes se les entregó un obsequio, y cada ganador por categoría de edad se les hizo entrega de un premio.

6.5 Marco regulatorio y Auditorías

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

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

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

- Anualmente, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social efectúa una auditoría de cuentas a través de la Intervención General de la Seguridad Social, que es revisada por el Tribunal de Cuentas.
- Bienalmente realizamos auditorías de la LOPD y del sistema de gestión preventivo.
- Todos los años se reciben controles e inspecciones de:
 - 1) Sanidad y Organismos de acreditación de centros sanitarios,
 - 2) Consejo Seguridad Nuclear,
 - 3) Organismos autonómicos que evalúan el cumplimiento de los requisitos legales de aplicación a nuestra organización (residuos, DDD, equipos, etc.).

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

Multas y sanciones en las dimensión social, ambiental y económica					
Nº	Descripción	2.015	2.016	2.017	Unidad
G4-EN34	Multas ambientales	0	0	0	€
G4-SO8	Multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	0	0	0	€

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

Capital

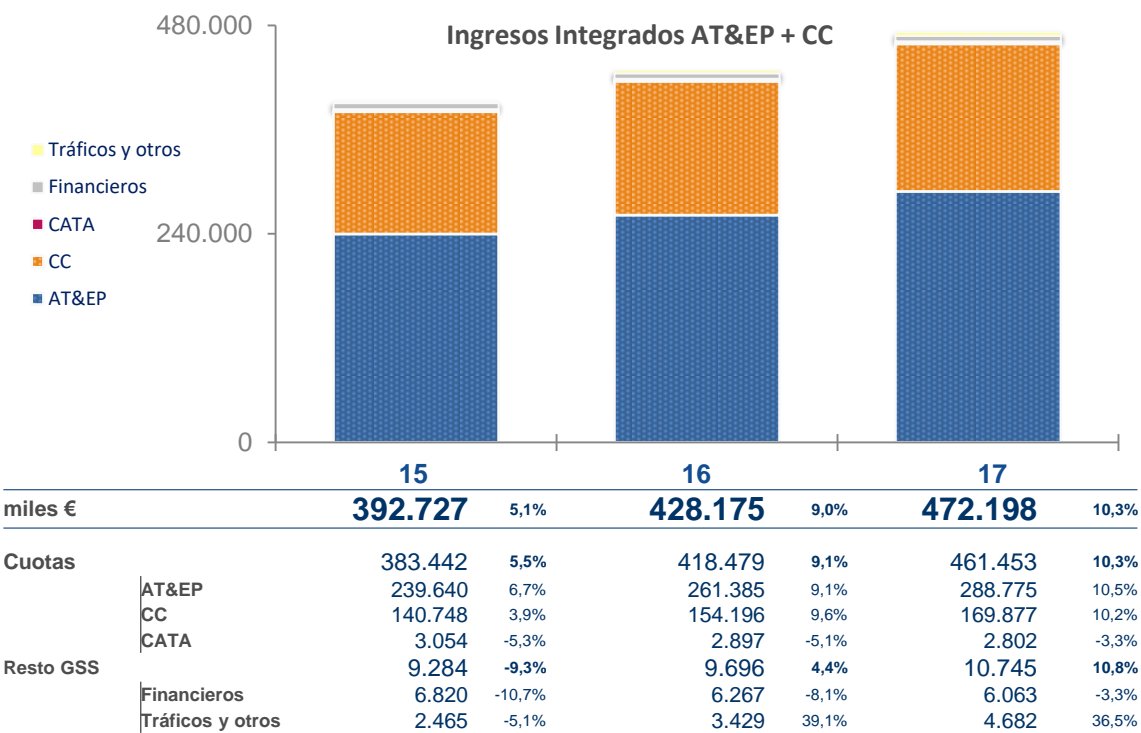
7.1 Ingresos (G4-9.a)

En el año 2017 se han incrementado los ingresos en 44'02 millones €, +10'28% v'16, saldo neto de:

El aumento en cotizaciones de 42'97 millones €, +10'27% v'16, consecuencia de los incrementos del promedio de la población protegida (+8'30% en AT&EP y +9'21% en CC v'16) y de sus cotizaciones medias (+1'90% en AT&EP y +0'09% en CC v'16) y con un decremento de las cuotas de CATA (-3'31% v'16), básicamente por la pérdida de afiliados (-8'49% v'16), lógica consecuencia de la deficiente regulación, reiteradamente comentada, que sigue padeciendo esta prestación.

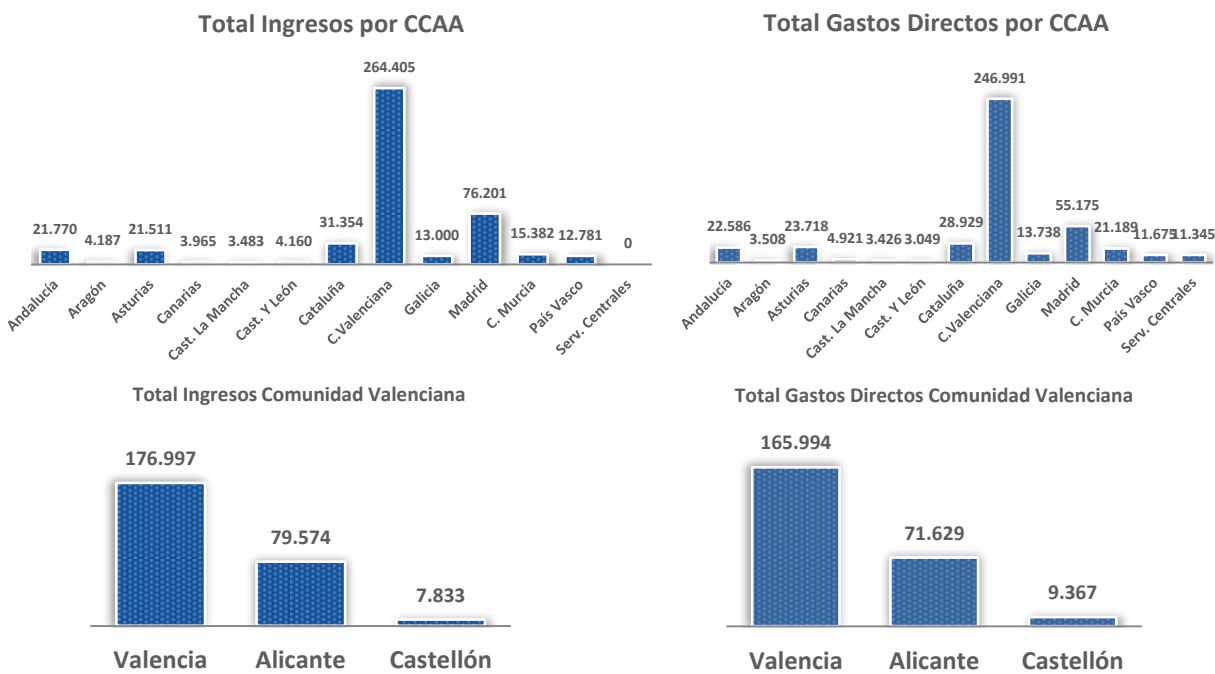
El incremento de 1'05 millones € en resto de ingresos, +10'81% v'16, sumatorio del decremento de 0'20 millones € en los financieros, -3'27% v'16, dado el escenario de tipos de interés fijado por el Banco Central Europeo y de la reducción de la prima de riesgo conseguida por España, y el incremento de 1'25 millones € del resto de ingresos, +36'55%, fruto del recobro de tráficos.

Nota: Los ingresos en su inmensa mayoría pertenecen a las cuotas que aportan nuestras empresas asociadas (los ingresos financieros y los ingresos por reembolsos de tráficos reclamables por umivale suponen únicamente un 2,28% de los mismos).



Más información en el Anexo VII

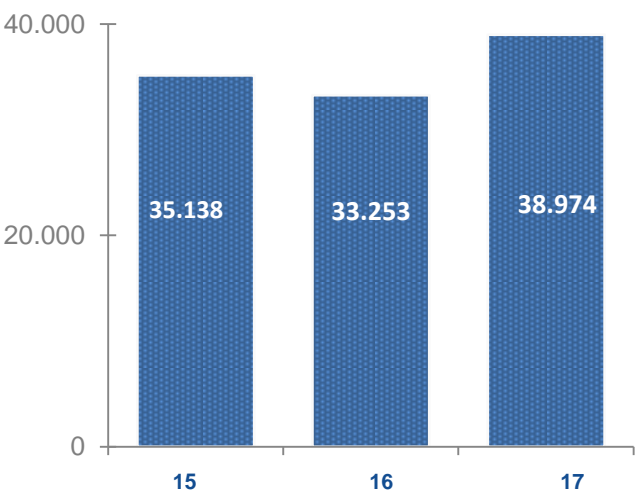
7.2 Ingresos y gastos desglosados por CCAA (G4-9.a)



7.3 Resultados a distribuir

En 2017 el resultado a distribuir obtenido ha sido de **38,97 millones €**, saldo neto de:

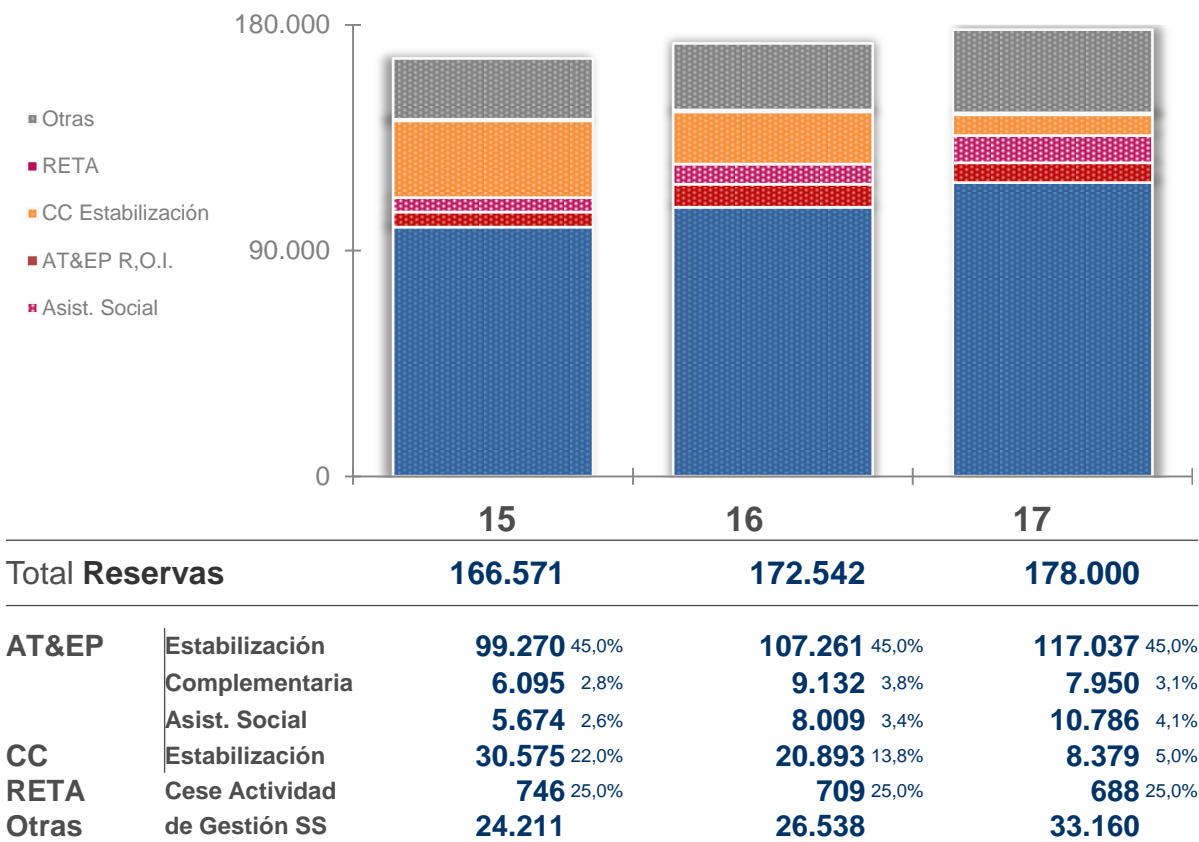
- 👉 **+54'54** mill.€ en **AT&EP**, **+33'13%** v'16, **+41'56** mill.€ de los cuales son directamente imputables a 2017 y el resto por recuperación de morosidad de ejercicios anteriores.
- 👉 **-17'85** mill.€ en **CC**, **-21'67** mill.€ resultado del 2017, es decir, **-12'76%** de margen neto respecto de sus cuotas, y un re-cobro de morosidad de **+3'83** mill.€ de ejercicios anteriores.
- 👉 **+2'28** mill.€ en **CATA**, **+1'26%** v'16, **+2'07** mill. € de los cuales corresponden a 2017, es decir **+73'77%** de margen neto respecto de sus cuotas.



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

7.4 Reservas

En los estatutos de Entidad Colaboradora con la Seguridad Social, la dotación de las reservas viene fijada por una normativa específica. La lógica y cuantificación de gran parte de las Reservas fue modificada por la Ley 35/2014, y que ya se aplicó respecto los años anteriores.



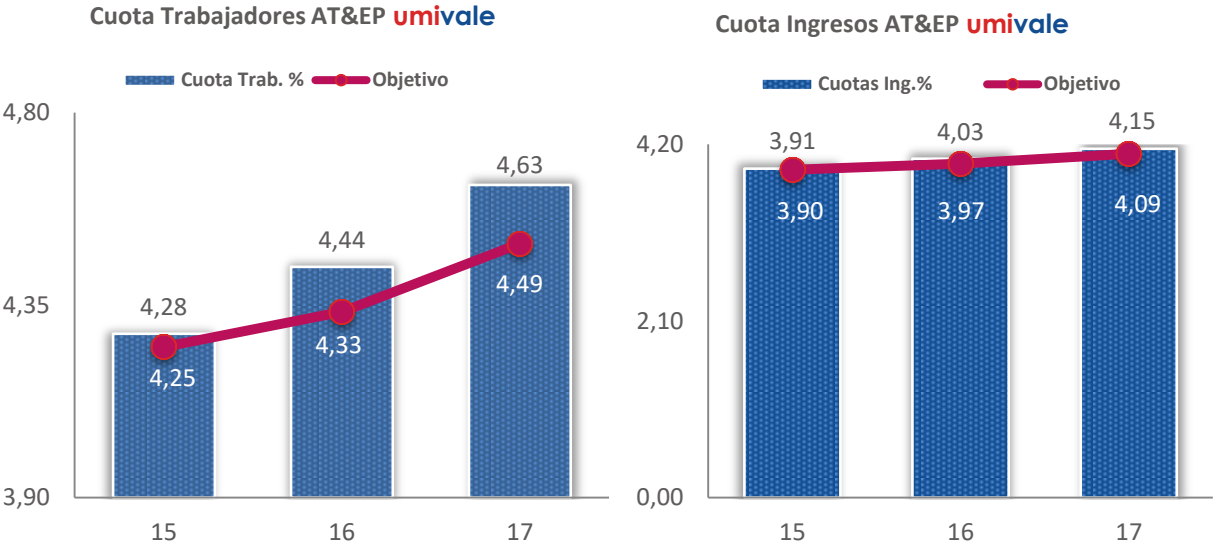
➤ Más información en el Anexo VII

A efectos de 31 de diciembre de **2017**, tras la **distribución de resultados 2017** propuesta las **reservas** totalizan **178'00 mill.€**, **+3'16%** v'16, consecuencia de dotar la **reserva de estabilización** de **AT&EP** a sus nivel máximo, **+11'37 mill.€**, decrementar las de **ITCC** en **-12'51 mill.€**, dado el resultado negativo obtenido, para situarla en su mínimo legal y desdotar **-0'02 mill.€** la de **CATA**, por la comentada reducción de ingresos por la progresiva reducción de población protegida. Aprobadas las cuentas de **2017**, y dotadas las reservas en los términos anteriores, **umivale** además procederá a revertir al Sistema, el próximo julio, otros **32'52 mill.€**.

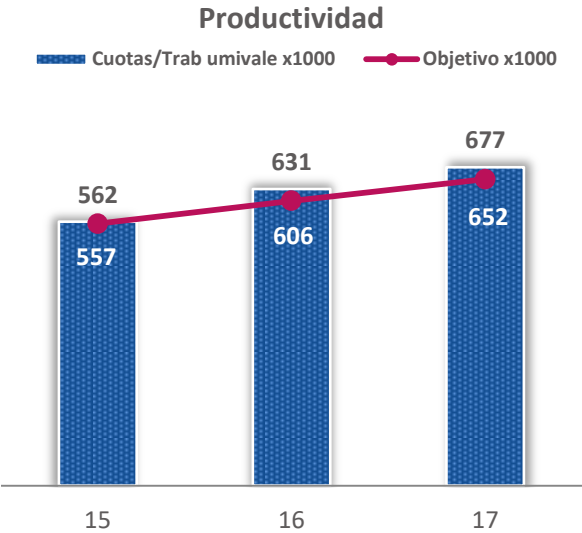
umivale en el quinquenio **2013-2017**, con un resultado económico positivo acumulado de **198'96 mill.€**, habrá revertido **213'62 mill.€** al Sistema por el mismo periodo.

7.5 Cuota de mercado

Un año mas la cuota de mercado de **umivale** presenta una línea de tendencia ascendente, que nos permite seguir en el puesto 7º en el ranking de Mutuas.

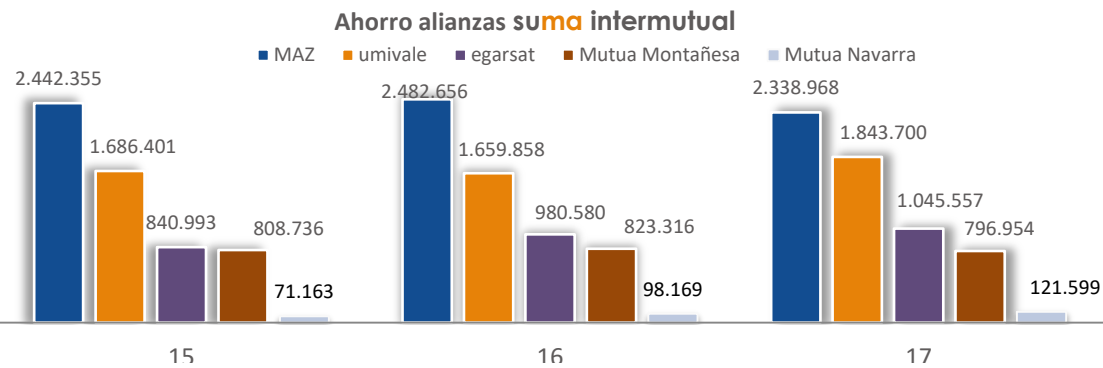


7.6 Productividad



El ratio de productividad que **umivale** calcula basándose en las cuotas/trabajadores ha aumentado en un 7,41% en el año 2017.

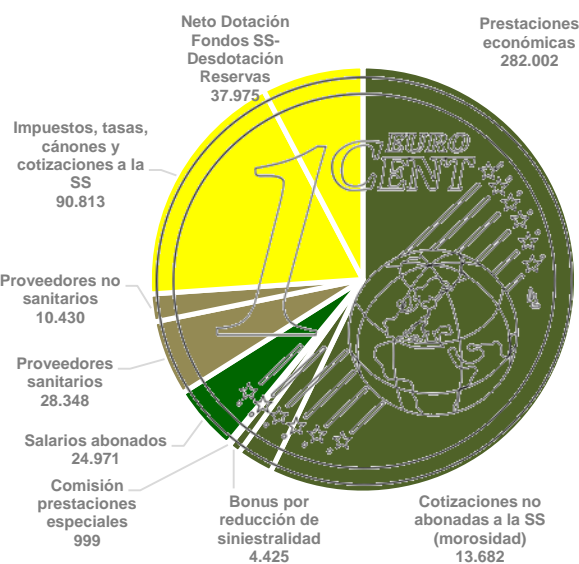
7.7 Ahorro alianza suma



La alianza **suma intermutual** genera, en todas las mutuas que la componen, importantes ahorros económicos y por consiguiente, contribuye a reducir el gasto sanitario. En 2017 este ahorro alcanzó en cómputo global **6.146.778 €**, lo que supuso un **+1,69%** más que el año 2017.

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

Esta es la distribución del destino de todos los ingresos percibidos en el ejercicio entre los principales componentes que han participado en nuestra cadena de valor.



Distribución del dinero que gestiona umivale	2017	%
Mutualistas y sus trabajadores	301.108	61,00%
Prestaciones económicas	282.002	57,1%
Cotizaciones no abonadas a la SS (morosidad)	13.682	2,8%
Bonus por reducción de siniestralidad	4.425	0,9%
Comisión prestaciones especiales	999	0,2%
Trabajadores de umivale	24.971	5,06%
Salarios abonados	24.971	5,1%
Proveedores	38.778	7,86%
Proveedores sanitarios	28.348	5,7%
Sanidad concertada	15.169	3,1%
Sanidad pública	13.179	2,7%
Proveedores no sanitarios	10.430	2,1%
Administración Pública	128.788	26,09%
Impuestos, tasas, cánones y cotizaciones a la SS	90.813	18,4%
Neto Dotación Fondos SS- Desdotación Reservas	37.975	7,7%

Cantidades en miles de €

Nota: El Reglamento de colaboración de Mutuas con la Seguridad Social no contempla el pago de dividendos, donaciones ni aportaciones a ONG’s. En cambio sí contempla unas reservas mínimas y máximas. Una vez superadas las reservas máximas, el exceso se revierte al Fondo de Pensiones. El concepto Administración Pública engloba impuestos, dotación de reserva y exceso de excedentes

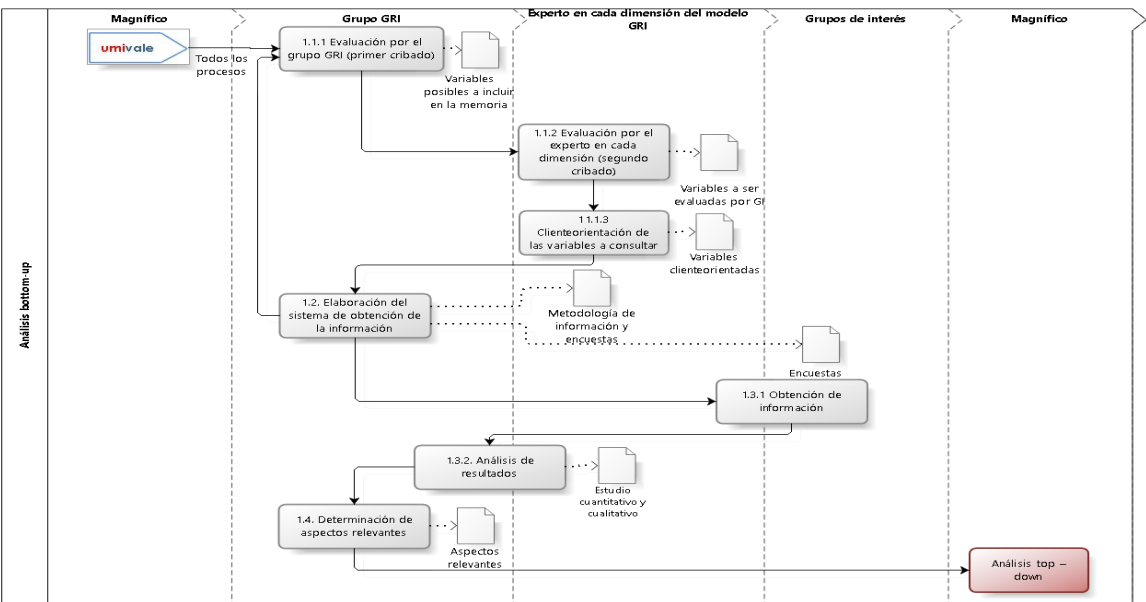
Análisis de materialidad

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

8.1 Análisis bottom - up

Busca la adecuación del modelo GRI a las particularidades de nuestra organización.

Las actividades realizadas para el análisis siguen el siguiente flujograma:



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

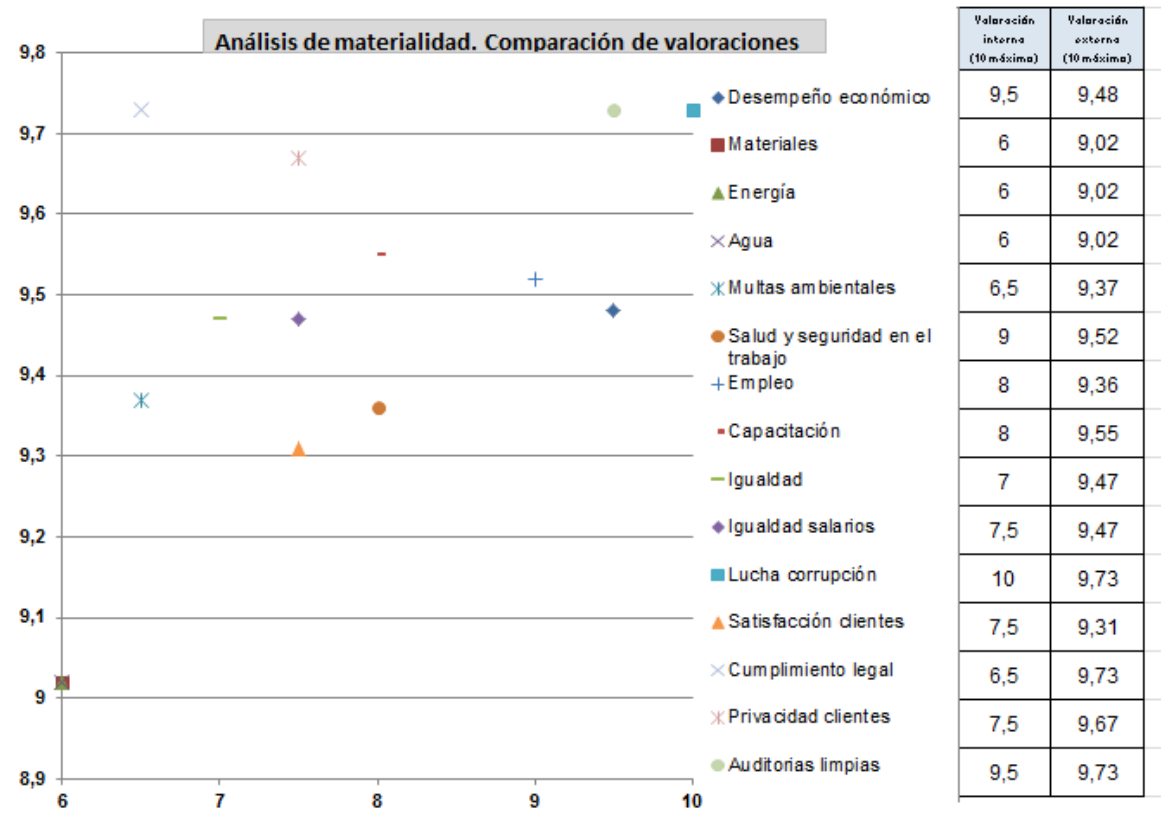
Se estudian todos los aspectos del modelo, indicando las posibles variables de aplicación (que ponen de manifiesto efectos económicos, ambientales y sociales) a **umivale**, decidiendo finalmente los aspectos relevantes del modelo GRI que tienen aplicación en nuestra Organización (por ejemplo: se desechan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

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

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

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

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



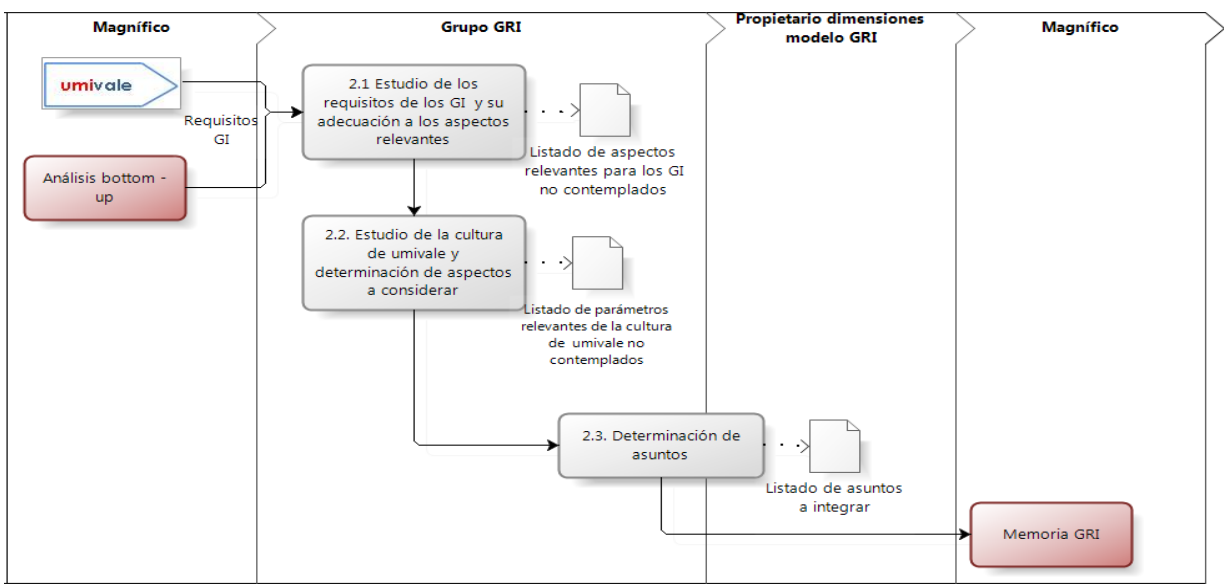
8.1.3 Determinación de aspectos relevantes

	¿Relevante?	Indicador
Papel y tóner	Relevante	G4-EN1 Materiales por peso o volumen (kg de papel y tóner)
Consumos materiales (medicamentos, BTQ)	Relevante	G4-EN1 Materiales por peso o volumen (consumo en euros /unidades de material sanitario y de oficina).
Viajes de empresa (tren, avión,...)	No relevante	
Viajes con vehículos propios	No relevante	
Agua	Relevante	G4-EN8 Captación total de agua según la fuente (m3 consumidos en los centros).
Electricidad	Relevante	G4-EN3 Consumo energético interno (Kwh consumidos en los centros de umivale)
RP (agujas) y RNP (plásticos,...) generados	No relevante	RP: Residuos peligrosos; RNP: Residuos no peligrosos.
Multas ambientales	Relevante	G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.
Gastos ambientales	No relevante	
Empleo	Relevante	G4-10b N° empleados fijos por tipo contrato (Grupo I, II, III) sexo y edad y tamaño de plantilla (G4-10.d) G4.11 Trabajadores de umivale están dentro del convenio colectivo. Satisfacción a empleados (encuesta de clima del entorno de trabajo). G4 LA1 N° total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados.
Absentismo de empleados	Relevante	Tasas de absentismo: G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y G4 LA3 Niveles de reincorporación al trabajo
Formación a empleados	Relevante	G4 LA9 Promedio de horas de capacitación x empleado
Evaluación del desempeño	No relevante	
Igualdad de oportunidades	Relevante	G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad; G4-LA13 Plan de Igualdad y G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres).
Medidas anticorrupción	Relevante	G4-SO3 Número de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.
Calidad de información sanitaria	Relevante	Satisfacción de clientes
Satisfacción de clientes	Relevante	Satisfacción de clientes
Cumplimiento legal (auditorías limpias)	Relevante	G4-EN29 Multas y número de sanciones por incumplimiento de la legislación ambiental. G4-SO8 Multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa. G4-PR7 Incumplimiento de las normativas y códigos voluntarios. G4-PR9 Multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.
Confidencialidad de la información	Relevante	G4-PR8 N° reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de clientes
Número de multas (ajustes de auditoría) y reclamaciones de clientes	Relevante	G4-SO8 Multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa. Porcentaje quejas / reclamaciones previas / determinaciones de contingencia de los clientes aceptadas.
Resultados económicos	Relevante	Población protegida por umivale e Ingresos integrados. Reservas, distribución del "aporte" de la gestión de umivale y resultados a distribuir.

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

8.2 Análisis top – down

Este análisis tiene el objetivo de conseguir que la cultura de **umivale** quede reflejada en la memoria del GRI.



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

Se parte de la definición de los requisitos de los GI que se han identificado en **umivale** (por medio del análisis de expertos, entrevistas con los GI y encuesta on line).

En la tabla siguiente se presenta un resumen de requisitos identificados particularizados por los distintos Grupos de Interés, valorando si todos los aspectos relevantes identificados en la última fase del análisis botton - up dan respuesta a cada uno de los requisitos de nuestros GI (se valora si el modelo GRI responde a las expectativas de nuestros Grupos de Interés con el servicio que prestamos), identificando aquellos aspectos relevantes no contemplados.

Un ejemplo del análisis anterior se refleja en el siguiente gráfico:

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

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

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

¿Cómo concretarlo?

+Jefes +

umivalentes

Organizarnos

Referentes Salud

Solidez Económica

Calidad:
➔ Mantener Cuota de Mercado
➔ Mayor %ABS/Siniestralidad

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

➔ Eficiencia (Capítulo 1y2/Ingresos)

➔ Premios y Reconocimientos

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

8.2.3 Determinación de asuntos

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

Asuntos a incluir en la memoria de RSC, tras la revisión de la cultura de umivale	El Jefe		umivalente	Proveedor	Sociedad					Capital
	Empresario	Trabajador			Suma	Fundación	Sociedad	Ministerio	Sindicatos	
Absentismo	X					X	X	X		X
Prestaciones económicas y asistenciales	X	X			X					
Clima laboral (conciliación)			X						X	
Cuota de mercado										X
Alianzas estratégicas					X		X			
Cultura de prevención	X				X		X			
Productividad / optimización de recursos					X	X		X	X	X
Buen Gobierno y gestión fondos de la SS								X	X	X
Adecuación de todos nuestros servicios a la legislación vigente (LOPD, Reglamento Mutuas, etc.)	X	X	X	X		X	X	X	X	X

	Modelo	Aspecto material dentro o fuera de umivale	Indicador
1. Reducción del absentismo	Asunto	umivale GI: El Jefe, Sociedad, Capital y umivalente	Porcentaje de absentismo por motivos de salud
2. Trato humano	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes
3. Empatía	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes
4. Tiempos de espera	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes
5. Asesoría e Información prestada	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes
6. UPC: Única Persona de Contacto	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes
7. Prestación eficaz, justa y adecuada a la dolencia	Asunto	umivale GI: El Jefe	Prestaciones asistenciales: Número de procesos de asistencia sanitaria Evolución AT&EP e índice de incidencia Prestaciones económicas: Nº expedientes IMS Nº Ayudas, distribución y beneficiarios de CPE Nº expedientes CUME Días indemnizados de CATA Nº expedientes BONUS Pago realizado en Incapacidad Temporal
8. Calidad profesionalidad y técnica	Relevante	umivale GI: El Jefe	Satisfacción de clientes Para la gestión administrativa técnica: * % de Reclamaciones previas aceptadas. * % de Determinaciones de Contingencia aceptadas.
9. Instalaciones	No se incluye	umivale GI: El Jefe umivalente	Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global
10. Accesibilidad	Relevante	umivale GI: El Jefe Proveedor	Satisfacción de clientes Indicadores de Redes sociales Indicadores de Web umivale.es
11. Innovación y valor añadido de nuestros servicios	No se incluye	umivale GI: El Jefe Sociedad	Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global
	No relevante	umivale GI: El Jefe, Proveedor	G4-PR1 y G4-PR2 (seguridad y salud de nuestros servicios)
12. Seguridad y salud e intimidad y confidencialidad de la información recogida en nuestros servicios	Relevante (LOPD)	umivalente	G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes
13. Adecuación de todos nuestros servicios a la legislación vigente.	Asunto	umivale GI: Todos los GI	G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. G4-SO8 Multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa. G4-PR7 Incumplimiento de las normativas y códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia. G4-PR9 Valor € de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.
14. Solvencia	Relevante	umivale GI: El Capital: El Jefe y la Sociedad	Población protegida por umivale. Ingresos Integrados. Reservas. Distribución del "aporte" de la gestión de umivale.
15. Empleo	Relevante	umivale GI: Sociedad, El Capital y umivalente	G4-10b Número de empleados fijos por tipo de contrato (Grupo I, II o III) sexo y edad y tamaño de la plantilla (G4-10.d) G.4.11 Trabajadores de umivale dentro del convenio colectivo Satisfacción a empleados (encuesta de clima del entorno de trabajo) G4 LA1 Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
16. Conciliación laboral	Asunto	umivale umivalentes	Satisfacción a empleados (encuesta de clima del entorno de trabajo).

	Modelo	Aspecto material dentro o fuera de umivale	Indicador
17. Igualdad / equidad / reconocimiento. En umivale no existen grupos minoritarios en plantilla	Relevante	umivale GI: Proveedor y umivalente	Datos de igualdad. G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad. G4-LA13 Plan de Igualdad. G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.
18. Desarrollo profesional	Relevante	umivale umivalente	G4 LA9 Promedio de horas de capacitación x empleado.
19. Entorno y ambiente laboral	Relevante	umivale umivalente	Tasas de absentismo: G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo. G4 LA3 Niveles de reincorporación al trabajo.
20. Trabajo que aporte valor	No se incluye	umivale umivalente	Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global de los umivalente
21. Planificación	Relevante	umivale umivalente	G4 LA9 Promedio de horas de capacitación x empleado.
22. Compromiso	Relevante	umivale umivalente	Tasas de absentismo: G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo. G4 LA3 Niveles de reincorporación al trabajo.
23. Igualdad / equidad en la asignación / gestión de los contratos	No se incluye	umivale GI: Proveedor	Se decide no incluirlo, al ser un indicador subjetivo.
24. Relaciones de confianza recíproca Ganar – Ganar	No se incluye	umivale GI: Proveedor	Se incluyen datos de proveedores y de la aportación de la LCSP.
25. Transparencia e información	No relevante	umivale GI: Sociedad	Se decide no incluirlo, al no tener indicadores cuantitativos relevantes y ser un subconjunto de nuestras actividades en pro de la prevención contra el fraude. Se incorpora en la memoria cuestiones relativas a la Ley de transparencia, la información que se entrega a los organismos y la gestión de la discapacidad.
26. Compromiso medioambiental	Relevante	umivale GI: Sociedad	G4-EN1 Materiales por peso o volumen (kg de papel y tóner y consumo en euros / unidades de material sanitario y de oficina). G4-EN3 Consumo energético interno (Kwh consumidos en los centros de umivale). G4-EN8 Captación total de agua según la fuente (m3 consumidos en los centros de umivale). G4-EN29 Euros de multas y número de sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. Número de estudios I+D+i y promoción de la salud. Número de jornadas y eventos. Número de visitas preventivas a empresas.
27. Cultura de prevención	Asunto	umivale GI: El Jefe, Proveedor, Sociedad, y umivalente	Número de Documentos preventivos a disposición de la Sociedad.
28. Alianzas estratégicas	Asunto	umivale GI: Sociedad	€ de ahorros producidos en umivale , con las alianzas estratégicas. Número de estudios I+D+i. Número de convenios de colaboración.
29. RSC	No se incluye	umivale GI: Sociedad, El Jefe y umivalente	Se decide no incluirlo, al ser un agregado de algunos requisitos (medioambiente, cultura de prevención, etc.) que ya están contemplados en el estudio.
30. Buen Gobierno y gestión fondos de la SS	Asunto	umivale GI: Sociedad	Auditorías limpias (incumplimiento de las normativas, códigos voluntarios, multas). Resultados a distribuir.
31. Prevención del fraude	Relevante	umivale GI: Sociedad El Capital	G4-SO3 nº y % de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados. G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa
32. Productividad / optimización de recursos	Asunto	umivale GI: Sociedad El Capital	Ingresos por cuotas / número de trabajadores de umivale
33. Cuota de mercado	Asunto	umivale GI: El Capital	Nº trabajadores protegidos / N total de trabajadores del sector Mutuas
Aspecto material dentro de la Organización: Cualquiera de los aspectos que integran la palabra umivale			
Aspecto material fuera de la Organización: Cualquiera de los aspectos que integran integrada la palabra GI:			

Datos técnicos de la Memoria de RSC

Nombre de la Organización

umivale

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 15 Avenida Real Monasterio de Poblet, 20 CP 46930 Quart de Poblet (Valencia)

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

Coordinador de la memoria de RSC

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

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

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

Información sobre las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social

umivale

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

	AT&EP	CC	CATA	CATA
Empresas mutualistas	45.120	36.809	NO procede	Número empresas
Autónomos	11.983	69.810	8.883	Número autónomos
Trabajadores protegidos (No incluye C. Propia)	649.060	476.257		Número trabajadores
Ingresos	298.422,99	170.938,52	2.836,16	Miles de €
Ingresos integrados (AT&EP; CC, CATA)	472.197,68			Miles de €
Resultado económico	38.973,97			Miles de €
Datos a 31 Diciembre de 2017				

Las Mutuas son asociaciones de empresarios que, debidamente autorizadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, se constituyen con el objeto de colaborar, bajo la dirección y tutela de dicho Ministerio, en la gestión de prestaciones de las Contingencias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales con sujeción a las normas del Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas. **umivale** se encuentra inscrita con el número 15 en el Registro de Entidades autorizadas para colaborar en la gestión de la Seguridad Social existente al efecto en la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

Características de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social

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

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

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

Perfil de la memoria de RSC

Séptima Memoria de RSC, herramienta que ayuda a evaluar y mejorar la gestión de **umivale**, al evaluar la consistencia entre la estrategia social y económica de la entidad, según criterios del GRI. Periodicidad anual. Memoria 2017 (de 1 de enero a 31 de diciembre de 2017).

Todas las memorias de RSC de **umivale** se someten a verificación externa, al objeto de poder validar la adecuación de la información solicitada a los requisitos del modelo GRI, se ponen a disposición de la Sociedad en nuestra web [umivale.es](http://www.umivale.es), existiendo un canal de participación para la misma sobre cualquier input aportado. Existen dos Grupos de Interés que han tenido participación directa en la redacción de la memoria: El Capital (dado que la Junta Directiva ha aprobado y validado la memoria) y el **umivaliente**, con la participación de un grupo de trabajo multidisciplinar para su elaboración y la aportación de información e inputs de numerosos Servicios, siendo finalmente validada y aprobada por el Comité de Dirección de **umivale**.

En el proceso de generación de la memoria 2017 se ha tenido en cuenta la opinión de la Junta Directiva, Comisión de Control y Seguimiento, los inputs que nos hayan llegado de los **umivalientes** y cualquier Grupo de Interés a través del cuestionario de la Web sobre la RSC (no se obtuvieron inputs por medio de este canal). El resto de información fue considerado como no relevante.

La información presentada responde a los contenidos solicitados por la Guía G4 "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad". Esta realizada bajo los parámetros del Global Reporting Initiative, bajo los principios de elaboración de las memorias GRI. En ella se recogen todos los aspectos más destacados llevados a cabo por **umivale**, durante 2017, en materia de RSC. Estas acciones se han llevado a cabo en todo el territorio nacional.

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

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

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

Principios de elaboración de memorias

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

Prestaciones de **umivale**

Contingencia	Pago Prestación (miles €)	Nº Procesos	Promedio pago proceso (€)
AT&EP	36.682	23.627	1.553
IMS	53.666	705	76.122
LREoL	17.614	4.621	3.812
CUME	2.969	240	12.373
CC	171.620	65.164	2.634
CATA	421	79	5.334

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

👉 Fecha obtención de los datos: Abril 2018. Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado “pendiente” a estado “aceptado”).

Tabla de GRI

Contenidos básicos generales		Páginas
Estrategia y Análisis		
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Página 4
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización.	Página 93
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Página 18. Anexo IV 107-108
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Página 93
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	España
G4-7	Naturaleza del régimen de la propiedad y su forma jurídica.	Página 93. Mutua Colaboradora con la SS nº 15
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Páginas 17
G4-9	a Número de empleados	Página 48
	a Número de operaciones	Páginas 6, 38-39 y 94
	a Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público)	Página 78
	a Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado);	Página 80 (reservas)
	a Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Páginas 6 y 38-39
G4-10	a Número de empleados por contrato laboral (indefinido y temporal) y sexo.	Página 51
	b Número de empleados fijos por tipo de contrato (Grupo I, II o III) y sexo.	Página 49
	c Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo.	Página 48
	d Tamaño de la plantilla por región y sexo.	Página 50
	e Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.	Trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente
	f Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	No se han producido cambios significativos en el número de trabajadores en umivale durante el año
G.4.11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Página 48 (99,01%)
G.4.12	Describe la cadena de suministro de la organización.	Páginas 61-62
G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	No han existido cambios significativos, excepto las mejoras en las instalaciones. Páginas 6,16
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Páginas 21
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Páginas 10 y 21
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Página 72-75 Anexo V. Página 109-111

Aspectos materiales y de cobertura		
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	No existen otras entidades que figuren en los estados financieros de la organización
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Páginas 84-89 Página 94 (principios de elaboración)
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Páginas 90-91
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Páginas 88-89
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	Páginas 90-91
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Modificaciones en gráficas. Anexo VII Pag.115
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Los cambios producidos destacados son el cambio de metodología en las encuesta a empresas y despachos. Anexo VII Pag.115
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Anexo II y III. Páginas 103-106
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Anexo III. Páginas 104-106
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Páginas 85-87 Anexo III. Páginas 104-107
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	No han surgido cuestiones clave al haberse determinado los asuntos relevantes a través de expertos -en la organización. En las páginas 90-91 se encuentra la tabla de asuntos incluidos, tras la revisión de la cultura de umivale , en la que se estudiaron los requisitos de los GI de umivale no contemplados en el modelo GRI.
Perfil de la Memoria		
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	1 enero 2017 - 31 diciembre 2017
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	1 de Junio de 2017
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Francisco Javier Quiroga Figueiras jquiroga@umivale.es Tfno: 900 365 012

G4-32	a	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	Opción esencial
	b	Facilite el Índice de GRI de la opción elegida.	Páginas 96-10
	c	Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Anexo IX. Página 118
G4-33	a	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Todas las memorias de RSC de umivale se someten a verificación externa
	b	Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.	Anexo VII. Página 115
	c	Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.	Ninguna
	d	Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación.	Si, tanto el Director Gerente como la Junta Directiva
Gobierno			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.		Páginas 8-9 Anexo I. Página 102
Ética e Integridad			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.		Páginas 12-14
Verificación Externa			
Todos los puntos del contenido básico se han verificado externamente			Anexo VII. Página 115
2. Dimensión económica			
Nº	Aspectos materiales		
Aspecto: Desempeño económico			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Número de trabajadores protegidos de umivale / número total de trabajadores del sector Mutuas Población protegida por umivale Ingresos integrados Reservas Distribución del “aporte” de la gestión de umivale	Páginas 52, 78-82 Anexo VI 112-114
3. Dimensión ambiental			
Nº	Aspectos materiales		
Aspecto: Material			
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	Kg de papel y tóner y consumo en euros /unidades de material sanitario y de oficina	Pág. 64 (enfoque) Páginas 67 Anexo VI 112-114
Aspecto: Energía			
G4-EN3	Consumo energético interno	Kwh consumidos en los centros de umivale	Pág. 64 (enfoque) Páginas 65 Anexo VI 112-114
Aspecto: Agua			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	M3 consumidos en los centros de umivale	Pág. 64 (enfoque) Página 66 Anexo VI 112-114
Aspecto: Cumplimiento regulatorio			
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	Euros de multas y número de sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	Página 76 Anexo VI 112-114

4. Dimensión social			
Nº	Aspectos materiales		
SUBCATEGORIA: Prácticas laborales y trabajo digno			
Aspecto: Empleo			
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Página 52 Anexo VI 112-114
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Niveles de reincorporación al trabajo	Página 52
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo			
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Tasas de absentismo: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo.	Página 54 Anexo VI 112-114
Aspecto: Capacitación y educación			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Promedio de horas de capacitación x empleado	Página 54 Anexo VI 112-114
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad. No aplica la discriminación positiva en la contratación en las políticas de umivale	Páginas 49-51 Anexo VI 112-114
Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres. Plan de igualdad	Páginas 52,55 Anexo VI 112-114
SUBCATEGORIA: Sociedad			
Aspecto: Lucha contra la corrupción			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	100% de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados. Todos los trabajadores han sido formados en el modelo de riesgos penales.	Páginas 56-57 Anexo VI 112-114
Aspecto: Cumplimiento			
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Página 76 Anexo VI 112-114
SUBCATEGORIA: Responsabilidad sobre los productos			
Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios			
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Satisfacción de clientes: calidad de información sanitaria	Páginas 26-32 Anexo VI 112-114
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Satisfacción de clientes:	Páginas 26-29 Anexo VI 112-114 Anexo VIII 117
Aspecto: Comunicaciones mercadotécnica			
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Incumplimiento de las normativas	Página 76 Anexo VI 112-114

Aspecto: Privacidad de los clientes			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la LOPD	Página 35-36Anexo VI 112-114
Aspecto: Cumplimiento regulatorio			
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	Incumplimiento de las normativas (ajustes de auditoría)	Página 76 Anexo VI 112-114
OMISIONES			
No ha procedido la omisión de ningún dato en la elaboración de esta memoria de RSC			
VERIFICACIÓN EXTERNA			
Todos los puntos del contenido específico se han verificado externamente			Anexo IX Página 118

Anexos

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

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

Anexo II. Información sobre los Grupos de interés umivale

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

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

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

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

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

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

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

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

- Cliente = “El Jefe” ➡ Es el “Faro”

➤ Trabajador ➡ Ejecuta el trabajo

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

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

➤ Capital ➡ La Propiedad / dinero

Anexo III. Compromisos con nuestros Grupos de Interés

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

Anexo III. Compromisos con nuestros Grupos de Interés

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

Anexo IV. Servicios de umivale

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

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

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

Anexo V. Instituciones donde umivale tiene presencia

Siglas	Nombre	Colaboración	Participación umivale
ACBA	Asociación de Centros de Enseñanza de Idiomas de Andalucía	Institución con la que colabora umivale	Colaborador
ACQ	Asociación de Comerciantes de Quart de Poblet	Institución con la que colabora umivale en formación, difusión e información en mat. Seg Social	Colaborador
	Asociación de Empresarios de Pilas	Institución con la que colabora umivale en formación, difusión e información en mat. Seg Social	Colaborador
FEDETT	Asociación de Empresas de Trabajo Temporal	Institución con la que colabora umivale	Colaborador
FEDETT	Asociación de Empresas de Trabajo Temporal	Institución con la que colabora umivale en el fomento de actividades encaminadas a reducir el absentismo laboral por motivos de salud	Colaborador
AVALNET	Asociación de Empresas y Profesionales de Internet de la Comunidad Valenciana	Institución con la que colabora umivale	Colaborador
AMAT	Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo	Organización representativa del sector de las Mutuas en la que se integran con carácter voluntario todas las existentes, participando en todos los proyectos y Comités sectoriales	Asociado
AERTE	Asociación Empresarial de Residencias y Servicios de Personas Dependientes de la Comunidad Valenciana	Institución con la que colabora umivale en formación, difusión, información e investigación	Colaborador
HOSBEC	Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm y de la Costa Blanca	Institución con la que colabora umivale	Colaborador
AECC	Asociación Española contra el Cáncer	Institución con la que colabora umivale en promoción de la salud, divulgación buenos hábitos y medidas de prevención cáncer	Colaborador
AED	Asociación Española de Directivos	Institución con la que colabora umivale	Asociado
CVIDA	Asociación para el Cuidado de la Calidad de Vida	Institución con la que colabora umivale realizando proyectos de colaboración I+D+i	Asociado
APD	Asociación para el Progreso de la Dirección	Institución con la que colabora umivale	Asociado
ASRA	Asociación Sindical de Repartidores Autónomos	Institución con la que colabora umivale en formación, difusión e información en el área de la SS en autónomos	Colaborador
AVTP	Asociación Valenciana de Técnicos de Personal de la Administración Local	Institución con la que colabora umivale	Colaborador
BBVA	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	Institución con la que colabora umivale en la evaluación de Riesgos Psicosociales en Banca.	Colaborador
CCV	Cámara de Comercio de Valencia	Institución con la que colabora umivale	Asociado
	Centro Universitario de Ciencias de la Salud "San Rafael Nebrija"	Institución adscrita a Universidad Antonio de Nebrija con la que colabora umivale y coopera para la realización de prácticas clínicas de fisioterapia	Colaborador
	Club Asturiano de Calidad	Institución con la que colabora umivale	Asociado
	Club de Encuentro Manuel Broseta	Institución con la que colabora umivale	Asociado
	Club Excelencia en Gestión	Institución con la que colabora umivale	Asociado
ICV	Club para la Innovación de la Comunitat Valenciana	Institución con la que colabora umivale	Asociado
COAC VALENCIA	Colegio de Agentes Comerciales de Valencia	Institución con la que colabora umivale con la mejora y conocimiento relaciones laborales, empresariales y sociales y la ayuda mutua	Colaborador
COACAV	Colegio Oficial de Agentes y Comisionistas de Adunas de Valencia	Institución con la que colabora umivale	Colaborador
	Colegio Oficial de Graduados Sociales de Sevilla	Institución con la que colabora umivale en formación, difusión, información e investigación	Colaborador
COGSM	Colegio Oficial de Graduados Sociales Madrid	Institución con la que colabora umivale.	Colaborador

FEVECTA	Federació Valenciana d'Empres Cooperatives de Treball Associat	Institución con la que colabora umivale en formación, difusión e información en mat. Seg Social	Colaborador
FAAD	Federación Andaluza de Empresas de Atención a la Dependencia	Institución con la que colabora umivale en formación, difusión, información e investigación	Colaborador
FECEVAL	Federación de Centros de Enseñanza de Valencia	Institución con la que colabora umivale en formación, difusión e información en mat. Seg Social	Colaborador
MCA-UGT-PV	Federación del Metal, Construcción y afines de la Unión General de Trabajadores del País Valenciano	Institución con la que colabora umivale en la promoción de acciones preventivas en empresas asociadas a mutua	Colaborador
FEVEA	Federación Valenciana de Estudios Avanzados	Institución con la que colabora umivale	Patrono
CONEXUS	Fundación Conexus	Institución con la que colabora umivale .	Patrono
	Fundación Española del Corazón	Institución con la que colabora umivale	Colaborador
FESVIAL	Fundación Española para la Seguridad Vial.	Institución con la que colabora umivale como asesoramiento, investigación, estudios y formación	Colaborador
	Fundación José Navarro	Institución con la que colabora umivale en la promoción de hábitos de vida saludables y fomento alimentación inteligente	Colaborador
	Fundación SEUR	Institución con la que colabora umivale en la cooperación y difusión actuaciones.	Colaborador
ADEIT	Fundación Universidad - Empresa de Valencia	Institución con la que colabora umivale y donde tenemos una Cátedra de cultura empresarial	Patrono
HIL	Hospital Intermutual de Levante	Centro Mancomunado de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (umivale entre ellas), creado para la prestación de la asistencia sanitaria a los accidentados de trabajo en el ámbito de la Comunidad Valenciana.	Colaborador
IBV	Instituto de Biomecánica de Valencia	Institución con la que colabora umivale , realizando proyectos de colaboración I+D+i: publicación Invasat ERGO.	Colaborador
	Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social	Institución con la que colabora umivale a través de su adhesión en la Alianza Internacional de Empresas Saludables como miembro institucional	Colaborador
INVASSAT	Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo	Institución con la que colabora umivale , realizando proyectos de colaboración I+D+i: Seminario de protocolo de investigación de epicondilitis.	Colaborador



IBV	Instituto de Biomecánica de Valencia	Institución con la que colabora umivale , realizando proyectos de colaboración I+D+i: publicación Invassat ERGO.	Colaborador
	Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social	Institución con la que colabora umivale a través de su adhesión en la Alianza Internacional de Empresas Saludables como miembro institucional	Colaborador
INVASSAT	Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo	Institución con la que colabora umivale , realizando proyectos de colaboración I+D+i: Seminario de protocolo de investigación de epicondilitis.	Colaborador
IVAPEC	Intermediación en Pedagogía Creativa S.L.	Institución con la que colabora umivale en materia de innovación, orientación, organización y asesoramiento en materia de formación a nivel empresarial, docente y familiar	Colaborador
FEAPS	Organización de Entidades en favor de Personas con Discapacidad Intelectual de Madrid	Institución con la que colabora umivale en el Desarrollo de Acciones Formativas y de Carácter Social	Colaborador
PESI	Plataforma Tecnológica Española de Seguridad Industrial	Institución con la que colabora umivale , realizando proyectos de colaboración I+D+i: buenas prácticas en seguridad vial	Colaborador
UHPV	Unión Hotelera de la Provincia de Valencia	Institución con la que colabora umivale en formación, difusión, información e investigación	Colaborador
UCV	Universidad Católica San Vicente Mártir de Valencia	Institución con la que colabora umivale , donde tenemos una Cátedra conjunta de investigación en Salud Laboral.	Colaborador
	Universidad de Oviedo	Institución con la que colabora umivale en formación, difusión e información en mat. Seg Social	Colaborador
UPV	Universidad Politécnica de Valencia	Institución con la que colabora umivale	Colaborador
UV	Universidad Valencia	Institución con la que colabora umivale en formación, difusión e información en mat. Seg Social	Colaborador

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

Dimensión / Aspecto	Enfoque de umivale
Dimensión Económica. Desempeño económico	<p>La actividad de umivale genera riqueza en el territorio gracias a, entre otros, la generación de empleo. Los ingresos, excedentes, ahorros y reservas son los tres pilares básicos para "medir" nuestra solvencia.</p> <p><u>Ingresos:</u> Las Mutuas se financian mediante las cotizaciones de las empresas (ATyEP, CC y CATA) a través de la colaboración con la Tesorería General de la Seguridad Social, y mediante las inversiones financieras de sus recursos.</p> <p><u>Reservas:</u> umivale se encuentra obligada (legal y estatutariamente) como Entidad Colaboradora con la Seguridad Social a la dotación de las reservas. Al no tener ánimo de lucro, los resultados económicos positivos obtenidos anualmente se destinan a incrementar distintas reservas con el fin de asegurar que haya fondos en el futuro para pagar las prestaciones. Existen varias reservas como la de estabilización de contingencias profesionales, la de contingencias comunes, la de cese de actividad, la de asistencia social o la reserva complementaria.</p> <p><u>Resultados – excedentes – ahorros:</u> Las Mutuas gestionan fondos públicos. Nuestro beneficio revierte a las arcas de la Seguridad Social.</p>
Dimensión Ambiental	<p><u>Principio de precaución:</u> el sector de mutuas colaboradoras se encuentra regulado y no procede la introducción de nuevos servicios y los impactos que se generan en el medio ambiente son bastante limitados, no procediendo la existencia de peligros de daños graves o irreversibles. umivale regula (en su documento de Aspectos Medioambientales) la identificación de los aspectos ambientales que pueda controlar nuestra Organización derivados de nuestra actividad, teniendo en cuenta los cambios producidos, determinando aquellos aspectos que tienen o pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente y describiendo la sistemática establecida para asegurar que las actividades que desarrolla y que están asociadas a los aspectos ambientales significativos identificados, conforme a su política, objetivos y metas ambientales, se desarrollen en condiciones controladas.</p> <p>Información sobre aspectos materiales identificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Aspecto: material:</u> Los materiales utilizados son básicamente fungibles de oficina (con especial relevancia para la gestión de papel y tóner, dado que nuestros servicios consumen gran cantidad de papel, al tener documentos de obligada gestión en esta materia prima) y los materiales sanitarios (consumos de medicamentos, por ejemplo). • <u>Aspecto: Energía:</u> La gestión energética forma parte de todas las actividades de la empresa (en oficinas, servicios centrales, equipamientos sanitarios, centros de atención,...). Ver enfoque en página 56. • <u>Aspecto: Agua:</u> En todos los centros de umivale el agua procede de las redes de saneamiento municipales. Se han implantado medidas como el ajuste de la instalación progresiva de pulsadores dobles de cisternas para ahorro de agua, el control de fugas existentes y la creación de guías de buenas prácticas ambientales. Ver enfoque en pág. 57. • <u>Aspecto: Cumplimiento regulatorio umivale</u> identifica la legislación ambiental que le es aplicable mediante la asesoría con proveedores y sus servicios propios de asesoría jurídica. No ha habido ninguna queja ni reclamación en este punto, pese a las inspecciones sanitarias o específicas (CSN, medioambiente,...) que hemos recibido. Ver enfoque en página 62. <p>Información sobre algunos aspectos no materiales de interés:</p> <p><u>Emisiones y transporte:</u> El transporte está asociado básicamente a la movilidad del personal a su puesto de trabajo (in itinere) o in misión, para atender a los clientes. También se contratan algunos servicios de mensajería a terceros. Se dispone de vehículos propios para el traslado de pacientes y umivariantes.</p> <p><u>Efluentes y residuos:</u> umivale genera residuos peligrosos (RP) y no peligrosos (RNP).</p> <p>En los residuos peligrosos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las <u>aguas y objetos cortantes</u> son los únicos que tienen un alcance apreciable pero no se han considerado relevantes, al haber optimizado el proceso, no existiendo ninguna petición de retirada excepcional de estos residuos y no pudiendo aumentar el periodo de recogida de los residuos, por imperativo legal • Los <u>líquidos de RX</u> durante el año 2017 todas las placas de Rx realizadas en umivale se han realizado con el sistema de revelado digital que, entre otras ventajas, han evitado también los derrames). <p>En los residuos no peligrosos se generan pequeñas cantidades de cartón y plásticos y, como aspecto relevante, se encuentra el consumo de papel y de tóner.</p> <p><u>Productos y servicios:</u> Nuestros servicios no tienen un impacto medioambiental relevante. La página web ha simplificado y eliminado muchos flujos de papel relacionados con el proceso de prestación de servicio y se minimiza en la relación con los clientes cualquier impacto ambiental, potenciando los canales de atención más ágiles y con menor impacto (teléfono, on line, e-mail).</p> <p><u>Evaluación medioambiental de proveedores:</u> Al estar afectados por la Ley de Contratos del Sector Público tenemos limitado el poder dotar de beneficios a proveedores que demuestren un grado de implantación importante de sus sistema ambiental. En los servicios donde es relevante, se establecen criterios de contratación objetivos para favorecer a empresas con sistemas medioambientales implantados, al margen de sistematizar un documento donde se recogen las acciones medioambientales en el Proceso de aperturas / actualización / mantenimientos o mejoras de instalaciones y centros.</p> <p><u>Mecanismos de reclamación ambiental:</u> Se dispone de canales de comunicación sistematizados (en la propia memoria de RSC, la del GRI o la memoria corporativa) para que cualquier persona pueda hacer llegar reclamaciones o comentarios sobre el sistema de gestión medioambiental de umivale. No hemos tenido ninguna queja o reclamación en los últimos tres años.</p>
Dimensión Social Empleo	<p>El máximo valor de umivale son las personas que forman el equipo de trabajo. La gestión del equipo humano es un aspecto estratégico para la empresa. Se dispone de un plan de retribución, nuestro paquete de valor, que mejora sustancialmente las condiciones de nuestro Convenio. El porcentaje de trabajadores con contrato indefinido llega al 97%. Se hacen entrevistas de evolución y de clima laboral para conocer su grado de satisfacción y se implantan las medidas necesarias para fomentar la mejora del ambiente laboral de los umivariantes. La motivación de los trabajadores redunda directamente en la calidad del servicio ofrecido por nuestra organización.</p> <p>Se fomenta el diálogo empresa-trabajadores a través de diferentes canales, como son: la evaluación de desempeño 180 grados, reuniones periódicas, visitas al proceso, política de puertas abiertas, intranet, felicitaciones, sugerencias, etc.,</p>

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

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

Anexo VII. Modificaciones en gráficas

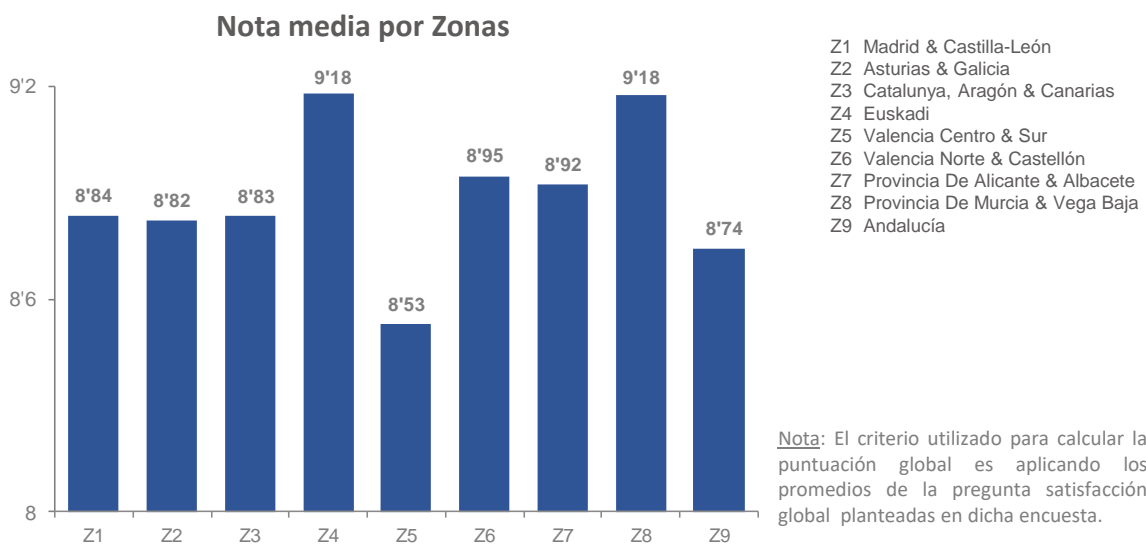
Gráfico	Motivo del cambio	Comentarios	Página
% Ausencias por motivos de salud	Indicador "vivo"	Diferencias en los datos 2016 por actualización de datos, por ser un "indicador vivo", donde existen variaciones por los días perdidos (numerador del indicador). Ejemplos: Existen procesos que el INSS dictamina que la contingencia es distinta (de AT pasa a CC o viceversa), sentencias judiciales que obligan a aceptar procesos como AT, por lo que influye en el indicador, procesos nuevos declarados por la empresa con retraso, etc.	24
Gráfico y tabla de evolución AT&EP	Indicador "vivo"	Diferencias en los datos 2016 por actualización de datos, por ser un "indicador vivo", donde existen variaciones por los días perdidos (numerador del indicador). Ejemplos: Existen procesos que el INSS dictamina que la contingencia es distinta (de AT pasa a CC o viceversa), sentencias judiciales que obligan a aceptar procesos como AT, por lo que influye en el indicador, procesos nuevos declarados por la empresa con retraso, etc.	25
Reclamaciones	Cambio de Criterio	Se ha decidido quitar del indicador aquellas reclamaciones responsabilidad exclusiva del INSS. En menor grado, existe la posibilidad que a posteriori alguna reclamación pase del estado de favorable a no favorable.	35
Gráfico de actividad asistencial	Indicador "vivo"	Diferencias en los datos 2016 por actualización de datos, por ser un "indicador vivo", donde existen variaciones por los días perdidos (numerador del indicador). Ejemplos: Existen procesos que el INSS dictamina que la contingencia es distinta (de AT pasa a CC o viceversa), sentencias judiciales que obligan a aceptar procesos como AT, por lo que influye en el indicador, procesos nuevos declarados por la empresa con retraso, etc.	38
Prestación por Riesgo durante el Embarazo o Lactancia	Cambio Indicador	<ul style="list-style-type: none"> Memoria 2016: En el indicador solo aparecía los gastos de la prestación. Memoria 2017: En el indicador se ha añadido, a los gastos de la prestación, el numero total de procesos indemnizados. 	39
Productividad	Cambio de Criterio	La productividad la calculamos según nuevo criterio de la intervención de la Seguridad social en la que la productividad se calcula en base al total de la horas reales trabajadas dividida entre una jornada anual (1700 horas).	81
Bonus	Indicador "vivo"	Las empresas tienen derecho a formular alegaciones a las resoluciones desfavorables del Bonus que se le comuniquen. Ello explica que el número de expedientes <u>tramitados</u> coincida en las memorias de RSC anteriores, pero los expedientes <u>favorables</u> puedan variar, incrementándose a medida que las empresas ganan los diversos recursos.	41
Cuidado de menores Enfermos Graves CUME	Cambio de Criterio	<ul style="list-style-type: none"> Memoria 2016: Se representaban en la grafica los procesos aceptados y denegados. Memoria 2017: Se representan en la grafica los procesos indemnizados y los gastos de la prestación. 	42
Cese Actividades de trabajadores CATA	Cambio de Criterio	<ul style="list-style-type: none"> Memoria 2016: Se representaban en la grafica los procesos aceptados y denegados. Memoria 2017: Se representan en la grafica los procesos indemnizados y los gastos de la prestación. 	45
Consumo de energía kWh	Error en los datos	Error en el dato de consumo 2016	65
M3 de agua consumida	Error en los datos	Error en los datos de consumo 2016 y 2015 y objetivo 2016	66

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

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

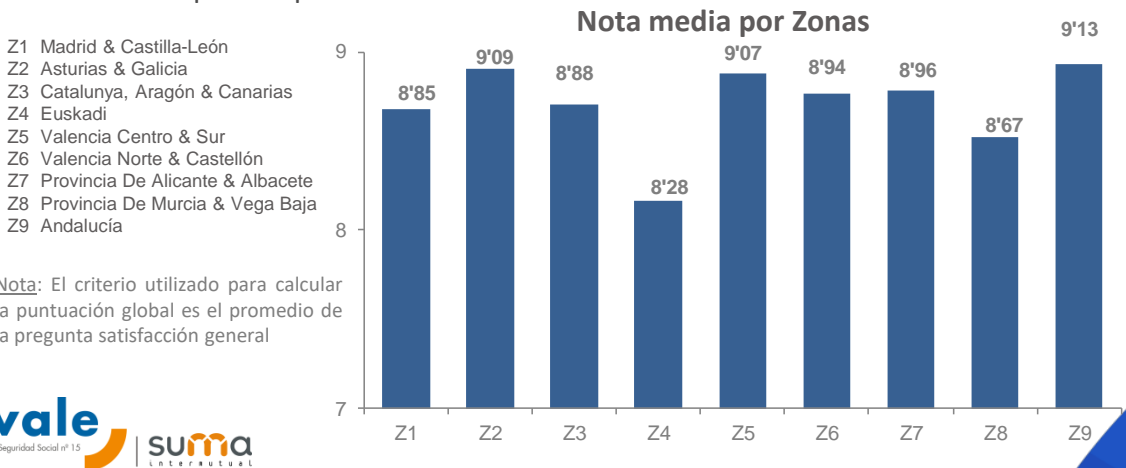
Encuestas a Despachos Profesionales

La puntuación media de satisfacción que nos otorgan los Despachos Profesionales fue de una puntuación media 8'87 (sobre 10). Como se puede observar en el gráfico la dispersión de los resultados es baja, siendo bastante homogéneos los resultados en todas las Zonas. Son encuestas realizadas mediante mailings (de media por mailing a 3.678 despachos colaboradores, los cuales tienen empresas /autónomos dados de alta en umivale), obteniendo una respuesta de 397 despachos.



Encuestas Empresas con mantenimiento

La valoración media de la pregunta de satisfacción global que se integra en la encuesta presencial realizado por los gestores de salud que se le efectúa a nuestras empresas clientes arroja unos resultados de 8'96 (sobre 10). El intervalo de dispersión se encuentra en menos de 1 punto (8,28 – 9,13) entre la mejor y peor valoración. El número de empresas que contestaron fueron de 2.549 encuestas.

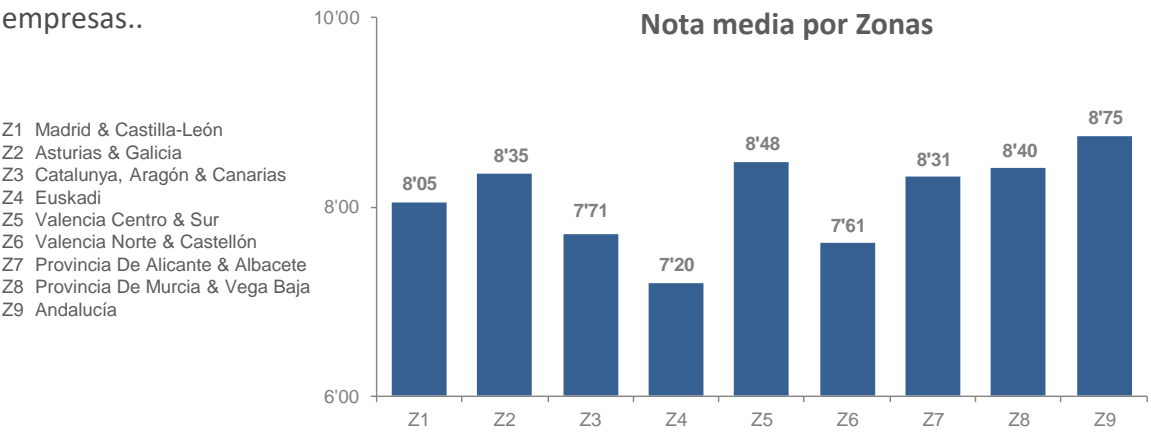


Anexo VIII. Resultados desglosados de las encuestas realizadas para medir la satisfacción de los clientes. (G4-PR5)

Encuestas Empresas sin mantenimiento

La puntuación media de satisfacción que nos otorgan las empresas sin mantenimiento directo fue de puntuación media de **8'24** (sobre 10). Como se puede observar en el gráfico la dispersión de los resultados es baja, siendo bastante homogéneos los resultados en todas las Zonas.

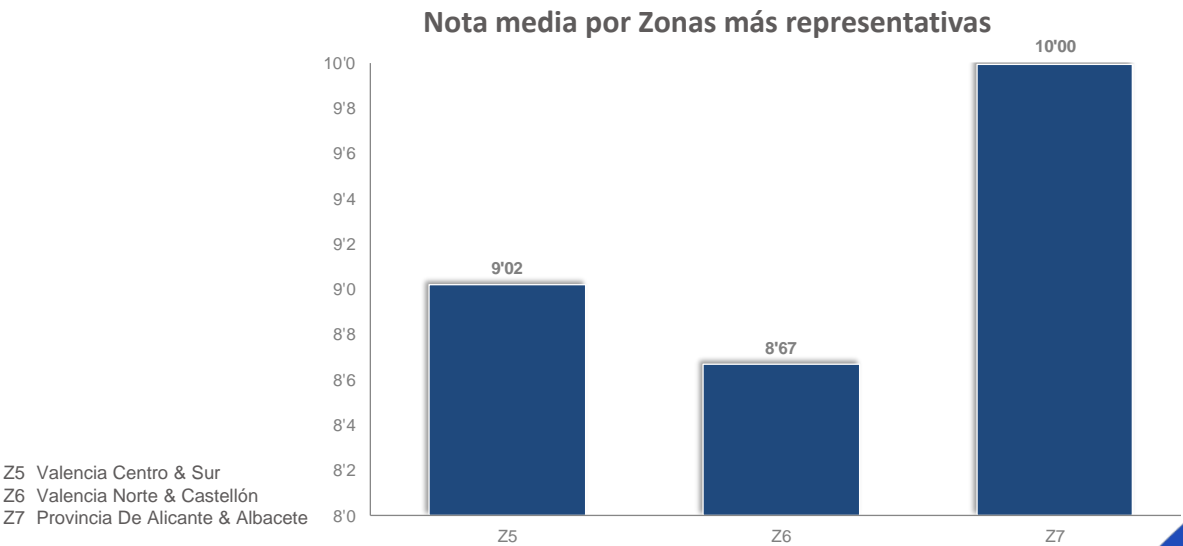
Son encuestas realizadas mediante mailings (de media por mailing a **2.672** empresas, empresas sin mantenimiento que ha tenido baja o sin baja AT&EP o baja CC >20 días, en los últimos 6 meses en el momento del mailing), obteniendo una respuesta de 335 empresas..



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

Encuestas Trabajadores de la Comunidad Valenciana

La valoración media de nos aportan los trabajadores de nuestras Zonas Significativas (Z5, Z6 y Z7) se encuentran entre el 10 y el 8,67 sobre una puntuación total de 10 puntos. El número de pacientes que contestaron la encuesta fue un total en 2017 de 499.



Anexo IX. Verificación externa de la memoria de RSC

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2018/0021

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

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

TITULADA: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2017

Conforme con: La Guía G4 del Global Reporting Initiative.

Opción GRI aplicada: Esencial.

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

Fecha de emisión: 2018-06-11



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

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

Original Electrónico