

MEMORIA de RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2019



Índice



	0. Carta del Director Gerente	4		5. Proveedores	137
	1. umivale	5		6. Sociedad	142
	1.1. Quiénes somos	6		6.1. Gestión ambiental	143
	1.2. A qué nos dedicamos	14		6.2. Cultura de prevención	156
	1.3. Nuestro modelo de excelencia	19		6.3. Actividad social e institucional	165
	1.4. Nuestros grupos de interés	21		6.4. Marco regulatorio y auditorías	167
	1.5. Nuestros centros y red asistencial	28		6.5. Acciones socialmente responsables	168
	2. Gobierno corporativo	32		7. Gestión económica	171
	2.1. Órganos de gobierno, participación y ejecutivo	33		7.1. Ingresos	173
	2.2. Código Ético y Plan de Prevención Riesgos Normativos	41		7.2. Ingresos y gastos desglosados por CCAA	174
	2.3. Ley de transparencia	46		7.3. Resultados a distribuir	175
	2.4. Análisis de riesgos	47		7.4. Reservas	176
	3. Mutualistas y trabadores protegidos	55		7.5. % de renovación de empresas y trabajadores	177
	3.1. Colectivo protegido	56		7.6. Productividad	177
	3.2. Prevención	61		7.7. Ahorro alianza suma intermutual	178
	3.3. Asistencia sanitaria	62		7.8. Distribución del aporte de valor	179
	3.4. Prestaciones económicas	71		7.9. Código de inversiones financieras	180
	3.5. Servicio de Atención al Cliente	81		8. Análisis de materialidad	184
	3.6. Encuestas	97		9. Anexos	196
	4. Equipo humano (umivalentes)	108		I. Índice de contenidos GRI	197
	4.1. Nuestro equipo humano	109		II. Modificaciones en datos y gráficas	202
	4.2. Empleo	117		III. Datos técnicos de la memoria de RSC	204
	4.3. Relaciones trabajador – umivale	121		IV. Principios de elaboración de las memorias	205
	4.4. Salud y seguridad en el trabajo	122		V. Glosario de siglas, abreviaturas e iconos	207
	4.5. Formación	126		VI. Verificación de la memoria RSC	209
	4.6. Diversidad, igualdad y no discriminación	130			
	4.7. Comunicación interna	136			



**Carta del
Director Gerente**



Héctor Blasco García
Director Gerente de
umivale

Apreciado lector,

Le presento un año más la **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA** de **umivale**, un informe donde desgranamos los resultados y logros alcanzados en **2019** para conocimiento de nuestros GRUPOS DE INTERÉS.

A través de este documento queremos hacerle partícipe de las acciones, avances y logros llevados a cabo durante el ejercicio y reiteramos, un año más, nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el *Global Reporting Initiative* (GRI).

Siempre buscando la sostenibilidad y el cumplimiento de nuestra misión, en sus páginas podrá consultar nuestra estructura de Gobierno, organización y la información relativa a nuestra gestión y situación económica financiera, así como el compromiso de **umivale** con sus grupos de interés, empleados, mutualistas y con la sociedad en general.

Permítame avanzarle unas cifras, simples por la extensión de esta carta, pero muy importantes para la gestión de nuestra mutua.

En **2019** hemos confirmado un año más nuestra solidez por lo que respecta a la calidad, actividad y resultados económicos más que positivos. Nuestra población protegida ha superado los **830.098 trabajadores, +7'0%** v'18.

Nuestros **ingresos** totales, básicamente derivados de las cotizaciones, han ascendido a **643'38 millones €, +20'58%** v'18, obteniendo un resultado de **44'18 millones €,** de los cuales, tras dotar

nuestras reservas sociales, revertiremos **15'99 millones €** para la mejor financiación de la Seguridad Social.

Respecto a las acciones llevadas a cabo en materia de **responsabilidad social**, en 2019 hemos obtenido el **Sello Bequal Plus** como empresa comprometida en la inclusión de las personas con discapacidad. Este sello es un paso más tras conseguir en 2016 el sello Bequal estándar y supone el reconocimiento de los avances y mejoras implantados en **umivale** en favor de la igualdad.

También en 2019 hemos recibido por segundo año consecutivo el distintivo **Embajadores de la Excelencia Europea**, un prestigioso reconocimiento que otorga el Club Excelencia en Gestión (CEG) por disponer de un **Sello EFQM** vigente con 600 o más puntos. **umivale** consiguió en la última renovación (nov'18) **más de 650 puntos**. Para nosotros es un gran orgullo dado que tan solo tres organizaciones en España han sido reconocidas por superar los 700 puntos.

Igualmente en este ejercicio, que ahora analizamos, hemos **renovado el Chárter de la Diversidad** hasta 2021. Un sello que certifica que nuestra Mutua, adherida al mismo desde abril de 2017, tiene entre otros, un compromiso con los principios fundamentales de igualdad, la promoción de la no discriminación y, por ende, la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en la organización.

En el marco del sistema de **gestión ambiental**, en 2019, hemos seguido reduciendo los consumos de energía, agua

y residuos peligrosos, a pesar del incremento significativo de la actividad asistencial.

Asimismo en 2019, hemos dado un salto cualitativo en la **transformación digital**, con una nueva web y nuevas aplicaciones que nos permiten acercarnos a nuestros grupos de interés de una manera más eficiente y eficaz. Destacar el lanzamiento de la web privada **umivale empresa** y la web para pacientes y autónomos **umivale tu salud**, así como un boletín newsletter para suscriptores.

Estos resultados no serían posibles sin la dedicación de las personas que trabajan para hacer de **umivale** un referente de excelencia de la salud laboral. Con un firme compromiso de **mejora continua** seguimos trabajando para afianzar la confianza que usted nos deposita. A pesar de las dificultades del sector en el momento actual (infratación de la ITCC, también de las nuevas prestaciones de los autónomos, los corsés en materia de retribuciones que están disparando una rotación no deseada o la inseguridad que supone la ausencia de desarrollo de la Ley de Mutuas, entre otros), sabemos que contamos con el respaldo de los mutualistas, el **compromiso** de nuestros colaboradores y el apoyo de la Junta Directiva para mejor afrontar los retos que nos depara nuestra labor.

Le invito a leer nuestra **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA de umivale 2019** y quedo a su disposición ante cualquier sugerencia o aspecto que deseen comentar.



umivale
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 15



umivale



umivale



1.1. Quiénes
somos

umivale, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social (MCSS) nº 15, tiene como Misión optimizar la salud laboral de los trabajadores que protegemos.

Nuestro trabajo es avalado por más de 110 años de experiencia, dado que **umivale** es el resultado de la integración de 22 entidades antecesoras, siendo su mutua primigenia la Mutua Regional de Accidentes del Trabajo nº 9 que nació en 1907 y en 1992 fue absorbida por UMI. En 2006 nació **umivale** como consecuencia de la fusión de muvale y UMI.

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social son asociaciones libres de empresarios, constituidas mediante autorización del Ministerio competente * y la oportuna inscripción en el registro especial dependiente de éste, que tienen por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del mismo, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en la Ley.

La función social de **umivale** consiste en gestionar de la forma más eficaz y eficiente posible parte de las cotizaciones sociales de las empresas asociadas y de los trabajadores autónomos adheridos, para facilitar las prestaciones económicas, sanitarias y recuperadoras que nuestro sistema de Seguridad Social concede en determinados supuestos y circunstancias:

- Por **Contingencias Profesionales**: por Incapacidad Temporal, por Incapacidad Permanente, Muerte o Supervivencia - viudedad u orfandad -, por riesgos durante el embarazo o la lactancia natural o por el cuidado de niños con enfermedades graves.
- Por **Contingencias Comunes**: por Incapacidad Temporal.
- Por **cese de actividad de trabajadores autónomos**.

Tanto las prestaciones como los ingresos están totalmente reglados y su recaudación la realiza el Estado, por lo que la excelencia de la gestión no se basa en hacer cosas distintas, si no en hacer lo mismo manifiestamente mejor que los demás. El resultado económico, si es positivo, revierte en el Patrimonio de la Seguridad Social y si fuera negativo podría conllevar realizar derramas entre las empresas mutualistas.

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.

Actualmente en España existen 19 Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, siendo **umivale** la 7ª por ingresos y uno de los referentes del sector en eficiencia, al ser la 1ª Mutua en el ratio de productividad.

Su marco regulatorio se encuentra, además de sus propios estatutos, en los artículos 80 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (TRLGSS), aprobado por el Real Decreto-Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, así como en el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales ** de la Seguridad Social y demás normativa de aplicación.

* A 31 de diciembre 2019 el **Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social**, y, en la actualidad, el **Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones**, término que aparecerá en todos los textos de la memoria.

** Las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales es la denominación antigua de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, tras Ley 35/2014, de 26 de diciembre.



umivale



1.1. Quiénes somos

De conformidad acuerdo a lo previsto en el artículo 80.2 del TRLGSS, es su objeto el desarrollo de las siguientes actividades de la Seguridad Social:

- La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.
- La gestión de la prestación económica por Incapacidad Temporal derivada de contingencias comunes.
- La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en el Título V del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Las demás actividades de la Seguridad Social que le sean atribuidas legalmente.

El sostenimiento y funcionamiento de **umivale**, así como de las actividades, prestaciones y servicios comprendidos en su objeto, se financian conforme se establece en el artículo 84 del anteriormente citado texto normativo, mediante las cuotas de la Seguridad Social adscritas a la misma, los rendimientos, incrementos, contraprestaciones y compensaciones obtenidos tanto de la inversión financiera de estos recursos como de la enajenación y cese de la adscripción pro cualquier título de bienes muebles e inmuebles de la Seguridad Social que tenga adscritos y, en general, cualquier ingreso obtenido en virtud del ejercicio de la colaboración o por el empleo de los medios de la misma.





umivale



1.1. Quiénes somos

A estos efectos, la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) entrega a **umivale** las cuotas por Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales ingresadas a favor de **umivale** por sus empresarios asociados y por los trabajadores por cuenta propia adheridos, así como la fracción de cuota correspondiente a la gestión de la prestación económica por Incapacidad Temporal derivada de contingencias comunes, la cuota por cese de actividad de los trabajadores autónomos y el resto de cotizaciones que correspondan por las contingencias y prestaciones que gestiona, previa deducción de las aportaciones destinadas a las entidades públicas del sistema por el reaseguro obligatorio y por la gestión de los servicios comunes, así como de las cantidades que, en su caso, se establezcan legalmente.

En este sentido, y conforme se establece en el artículo 83 del TRLGSS, los empresarios que hayan optado por **umivale** para la protección de los Accidentes de Trabajo y las Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social deberán formalizar el correspondiente convenio de asociación y proteger con **umivale** a todos los trabajadores correspondientes a los centros de trabajo situados en la misma provincia. Igualmente, los empresarios asociados podrán optar porque la misma Mutua gestione la prestación económica por Incapacidad Temporal derivada de contingencias comunes respecto de los trabajadores protegidos frente a las Contingencias Profesionales. El convenio de asociación es el instrumento por el que se formaliza la asociación a la Mutua y tendrá un periodo de vigencia de un año, que podrá prorrogarse por periodos de igual duración.

Puede asociarse a la Mutua toda persona física o jurídica, pública o privada, que ejerza actividad, negocio, comercio, industria, agricultura, o cualquier otra, dentro del territorio nacional y deba inscribirse en la Seguridad Social de conformidad con la legislación vigente. La condición de asociado se adquiere con la suscripción del documento de asociación para cubrir las Contingencias Profesionales de los trabajadores por cuenta ajena al servicio del empresario asociado. Los empresarios asociados, además, podrán optar porque la gestión de la prestación económica por Incapacidad Temporal derivada de contingencias comunes de su personal sea llevada a efecto también por la Mutua.

Tendrán la consideración de trabajadores adheridos a **umivale** los trabajadores por cuenta propia del Régimen Especial de Trabajadores por cuenta propia o Autónomos que formalicen el documento de adhesión y opten por formalizar con la Mutua la cobertura de las Contingencias Profesionales, la protección del cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, así como del subsidio de Incapacidad Temporal derivada de contingencias comunes.

De conformidad con el artículo 95 de la TRLGSS, el resultado económico patrimonial se determinará anualmente por la diferencia entre los ingresos y los gastos imputables a las actividades comprendidas en cada uno de los siguientes ámbitos de la gestión:

- Gestión de las contingencias de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, de la prestación económica por riesgo durante el embarazo o la lactancia natural, de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave y de las actividades preventivas de la Seguridad Social.
- Gestión de la prestación económica por Incapacidad Temporal derivada de contingencias comunes.
- Gestión de la protección por cese de actividad de los trabajadores por cuenta propia, sin perjuicio de que la Mutua actúe en este ámbito exclusivamente como organismo gestor.



umivale



1.1. Quiénes somos

En cada uno de los ámbitos mencionados se constituirá una Reserva de Estabilización que se dotará con el resultado económico positivo obtenido anualmente, con unos límites mínimos y máximos sobre las cuotas ingresadas, cuyo destino será corregir las posibles desigualdades de los resultado económicos generados entre los diferentes ejercicios en cada uno de los ámbitos.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 96 del TRLGSS, el excedente que resulte después de dotar las respectivas reservas se ingresará en la Tesorería General de la Seguridad Social, en función del ámbito de gestión que nos encontremos, en virtud de los siguientes porcentajes:

- a) El 80 por ciento del excedente obtenido en la gestión de las Contingencias Profesionales, que se ingresará en la cuenta especial del Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social, abierta en el Banco de España a nombre de la Tesorería General de la Seguridad Social y a disposición del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. El 10 por ciento se aplicará a la dotación de la Reserva Complementaria que constituirán las Mutuas y el otro 10 por ciento del excedente se aplicará a la dotación de la Reserva de Asistencia Social.
- b) El excedente que resulte después de dotar la Reserva de Estabilización de Contingencias Comunes se ingresará en su totalidad en el Fondo de Reserva de la Seguridad Social.
- c) El excedente que resulte después de dotar la Reserva de Estabilización por Cese de Actividad se ingresará íntegramente en la Tesorería General de la Seguridad Social con destino a la dotación de la Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad.





umivale



1.1. Quiénes
somos

1.1.1.
Características de
las Mutuas
Colaboradoras con
la Seguridad Social

GRI 102-7

El sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social se caracteriza por las siguientes peculiaridades:

- **Fuerte regulación normativa:** el sector de Mutuas se encuentra fuertemente regulado normativamente y se encuentran tuteladas por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, por lo que las opciones de gestión están condicionadas, debiendo limitar nuestra actividad a la colaboración con la Seguridad Social. La administración económica depende de los Presupuestos Generales del Estado y anualmente el Ministerio 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 voluntaria de empresas:** las empresas (tanto públicas como privadas) pueden elegir libremente a qué Mutua asociarse u optar por la propia Seguridad Social.
- **Acuerdos colaborativos entre Mutuas Colaboradoras:** dentro de este escenario formamos parte seis Mutuas Colaboradoras de la alianza estratégica **suma intermutual**: Mutua Montañesa, Egarsat, Mutua Navarra, MAZ, Mutua Balear y **umivale**, con más de 2,4 millones de trabajadores protegidos para garantizar el mejor servicio a nuestras empresas mutualistas.

	AT&EP	CC	CATA	Indicador
Empresas mutualistas	46.748	38.192	No procede	Número empresas
Autónomos	83.202	84.524	75.058	Número autónomos
Trabajadores protegidos (no incluye cuenta propia)	745.534	602.206		Número trabajadores
Ingresos desglosados (AT&EP, CC y CATA)	409.449'46	226.937'34	6.995'56	Miles de €
Ingresos totales		643.382'36		Miles de €
Resultado económico Resultado a distribuir (incluidos los resultados de ejercicios anteriores)		44.183'73		Miles de €
Datos a 31 de diciembre de 2019				



umivale



1.1. Quiénes
somos

1.1.2. **umivale**
2019
en datos

GRI 102-7



Empresas mutualistas

Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes
46.748	38.192



**Trabajadores
protegidos**

830.098



Trabajadores cuenta ajena

Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes
745.534	602.206

Trabajadores cuenta propia

Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes
83.202	84.524



Red asistencial

Centros Propios	Centros Sanitarios
55	1.873



Índice satisfacción

Pacientes	<div><div></div></div> 9'10
Empresas	<div><div></div></div> 9'15



**Prestaciones
económicas**

402'57 M€



Asistencia social

Ayudas concedidas
597.477 €
282 Beneficiarios



**Ausencias
por motivos de salud**

Cuenta ajena	Cuenta propia
3'05	2'92
AT&EP 0'38	CC 2'67



Contingencia común

Procesos	Índice de incidencia
168.560	25'53



Siniestralidad laboral

AT&EP con baja	AT&EP sin baja
25.731	51.339
3'30 Índice de incidencia	6'58



Recursos humanos

Área sanitaria	Organización territorial	Área prevención	Resto servicios de apoyo
59'95%	15'28%	0'79%	23'98%



Datos económicos

Total ingresos	Resultados económicos
643'38 M€	44'18 M€



umivale



1.1. Quiénes somos

1.1.3.
+110 años de
perspectiva

+110 años de
experiencia



**Mutua
Regional
de
Accidente
de Trabajo
Barcelona**



**Fundación
Unión
Mutua**



**Fundación
Ibesvico**



**Constitución
Mutua
Levante
Mediterránea**



**MUTUA
VALENCIANA
LEVANTE:
Fusión de
Mutua
Valenciana y
Levante
Mediterránea**

**Ley de
Prevención
de Riesgos
Laborales**



**Alianza de
Colaboración
estratégica**



**Sello EFQM
Excelencia
Europea
500+**



**Aniversario
Mutua
Regional de
Accidentes
de Trabajo -
Barcelona**

**Embajadores
Excelencia
Europea 2019**



**Sello
Bequal Plus**
Empresa
comprometida
con la inclusión
de personas
con discapacidad



2019

**Premio
Sociedad
Española de
Seguridad y
Salud en el
Trabajo**

Premio mejor
vídeo Congreso
Prevenir

**Finalista
premios
Foment
del Treball**

**Sello EFQM
Excelencia
Europea 500+
puntuación
superior a
650 puntos**

**Embajadores
Excelencia
Europea 2018
X Aniversario**



**Desinversión
Sociedad
Valora
Prevención,
SLU**



**Obtención
Sello
Excelencia
Europea
400+
Celebración
Centenario
Mutua
Valenciana**



**UMI y
muvale se
unen en
un nuevo
proyecto**



**Unión
Museba
Ibesvico:
Fusión entre
1992-1995
de Unión
Mutua,
Labmar,
MUSEBA e
Ibesvico**



**Fundación
Museba-
Ibesvico**



**1er.
Servicio de
Prevención
de España
(Mutua
Valenciana)**



**Fundación
Mutualidad
de Levante
y MUSEBA
(Mutua
Seguro de la
Banca)**

**MUSEBA
MUTUA DE BANCA**



**Fundación
Mutua
Valenciana
1ª Mutua
de la
Comunidad
Valenciana**



1900

1907

1910

1930

1934

1935

1961

1990

1992

1993

1994

1995

2006

2008

2010

2012

2015

2017

2018

Ley Dato



umivale



1.1. Quiénes
somos

1.1.4. Principales
hitos 2019



Recibimos la **Cruz de los Servicios Distinguidos**, máxima distinción de los **Premios Prever**



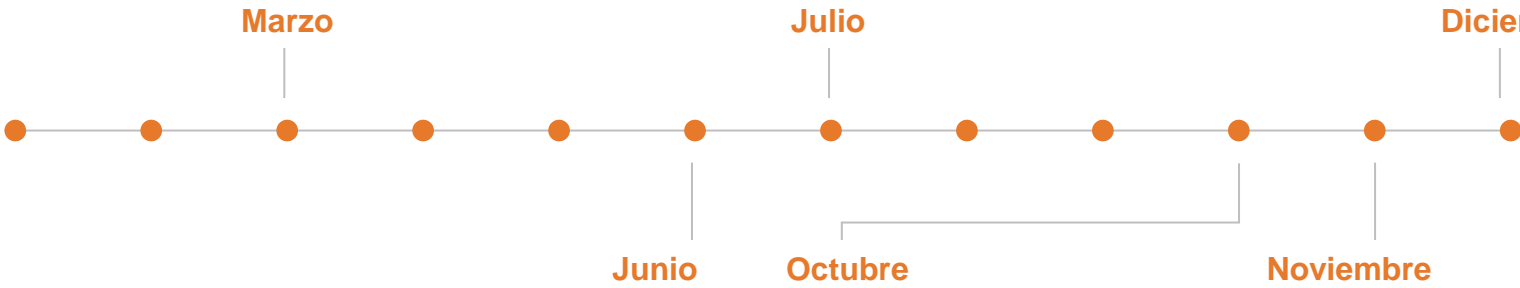
Premio de la Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo (SESST) por la campaña audiovisual “Escuela de Espalda”

Rafael Ruiz Calatrava, medalla de oro de la SESST por su trayectoria



Obtención **Sello Bequal Plus** como empresa comprometida en la inclusión de las personas con discapacidad

Entrega premio Run Cáncer Valencia.
Participación en la carrera y marcha solidaria **Run Cáncer Valencia**



Resultados **umivale 2018**
Premio II Congreso Prevencionar a nuestro vídeo sobre “Síndrome del túnel carpiano”



Distintivo Embajador de la Excelencia Europea 2019



AENOR certifica Memoria de Responsabilidad Social Corporativa por 8º año consecutivo
Finalistas galardones de Foment del Treball Nacional por la campaña “Ergonomía y posición correcta al volante”

Renovación Chárter de la Diversidad hasta 2021.



umivale



1.2. A qué nos dedicamos

GRI 102-2 y GRI 102-6

Nuestro esfuerzo está orientado a ofrecer la mejor salud laboral a nuestras empresas mutualistas: asesorándoles en materia de prevención, curando a trabajadores y gestionando prestaciones (sanitarias y económicas) que nos han asignado legalmente. Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social somos

asociaciones sin ánimo de lucro que, autorizadas por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, tenemos como objeto la colaboración en la gestión de la Seguridad Social y la prestación de los servicios a los mutualistas y a sus trabajadores en las siguientes áreas:

Curar



Cuando no se pueden evitar los
Accidentes y Enfermedades
Profesionales

Fomentar



Cultura preventiva
Hábitos de vida saludables
Gestión incentivo Bonus

Atender situaciones de necesidad



Mejora de la calidad de vida
Reinserción social y profesional
Ayudas a familiares

Acelerar



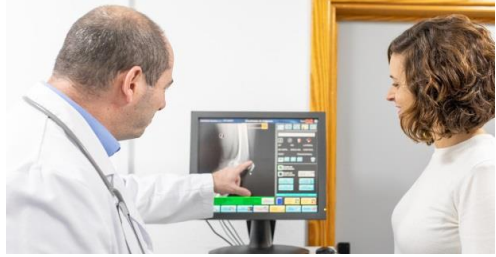
La curación en caso de
Contingencia Común

Incapacidades y otras prestaciones económicas



Incapacidad y muerte
Riesgo durante el embarazo
Cese de actividad

Pagar días de baja



Accidente de Trabajo
Enfermedad Profesional
Contingencia común



umivale



1.2. A qué nos dedicamos

1.2.1. Descripción de las actividades de la organización

GRI 102-2 y GRI 102-6

Gestionar el las ausencias laborales por motivos de salud (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 también conocido como absentismo laboral es una 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 protegidos a través del proceso de gestión del absentismo, implantando planes de absentismo personalizados en las empresas a fin de reducirlo al máximo.

Servicios ofrecidos

Los servicios que prestamos en **umivale**, como entidad colaboradora de la Seguridad Social, se pueden dividir en tres grandes grupos:



Prevenir

- Desarrollamos el **Plan General de Actividades Preventivas** de la Seguridad Social (PGAP) y los **Planes Autonómicos** de reducción de la siniestralidad (Cataluña y Valencia). A través de estas herramientas, por una parte ayudamos a reducir los índices de siniestralidad y por otra difundimos la cultura preventiva en nuestras empresas (acciones de divulgación, educación y sensibilización y estudios de I+D+i).
- Llevamos a cabo acciones de asesoramiento para la implantación de **programas de promoción de la salud** a nuestros mutualistas.
- Ofrecemos **un asesoramiento sobre la gestión del Bonus** (incentivo económico para las empresas que contribuyan a la reducción de la siniestralidad laboral y realicen actuaciones efectivas en materia de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional) y reconocemos a las empresas a las que la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social les ha concedido el incentivo.



Curar

Prestamos **asistencia sanitaria** a nuestros trabajadores protegidos en caso de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional. Además, en el caso de los procesos de enfermedad común podemos adelantar pruebas diagnósticas, operaciones o sesiones de rehabilitación, entre otras acciones. De esta forma conseguimos 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, 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) y Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos (CATA).



umivale



1.2. A qué nos dedicamos

1.2.2. Servicios de umivale

GRI 102-2 y
GRI 102-6

Explicamos de forma sucinta los servicios de las Mutuas Colaboradoras en la siguiente tabla:

Curar. Prestaciones sanitarias		
CP	Contingencia Profesional Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional	<p>Situación de necesidad de protección originada en el ambiente laboral. Las Mutuas Colaboradoras disponen de las siguientes competencias:</p> <ul style="list-style-type: none">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	<p>Situación de necesidad de protección originada por una patología de un trabajador de origen no laboral. Las Mutuas Colaboradoras tienen competencias para:</p> <ul style="list-style-type: none">Realizar el seguimiento de los procesos de baja, realizando propuestas de alta médica para que dictamine el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).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.
Prevenir. Labor divulgativa de cultura preventiva		
PGAP	Plan General de Actividades Preventivas	Actuaciones generales en materia de Prevención de Riesgos Laborales (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.



umivale



1.2. A qué nos
dedicamos

1.2.2. Servicios de
umivale

GRI 102-2 y
GRI 102-6

Pagar. Prestaciones económicas		
1) Derivadas de Incapacidad Temporal por Contingencias Profesionales o Comunes		
CP	Contingencia Profesional Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional	Tramitación y pago de prestaciones económicas 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 (cuyo abono corresponde a 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	Tramitación y 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.



umivale



1.2. A qué nos dedicamos

1.2.2. Servicios de umivale

GRI 102-2 y
GRI 102-6

Pagar. Prestaciones económicas		
2) Otras prestaciones económicas		
LREoL	Licencia de Riesgo de Embarazo o Lactancia	Subsidio que cubre la pérdida de rentas de una trabajadora que estando embarazada no pueda desempeñar su trabajo porque influya negativamente en su salud o en la del feto y el cambio de dicho puesto de trabajo no resulte técnica u objetivamente posible o no pueda razonablemente exigirse por motivos justificados.
CATA	Cese Actividad de Trabajadores Autónomos	Prestación económica destinada a autónomos que terminen su actividad (también denominado “paro de autónomos”).
CUME	CUidado del MENor	Prestación económica destinada a los progenitores que reducen su jornada de trabajo para el cuidado del menor a su cargo afectado por cáncer u otra grave enfermedad y que tiene por objeto compensar la pérdida de ingresos que sufren.
Bonus	Bonus	Incentivo económico para las empresas que contribuyan a la reducción de la siniestralidad laboral y realicen actuaciones efectivas en materia de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.





umivale



1.3. Nuestro
modelo de
excelencia

1.3.1.
Código Ético

GRI 102-16

Nuestro modelo de gestión, al que denominamos **Modelo de Excelencia (MEX)**, es la base de nuestra cultura corporativa y el referente que nos ayuda a tomar decisiones de manera autónoma y coordinada. En coherencia con nuestro modelo, nuestra estrategia de gestión se concreta a su vez en:

Misión

¿Cuál es nuestra razón de ser?

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

Visión

¿Qué queremos ser?

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

Valores

¿Cuáles son nuestros principios de actuación?



Compromiso

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

- 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

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

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



Confiabilidad

Creer en la integridad moral de las personas y actuar de forma que crean en nosotros: “las personas somos confiables”.

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



Responsabilidad

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

- Conducta profesional recta.
- Conocimiento normativo y actuación acorde a la 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.



umivale



1.3. Nuestro modelo de excelencia

1.3.2. EFQM

GRI 102-16



El Modelo de Excelencia **EFQM** es un modelo integral que abarca los aspectos clave de la gestión de una organización y evalúa la **eficacia** y **eficiencia** de todos los **servicios** respecto a sus grupos de interés (GI), como clave en el incremento de la excelencia de las organizaciones, reforzando la calidad en todos los aspectos de sus actividades, así como estimulando el desarrollo de la mejora continua de dicha calidad.

Desde 2010 homologamos nuestro Modelo de Excelencia con el **Modelo EFQM**, que propone la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, y que en 2014 y 2016 fue reconfirmado por Bureau Veritas y el Club de Excelencia en la Gestión (CEG), consolidando el certificado de **500+** y el certificado **Recognised For Excellence 5 Star**.

En diciembre de 2018 hemos vuelto a renovar este reconocimiento, obteniendo una puntuación superior a los **650 puntos**, lo que nos sitúa en el grupo de cabeza de la Excelencia, reconociendo la labor proactiva en el cuidado de la salud laboral de nuestros trabajadores protegidos.

También desde 2018 **umivale** cuenta con el distintivo **Embajador de Excelencia Europea**, un reconocimiento que otorga el CEG en colaboración con Secretaria de Estado de la España Global y que la mutua ha revalidado en 2019.



Principales puntos fuertes EFQM (evaluación'18)

- Liderazgo abierto, accesible, constructivo y de mejora permanente.
- La transformación digital e innovación tecnológica.
- El Modelo de Excelencia, "MEX" implantado.
- Dirección estratégica. Transparencia en la gestión y la información.
- Cultura real de **umivale** alineada con los principios del Código Ético.
- La cadena de valor, enfocada al mutualista.
- Gestión eficiente del presupuesto.
- Gestión del conocimiento (interno y externo). Apoyo al I+D+i.
- Adhesión de los trabajadores de **umivale** al proyecto común.
- Cultura de mutualista-orientación y añadir valor a los mutualistas.



umivale



1.4. Nuestros grupos de interés

GRI 102-40

En **umivale** tenemos un firme compromiso con nuestros grupos de interés, por ello todas las acciones que llevamos a cabo están orientadas a satisfacer los intereses de los mismos. Políticas económicas, sociales y ambientales ejecutadas con total transparencia para contribuir al desarrollo sostenible y siempre de acuerdo con nuestro Modelo de Excelencia. Para nosotros el éxito pasa por la satisfacción de las necesidades e intereses de nuestros grupos de interés:

- Mutualistas y trabajadores (denominados internamente como “El Jefe”), los propios **umivalientes**, nuestros proveedores, la Sociedad y el Capital.

Buscamos fortalecer nuestra vinculación con todas las organizaciones con las que tenemos relación en el cumplimiento de nuestra Misión. Nuestra red de alianzas se desarrolla de acuerdo a las siguientes líneas estratégicas para: cumplir nuestra Misión y ser partner preferente.

Si con nuestros actos nos ganamos 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 acuerdos de colaboración para trabajar de forma conjunta con diferentes entidades que se encuentran dentro de nuestro círculo de influencia de la sociedad.

- **El Jefe.** Aquella persona o entidad que requiere de los servicios que ofrece nuestra empresa.
- **Trabajador.** Las personas que integran la plantilla de la empresa, los **umivalientes**.
- **Proveedor.** Aquellas personas o entidades que nos suministran, a cambio de un precio, productos y/o servicios que necesitamos para conseguir la Misión.
- **Sociedad.** Personas o entidades, públicas y privadas con las que **umivale** interactúa y no hay una relación mercantil: asociaciones, fundaciones, universidades, administraciones públicas, ONG’s, etc.
- **Capital.** Por un lado es el dinero que **umivale** necesita para funcionar y por otro son todas las empresas asociadas, 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.





umivale



1.4. Nuestros
grupos de interés

GRI 102-40

La definición de cada uno de los grupos de interés, así como las finalidades que perseguimos en las relaciones con los mismos son las mostramos a continuación:

Nº	Grupo de interés identificado	Definición	Finalidades de la relación con el grupo de interés
1	El Jefe	Empresas mutualistas y sus trabajadores. En este grupo también se encuentran contemplados los autónomos.	Gestión de la salud y prestaciones asignadas por Ley. Satisfacción de expectativas y necesidades.
2	El trabajador	Los empleados que conforman la plantilla de umivale (los umivalientes).	Realización profesional y personal en el trabajo. Desarrollo de personas.
3	Proveedores	Personas y entidades que nos suministran, a cambio de un precio, “productos y/o servicios” que necesitamos para conseguir nuestra Misión: <ul style="list-style-type: none">○ Proveedores sanitarios (hospitales, centros sanitarios, proveedores de pruebas diagnósticas, etc.) 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 nuestros grupos de interés. 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 interactuamos y que tienen influencia en el cumplimiento de nuestra Misión.	Optimizar los servicios prestados a nuestros GI. Relaciones ganar - ganar en beneficio de la Mutua y de los demás componentes. Racionalización de recursos. Asesoramiento e innovación.



umivale



1.4. Nuestros
grupos de interés

GRI 102-40

Nº	Grupo de interés identificado	Definición	Finalidades de la relación con el grupo de interés
4.1	Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones Otros Organismos públicos	Organismos públicos regulatorios (Ministerio, TGSS, Inspección de Trabajo) Resto de la administración del Estado (Hacienda, Medioambiente, etc.), ayuntamientos y corporaciones locales. Entes de salud pública, etc.	Contribuir a la mejora del sistema de Seguridad Social. Prestigio del sistema público. Dotar de excedentes al sistema de Seguridad Social.
4.2	Mutuas	suma intermutual (Mutua Montañesa, MAZ, Mutua Balear, Egarsat y Mutua Navarra). AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo) Otras Mutuas (ej. Unión de Mutuas, Fraternidad).	Optimización y racionalización en el uso de recursos. Mejorar la eficacia en la gestión. Unificación de criterios, innovación y benchmarking. Grupos de mejora. 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	Fundaciones: Fundación para la Ética de los Negocios y de las Organizaciones (ETNOR), Fundación Universidad-Empresa ADEIT, Fundación Conexus, etc. Asociaciones: Asociación para el progreso de la Dirección (APD), Asociación española de directivos (AED), Asociación CVIDA, etc. ONG's: Cruz Roja, Casa Caridad de Valencia, etc. Organizaciones sociales: Club Excelencia en Gestión (EFQM), Organizaciones representativas de las personas con discapacidad , sindicatos y otras agrupaciones.	Actividades de mejora de la cultura preventiva y patrocinio de actividades. Formación, difusión e información en materia de Seguridad Social. Sensibilización y divulgación de la cultura de prevención y salud. Acciones de responsabilidad social corporativa. Colaboración y coordinación en acciones comunes.



umivale



1.4. Nuestros
grupos de interés

GRI 102-40

Nº	Grupo de interés identificado	Definición	Finalidades de la relación con el grupo de interés
4.4	Universidades, instituciones, centros de investigación, organizaciones académicas, empresariales y relacionadas con la salud / PRL	<p>Universidades: Universidad de Valencia y Alicante.</p> <p>Otras instituciones: INVASSAT, IBV, Plataforma Tecnológica Española de Seguridad Industrial (PESI), Escuela de Empresarios. Fundación Comunidad Valenciana (EDEM), Confederación Empresarial Valenciana (CEV), Club para la Innovación de la Comunidad Valenciana (CiCV), Sociedades Médicas, confederaciones empresariales, asociaciones de prevención, etc.</p>	<p>Proyectos de I+D+i en materia de PRL.</p> <p>Mejora de los sistemas de prevención.</p> <p>Estudios de la salud laboral e investigación sanitaria.</p> <p>Estudios de benchmarking sectoriales.</p> <p><u>Competencias clave en las relaciones con estas instituciones:</u> influencia social y capacidad normativa. Entorno y métodos para la innovación.</p>
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 .	<p>Relaciones ganar - ganar (asesoramiento, conocimiento, ahorros comunes de tiempo, etc.).</p> <p>Apoyo integral a los mutualistas, optimizando los servicios prestados a los grupos de interés.</p> <p>Integración en el proceso de nuestros “Jefes”.</p>
5	El Capital	Junta Directiva: Órgano de Gobierno formado por representantes de las empresas asociadas y por un representante de los trabajadores de umivale .	<p>Solvencia.</p> <p>Prevención del fraude.</p> <p>Transparencia e información.</p> <p>Productividad / optimización de recursos.</p>



umivale



1.4. Nuestros
grupos de interés

1.4.1. Compromisos
con nuestros
grupos de interés

GRI 102-40 y GRI 102-42

La selección de los grupos de interés con los que se trabaja en esta memoria de Responsabilidad Social Corporativa corresponde a los referidos en el modelo de gestión de **umivale**, “Modelo de Excelencia - MEX”:

- El Jefe (mutualistas) es “el faro”, los **umivalentes** (trabajadores) que ejecutan el trabajo, los proveedores que suministran todo lo necesario, la Sociedad y el Capital (propiedad y dinero).

GI	Compromisos de umivale con el grupo de interés	Qué espera umivale del GI	Canales de participación (si no se indica lo contrario la frecuencia de colaboración es diaria)	¿Por qué es un GI?
El Jefe	<p>Prestaciones justas, adecuadas y en plazo. 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.</p> <p>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>Prestación de un servicio accesible y de calidad. Innovación en servicios.</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 Seguridad Social</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>Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.</p> <p>umivale empresa (web privada y app), web corporativa umivale.es, app umivale tu salud y newsletter.</p> <p>Centros umivale (asistenciales y administrativos)</p> <p>Perfiles en redes sociales, mailings informativos y avisos.</p> <p>Única persona de contacto.</p> <p>Encuestas de satisfacción “voz de los grupos de interés” (anual).</p> <p>Jornadas.</p> <p>Memorias de GRI y corporativa (anual) y existencia de canal de participación.</p> <p>Encuestas de análisis de materialidad (más o menos de forma bienal).</p>	<p>Destinatario de los servicios de umivale.</p> <p>Tienen el poder sobre la supervivencia de umivale.</p>





umivale



1.4. Nuestros
grupos de interés

1.4.1. Compromisos
con nuestros
grupos de interés

GRI 102-40 y GRI 102-42

GI	Compromisos de umivale con el grupo de interés	Qué espera umivale del GI	Canales de participación (si no se indica lo contrario la frecuencia de colaboración es diaria)	¿Por qué es un GI?
El trabajador	<p>Conseguir el éxito del umivaciente.</p> <p>Desarrollo profesional, no discriminación e igualdad de oportunidades.</p> <p>Compromiso con la seguridad y salud.</p> <p>Formación para el cumplimiento de la Misión.</p> <p>Ecuación valor = esfuerzo proporcionada, en función de los méritos de cada profesional.</p> <p>Instalaciones y entorno de trabajo adecuado.</p> <p>Proporcionar canales de comunicación y diálogos permanentes y escucha activa.</p> <p>Transparencia e información.</p>	<p>Confianza y compromiso con el proyecto.</p> <p>Profesionalidad.</p> <p>Sinceridad, honestidad y confianza.</p> <p>Respeto, comprensión y paciencia.</p> <p>Comunicación y diálogo.</p> <p>Contribución a la generación de buena reputación.</p>	<p>Intranet / portal interno / correo electrónico.</p> <p>Encuestas de clima laboral (bienal).</p> <p>Servicio de atención al cliente 24 horas.</p> <p>Blogs y APP.</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 y corporativa (anual) y existencia de canal de participación.</p> <p>Encuestas de análisis de materialidad (más o menos de forma bienal).</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 grupos de interés.</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 jornadas (más o menos semanalmente).</p> <p>Seguimiento de los proyectos y servicios.</p> <p>Encuestas de análisis de materialidad (más o menos de forma bienal).</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>



umivale



1.4. Nuestros
grupos de interés

1.4.1. Compromisos
con nuestros
grupos de interés

GRI 102-40 y GRI 102-42

GI	Compromisos de umivale con el grupo de interés	Qué espera umivale del GI	Canales de participación (si no se indica lo contrario la frecuencia de colaboración es diaria)	¿Por qué es un GI?
La Sociedad	<p>Mejorar la cultura de prevención en la Sociedad.</p> <p>Proporcionar canales de comunicación y diálogo permanentes y de escucha activa.</p> <p>Establecer un modelo de RSC.</p> <p>Relaciones honestas y constructivas.</p> <p>Integración de personas con discapacidad.</p> <p>Adecuación de nuestros servicios a la legislación vigente.</p> <p>Transparencia e información.</p> <p>Ministerio:</p> <ul style="list-style-type: none">○ 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>umivale empresa, umivale.es, mailings informativos y newsletter (para despachos). Buzones de atención ante preguntas para las memorias y sistemas de gestión.</p> <p>Perfiles en redes sociales.</p> <p>Jornadas</p> <p>Grupos de AMAT (mensual). Benchmarking.</p> <p>Directamente o a través de fundaciones, asociaciones empresariales, locales e internacionales (semanal).</p> <p>Seguimiento de los proyectos de colaboración y acuerdos (seguimiento dependiendo 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 a los procesos de umivale (anual).</p> <p>Memorias de GRI y corporativa (anual) y existencia de canal de participación.</p> <p>Encuestas de análisis de materialidad (más o menos de forma bienal).</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>Junta General (anual).</p> <p>Comisiones (mensuales).</p> <p>Web de Órganos de Gobierno.</p> <p>Reuniones (mensuales).</p> <p>Seguimiento de la única persona de contacto en JD.</p> <p>Memorias de GRI y corporativa (anual) y existencia de canal de participación.</p> <p>Encuestas de análisis de materialidad (más o menos de forma bienal).</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>



umivale



1.5. Nuestros centros y red asistencial

1.5.1. Red asistencial

1.5.1.1. Centros propios

GRI 102-6 y GRI 102-10

umivale cuenta con una **red de 55 centros propios**, estando presente en **19 provincias y 12 comunidades autónomas**, desde donde prestamos asistencia sanitaria en accidentes y enfermedades de origen laboral, coadyuvamos en la gestión de la Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes y gestionamos el resto de prestaciones económicas encomendadas por la Seguridad social.



A través de nuestras direcciones territoriales, **umivale** gestiona la 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**, garantizando en toda la red de clínicas:

- 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.



umivale San Sebastián



umivale Madrid - Alcorcón



umivale Denia



umivale Quart de Poblet



umivale



1.5. Nuestros centros y red asistencial

1.5.1. Red asistencial

1.5.1.1. Centros propios

GRI 102-6, GRI 102-10,
GRI 103 y GRI 203-1

Durante el 2019 **umivale** ha continuado desarrollando su política de mejora continua y de calidad en sus instalaciones. En la red asistencial y de oficinas se han realizado reformas y actualizaciones de instalaciones para hacer más funcionales las prestaciones de los servicios, en la que destacamos las reformas de nuestros centros en Alicante, Gijón y Cartagena.

Las inversiones y actuaciones de la empresa se han dirigido a la construcción y renovación de nuestras sedes y a la mejora de servicios según el Plan de inversiones de **umivale**.

También hemos continuado con la mejora de la imagen de nuestra nueva cartelería corporativa en aras de cumplir con los criterios de accesibilidad del sello Bequal Plus, para su mejor visualización por personas con discapacidades visuales.



umivale Cartagena



umivale Alicante

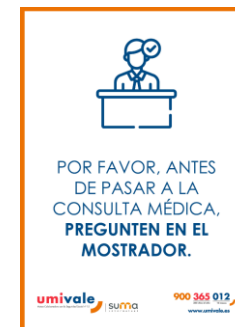


umivale Gijón



umivale Gijón

En este caso, las actuaciones realizadas se han ajustado a las necesidades más importantes que han surgido para el desarrollo de la actividad, adaptando el presupuesto del ejercicio de la forma más racionalizada para la mejora continua de calidad en la atención al paciente.





umivale



1.5 Nuestros
centros y red
asistencial

1.5.1. Red
asistencial

1.5.1.2. Dirección
de Operaciones

GRI 102-6 y GRI 102-10



**César
Poveda Montejano**

Director de la División de
Operaciones



**Mª José
Frontera
Guasp**

Secretaria
División de
Operaciones



**Armando
Lanuza
Torre**

Director
Grandes
Cuentas



**Raquel
Sabe
Vicario**

Coordinadora
Grandes
Cuentas



**José Ma
Grande
Murillo**

Director
Madrid &
Castilla-León



**Manuel
Páramo
Sureda**

Director
Asturias &
Galicia



**Gemma
Fernández
Carrasco**

Directora
Cataluña,
Aragón &
Canarias



**Eduardo
Fernández
García**

Director
Euskadi



**Francisco
Reig
Ureña**

Director
Valencia
Centro & Sur



**Francisco
Burgos
Belenguer**

Director
Valencia Norte
& Castellón



**Javier
Lobregad
Espuch**

Director
Alicante &
Albacete



**Eduardo
Tejero
Álvarez**

Director
Murcia & Vega
Baja



**Israel
Orenes
Ruiz**

Director
Andalucía



**Juan Miguel
Mesa
Biosca**

Director Gestión
Absentismo
Grandes Cuentas



**Gobierno
corporativo**

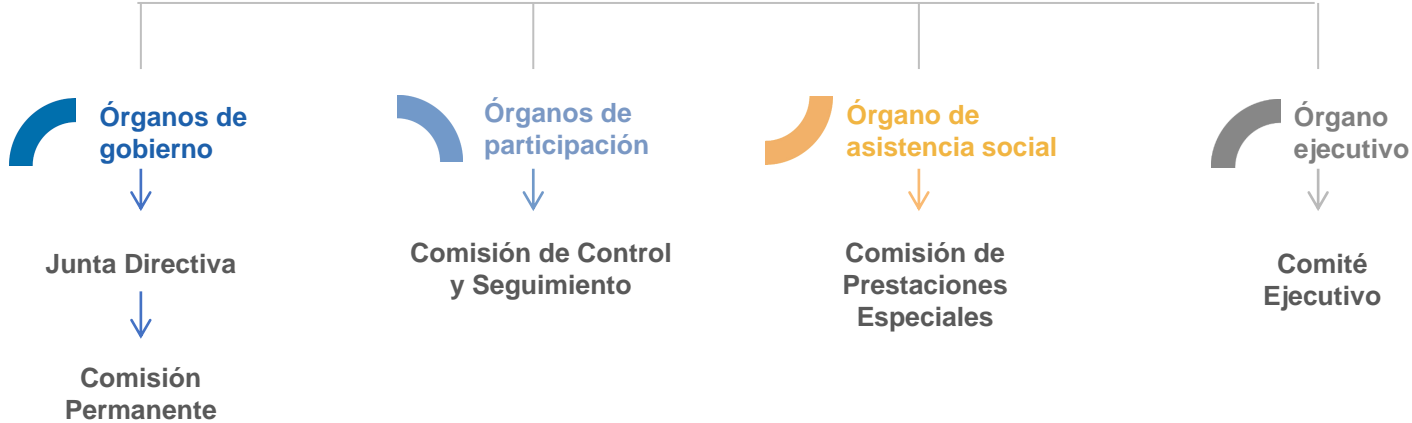


umivale



2.1. Órganos de
gobierno,
participación y
ejecutivo

GRI 102-18





umivale



2.1. Órganos de gobierno, participación y ejecutivo

GRI 102-18

Órgano	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 .	Dirige la gestión y administración de umivale .
Comisión Permanente	Órgano de gobierno por delegación de la Junta Directiva.	Está constituida 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.
Comisión de Control y Seguimiento	Órgano de participación institucional de los empresarios y de los trabajadores protegidos.	Integrada 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).	Participa en la elaboración del anteproyecto de presupuestos de la Mutua e informa del proyecto de memoria anual. Es 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, puede dispensar a los trabajadores protegidos y sus familiares en atención a determinados estados y situaciones de necesidad.	Compuesta por representantes de las empresas asociadas y de los trabajadores protegidos, siendo estos últimos representados por organizaciones sindicales.	Responsable de las decisiones en materia de ayudas de asistencia social. Concede ayudas económicas, de servicios y atención a todos aquellos mutualistas o familiares que por sus especiales circunstancias la necesiten.
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 materia económica, ambiental o social parten de la gestión de este Comité Ejecutivo.



umivale



2.1. Órganos de
gobierno,
participación y
ejecutivo

2.1.1. Junta
Directiva

GRI 102-18

La Junta Directiva es el órgano encargado de dirigir la gestión y administración de la Mutua conforme a las prescripciones de la normativa vigente y de los estatutos. En nombre de la Junta General ostenta la representación plena de la Entidad y cuantas facultades de administración, disposición y ejecución sean necesarias para la defensa de los intereses patrimoniales y sociales, sin más limitaciones que las facultades que los estatutos y la normativa de aplicación reserva a la Junta General. La Junta Directiva Ordinaria se reúne trimestralmente y está formada por los representantes de las empresas asociadas, un representante de los trabajadores adheridos y un empleado de la Mutua, designado por el órgano de representación de los trabajadores. Asisten también a las mismas, sin derecho a voto, tanto el Director Gerente como el Secretario de la misma Entidad.

Presidente	D. Álvaro Murga Tomé	Iberdrola España, SAU
Vicepresidentes	D. José Noguera Peña	Mercadona, SA
	D. Juan María Gorostidi Pulgar	Banco Santander, SA
	D. Ángel Luis Mancebo Soto	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA
Secretaria	D ^a . Silvia García Ledesma	Santander Consumer EFC, SA
Vocales	D ^a . Elisabeth Cañigueras Borrás	Frescos y Elaborados Delisano, SA
	D ^a . Ángeles Estevan Morell	Vicky Foods Products, SL
	D. Enrique Gilarranz Vicente	Indra BPO Servicios, SLU
	D. Ángel González Martínez	Iberdrola Generación, SA
	D ^a . Elena Marina Martínez	Naturgy Energy Group, SA
	D. Ricardo Martínez Valls	Agricultores de la Vega de Valencia, SA
	D. José María Mendiguren Santiago	Santander Global Technology, SL
	D ^a . Pilar Morata Rubio	BBVA Next Technologies, SLU
	D. Salvador Navarro Martín	Consum Sociedad Cooperativa Valenciana.
	D. Salvador Navarro Pradas	AdE Logística, SL
	D. Ramón Noblejas Peralta	Valgi, SA
	D. Manuel Palma Marín	Grupo Manuel Palma, SL
Director Gerente	D. Héctor Blasco García	umivale representante de los trabajadores



umivale



**2.1. Órganos de
gobierno,
participación y
ejecutivo**

**2.1.2. Junta
General**

GRI 102-18

La Junta General es el órgano superior de Gobierno y representación de la Mutua, que la rige y administra con las más amplias facultades, y que está integrada por todos los asociados. Presidida por el Presidente de la Mutua, acompañado del Secretario de la Junta Directiva, y asistidos, ambos, por el Director Gerente. También forma parte de la misma un representante de los trabajadores al servicio de la Mutua. Se reúne con carácter anual para la aprobación de los anteproyectos de presupuestos y las cuentas anuales del ejercicio anterior, examinar la gestión social y designar, remover y renovar los miembros de la Junta Directiva.





umivale



2.1. Órganos de
gobierno,
participación y
ejecutivo

2.1.3. Comisión
Permanente

GRI 102-18

2.1.4. Consejo
Asesor

La Comisión Permanente estará formada por el Presidente, los Vicepresidentes, el Secretario de la Junta Directiva y hasta cuatro vocales, nombrados por la Junta Directiva, y está presidida por el Presidente de la Mutua.

Corresponde a la Comisión Permanente, entre otros, ejecutar los Planes de actuación aprobados por la Junta Directiva, conocer de las indemnizaciones que haya de satisfacer a los trabajadores protegidos, conocer el movimiento de fondos habidos y la situación financiera de la Mutua y adoptar cuantos acuerdos estime convenientes para el cumplimiento de los fines sociales.

La Comisión Permanente responderá ante la Junta Directiva de su actuación, a quien dará cuenta de los acuerdos que adopte a efectos de su conocimiento y ratificación.

Presidente	D. Álvaro Murga Tomé	Iberdrola España, SAU
Vicepresidentes	D. José Noguera Peña	Mercadona, SA
	D. Juan María Gorostidi Pulgar	Banco Santander, SA
	D. Ángel Luis Mancebo Soto	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA
Secretaria	D ^a . Silvia García Ledesma	Santander Consumer EFC, SA
Director Gerente	D. Héctor Blasco García	

Está conformado por siete miembros elegidos por la Junta Directiva de entre las empresas asociadas a **umivale**. Es un órgano consultivo cuya función es asesorar sobre las actividades que realiza la Mutua así como proponer acciones futuras que puedan mejorar la calidad y alcance de los servicios prestados por la Mutua.

Vocales	D. Marcos Antuña Egocheaga	EDP España, SA
	D. Jaime Matas Vallverdú	Banco Sabadell, SA
	D ^a . María Julia Miró Borrás	MB Mibor Internacional, SLU
	D. Juan José Muñoz Benito	Bankia, SA
	D. Enrique Terol Penadés	Manterol, SA
	D. José Luis Vila Tormo	Fábricas Agrupadas de Muñecas de Onil, SA (FAMOSA)
	D ^a . María de la O Villarón Hernández	Grupo Daniel Alonso, SL



umivale



2.1. Órganos de
gobierno,
participación y
ejecutivo

2.1.5. Comisión de
Control y
Seguimiento

GRI 102-18

La Comisión de Control y Seguimiento es el órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión desarrollada por la Mutua.

Es un órgano paritario integrado por la representación de los trabajadores protegidos por la Mutua, a través de las organizaciones sindicales más representativas en el ámbito territorial de actuación de la entidad y, la otra mitad, a la representación de los empresarios asociados elegidos a través de organizaciones empresariales de mayor representatividad. Su Presidente será el que en cada momento lo sea de la Junta Directiva de la Mutua.

Las competencias de la Comisión son conocer los criterios de actuación de la Mutua en las distintas modalidades de colaboración que tienen autorizadas, participar en la elaboración del anteproyecto de presupuestos de la Mutua e informar del proyecto de memoria anual, previa a su remisión a la Junta General. Además debe tener conocimiento previo de la propuesta de nombramiento de Director Gerente, ser informada sobre las propuestas de alta realizadas por las Mutuas, con el fin específico de proponer cuantas medidas consideren necesarias para el mejor cumplimiento de esta actividad, tener conocimiento y ser informada de la gestión llevada a cabo por los Centros Mancomunados en los que **umivale** participe, pudiendo solicitar cuanta información genérica precise respecto a la gestión realizada por la Mutua en las distintas modalidades de colaboración que tiene autorizadas.

Presidente

D. Álvaro Murga Tomé

Iberdrola España, SAU

Vocales

D^a. M^a Luisa Baena Martínez

UGT País Valencià

D. Miguel Burdeos Baño

CEOE - Suavizantes y Plastificantes Bituminosos, SL

D. Antonio Calderón Benito

UGT País Valencià

D. Javier Giménez Gras

CCOO País Valencià

D. José Félix Guerricabeitia Igartua

CEOE - BBVA SA

D. Senén López Barrasús

CCOO.

D. Ignacio Mas Garrote

CEOE - FORVA SA

D^a. Rosa Sánchez Repiso

CEOE - Santander Global Facilities, SL

D. Daniel Vílchez Olmo

CCOO País Valencià

Secretario

D. Héctor Blasco García

Composición a 31 de diciembre de 2019



umivale



2.1. Órganos de
gobierno,
participación y
ejecutivo

2.1.6. Comisión de
Prestaciones
Especiales

GRI 102-18

La Comisión de Prestaciones Especiales está constituida por el Presidente de la Junta Directiva, tres empresarios asociados designados por la Junta Directiva y por cuatro representantes de los trabajadores empleados por los empresarios asociados a **umivale**. Su Presidente será el que en cada momento lo sea de la Junta Directiva de la Mutua.

Es el órgano encargado de la concesión de los beneficios de asistencia social a favor de trabajadores y beneficiarios de las empresas asociadas protegidas por **umivale**, y de los trabajadores por cuenta propia que hayan formalizado la cobertura de las Contingencias Profesionales con **umivale** con cargo a la Reserva de Asistencia Social constituida por la Entidad y con el límite de los créditos presupuestarios autorizados en cada ejercicio..

Presidente	D. Álvaro Murga Tomé	Iberdrola España, SAU
Vocales	D. Óscar Bayona Candel	UGT
	D ^a . Vicenta Expósito Faubel	CCOO País Valencià
	D. Vicente Folgado Tárrega	Tableros Folgado, SA
	D ^a . M ^a Paz Marín de Vicente-Tuto	Banco Santander, SA
	D ^a . Araceli Morato Martín	BBVA, SA
	D. Raúl Ortega Calvillo	UGT
	D. Manuel Portugués Romeralo	CCOO País Valencià
Secretario	D. Héctor Blasco García	

Composición a 31 de diciembre de 2019



umivale



2.1. Órganos de
gobierno,
participación y
ejecutivo

2.1.7. Comité
Ejecutivo

GRI 102-18



**Héctor
Blasco García**

Director Gerente



**Alfredo Ibáñez
Navarro García**

Director de la Dirección
de Desarrollo de
Personas y Tecnología



**Juan Luis
Baragaño Argüelles**

Director de la Dirección
de Control de Gestión



**Victoria
Chaves Gómez**

Directora de la Dirección
de Atención al Cliente y
Asesoría Jurídica



**César Poveda
Montejano**

Director de la Dirección
de Operaciones



**Pascual
Rubio Álvarez**

Director de la Dirección
de Organización y
Administración



**Emilio Navarro
Alventosa**

Director de la Dirección
Médica y Prestaciones



umivale



2.2. CET y PPRN

2.2.1. Código Ético

GRI 102-16

En coherencia con nuestro Modelo de Excelencia, en **umivale** hace años que nos impusimos los más elevados niveles de **autoexigencia** en todos nuestros ámbitos de actuación y, en especial, en las relaciones con todos nuestros grupos de interés.

Así surgió nuestro Código Ético (CET), un instrumento que recoge los valores y pautas de conducta que han de regir la actuación de todas las personas vinculadas a **umivale** en su desempeño profesional. Marca **cómo queremos ser, cómo queremos ser percibidos y cómo hemos decidido comportarnos** con todos los componentes.

Su fin es el de ayudar a los profesionales que formamos y somos **umivale**, proporcionándonos **pautas** de conducta que **guíen, orienten y rijan nuestro comportamiento y nuestra actividad** laboral diaria para alcanzar mejor nuestras metas.

El Código Ético de **umivale**, generado con la aportación de todos nuestros grupos de interés y trabajadores, contempla de forma tajante la oposición a las prácticas de corrupción. Todos los profesionales que formamos **umivale** nos hemos comprometido a su cumplimiento.

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. De este modo hemos implantado un modelo de Prevención de Riesgos Normativos y detección de delitos, estableciendo las políticas y procedimientos para garantizar que **umivale**, incluidos los directivos, trabajadores y los órganos de Gobierno, cumplen con el marco normativo aplicable.





umivale



2.2. CET y PPRN

2.2.2. PPRN. Plan de Prevención de Riesgos Normativos

GRI 102-12 y
GRI 102-16

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.

Se ha realizado la **identificación, análisis y priorización** de las conductas que serían susceptibles de incurrir en riesgos normativos (descubrimiento y revelación de secretos, fraude a la Seguridad Social, aprovechamiento propiedad intelectual e industrial, etc.) y éticos concretos a cada proceso, puesto de trabajo y centro (el análisis ha sido realizado para todos nuestros centros de trabajo e individualizado por puesto).

Todos los **umivalentes** utilizan los órganos y funciones desarrolladas en el Código Ético y su canal de cumplimiento. Se han implementado medidas específicas que garanticen el cumplimiento del modelo, mediante mecanismos de seguimiento y control.

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, protección de datos, transparencia etc.) y los inputs de todos los grupos de interés.

Por otro lado, en 2017 y 2018 se abordó, conforme preveía el **Manual General de PPRN**, las fases de **formación, supervisión y seguimiento** del Plan, así como la de **autoevaluación**.

En 2019, se publicó la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero (BOE 21 enero), que modificó la Ley Orgánica 10/1995 del **Código Penal**, incluyendo el delito de **malversación de caudales públicos** como riesgo con responsabilidad de la persona jurídica. Dicha reclasificación supuso la revisión de todo el PPRN.

En la fase continua de **supervisión y seguimiento**, los Coordinadores y Propietarios de procesos han validado, corregido o añadido los controles inicialmente identificados.

Como consecuencia de este trabajo, en la actualidad contamos con **231 controles** frente a los **228** que se identificaron en 2018.

Parte fundamental de dicho Plan ha sido la actualización de los **ocho Códigos de Conducta específicos** para fijar los principios generales de actuación en las conductas que pudieran afectar más a nuestros valores y GI, que complementan al Código Ético en la definición de las pautas de conducta que deben regir el desempeño de nuestra actividad.

Todas estas acciones han sido convenientemente recogidas en el Informe anual de cumplimiento del Código Ético.





umivale



2.2. CET y PPRN

2.2.3. Anticorrupción

GRI 103, GRI 203-3 y
GRI 407-2

Todos los **umivalentes** han firmado el Código Ético y se han comprometido a su cumplimiento.

- La divulgación del Código Ético y del Plan de Prevención de Riesgos Normativos al **100%** de **umivalentes** ha sido primordial. 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. Todos los **umivalentes** han recibido información / formación sobre el Código Ético, por medio de los siguientes canales:
 - Información en el Plan de Acogida que recibe todo el personal de nueva incorporación en su primera semana de trabajo, transmitiéndoles desde ese primer momento los valores y pautas de **umivale**.
 - Información en las reuniones de servicio, de formación específica y preguntas en el portal sobre la Misión, Visión y Valores.

- Plan de formación específico presencial, sobre el PPRN, para **todos** los **umivalentes**, en los que se encuentran incluidos los Órganos de Gobierno, con el objetivo fundamental de prevenir, identificar y definir las principales pautas de conducta que **umivale** ha venido diseñando e implementando para eliminar cualquier comportamiento contrario a nuestro CET o a la normativa vigente.
- Formación en nuestro Modelo de Excelencia - MEX, donde se ahonda en la filosofía y Valores del CET, reforzando el Compromiso de los profesionales.

Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas GRI 203-3 y GRI 417-2

El Comité de Ética (que preside el Director Gerente) no ha detectado en los tres últimos años casos de corrupción ni discriminación de los derechos humanos, ni tampoco ningún tipo de incumplimiento de la regulación general de protección de datos o de las normativas, no dando lugar a ningún tipo de multa o sanción. Esto pone en relieve los esfuerzos realizados en los últimos años centrados en la divulgación del Código Ético y del Plan de Prevención de Riesgos Normativos.





umivale



2.2. CET y PPRN

2.2.3. Anticorrupción

GRI 103, GRI 205-1 y
GRI 205-2

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

Se ha procedido a realizar una profunda revisión de todos los procesos y operaciones existentes en la Mutua:

- Analizando los riesgos inherentes a las distintas actividades y sectores de la Mutua para delimitar y comprender las actividades sensibles y la tipología de riesgo.
- Examinando las actividades, procesos, subprocesos y controles desarrollados por **umivale**.
- Localizando los hipotéticos riesgos normativos en las distintas actividades que **umivale** desarrolla, validando con los responsables de cada área la hipotética comisión de incumplimientos normativos. A tal fin, se ha desarrollado un inventario de los riesgos normativos a los que está expuesta **umivale** por su actividad, plasmados en una matriz donde se relacionan riesgos, procesos y controles.
- Revisando los modelos de gestión de los recursos financieros, especialmente necesarios para impedir el incumplimiento de la normativa.
- Diseñando un modelo de supervisión y seguimiento que nos permite:
 - La monitorización del proceso de seguimiento de los controles con cobertura del riesgo normativo.
 - La monitorización de cambios en subprocesos, riesgos y controles.
 - La propuesta de mejoras o, en su caso, de creación de nuevos controles para reforzar la cobertura del riesgo y la revisión periódica del mismo.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Los esfuerzos realizados en los últimos años, centrados en la divulgación del Código Ético y del Plan de Prevención de Riesgos Normativos, se pueden concretar en las siguientes actuaciones:

Mutualistas y Sociedad

- El CET se ha difundido a nuestros grupos de interés más relevantes, se ha integrado en nuestra página web, mostramos información del mismo en las memorias que elaboramos, en las acciones de divulgación de RSC y nuestros valores se integran en la carta del “Plan de Acogida” a nuevos mutualistas.

Órganos de gobierno

- Todos los miembros de los órganos de gobierno han firmado el Código Ético, realizando aportaciones al mismo y se han comprometido a su cumplimiento, así como la formación del Plan de Prevención de Riesgos Normativos, como el resto de los **umivalientes**.

Proveedores

- En todos los pliegos de contratación de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) se les informa a los proveedores de nuestro CET y la asunción de su empresa al mismo, si no dispone de otro.





umivale



2.2. CET y PPRN

2.2.4. Canal de cumplimiento

GRI 102-16,
GRI 102-17, GRI 103 y
GRI 205-3

Nuestro **canal de cumplimiento** es el conjunto de conductos (e-mail, carta o teléfono) por el cual los **umivalentes** y resto de grupos de interés pueden hacer llegar a la Dirección de Cumplimiento sus dudas, consultas o todas aquellas cuestiones que consideren para la aplicación efectiva del CET, así como aquellos hechos que considerasen que vulneran, incumplen o representan conflictos a la hora de aplicar las normas contenidas en el mismo. Fomentamos su utilización, al objeto de que nos transmitan sus inquietudes o tramitar denuncias de comportamientos no éticos o normativos.

Todos los **umivalentes** que tengan conocimiento de una actuación contraria al Código Ético o a su Plan de Implementación y Desarrollo deberán comunicarlo directamente a la Dirección de Cumplimiento. El proceso a seguir por este Órgano es el siguiente:

- Tras recibir una consulta o denuncia, en el plazo de 72 horas, iniciará un expediente y, en su caso, una investigación interna.
- Dirige las investigaciones que se realicen sobre la posible comisión de incumplimientos, proponiendo las medidas o sanciones que en su caso procediesen.
- Toda la información es analizada por el Comité de Ética, que aplicará la normativa reflejada en el Código Ético.

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, utilizándolo por parte de **293 umivalentes** durante los últimos cuatro años.

Consultas y denuncias al canal de cumplimiento



De las consultas analizadas e investigadas no se han detectado ningún caso de anticorrupción ni discriminación.

Hemos de destacar que los regalos de cortesía que reciben los trabajadores son inventariados en el canal de cumplimiento del Código Ético y donados a la **Casa Caridad de Valencia**.



umivale



2.3. Ley de Transparencia

GRI 102-17

umivale promueve la **transparencia** en todo sus ámbitos de actuación, velando por el cumplimiento de sus obligaciones y garantizando el derecho a la información a todos nuestros grupos de interés (Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno), reforzando nuestra responsabilidad como gestores de recursos públicos.

Por ello hemos establecido unos mecanismos para facilitar la información a través de:

- La web corporativa **umivale.es**, donde se puede consultar información institucional, organizativa, de planificación, económica, presupuestaria y estadística.
- Un formulario de consulta para que cualquier ciudadano pueda solicitar más información.
- Y el correo electrónico **transparencia@umivale.es**.

Con el fin de reforzar la transparencia, existe un Informe de Gobierno Corporativo que contiene información completa y razonada sobre las estructuras y prácticas de gobierno de **umivale** permitiendo así conocer los datos relativos a los procesos de toma de decisiones y todos los demás que revelen aspectos importantes del gobierno de la entidad.

umivale ha sido objeto de evaluación por el **Consejo de Transparencia y Buen Gobierno**, cuyo resultado ha sido **8'3**, sobre 10, por lo que se considera un cumplimiento elevado de las obligaciones contempladas en la Ley de Transparencia.

Al cierre del ejercicio 2019 consta una solicitud de información a través del formulario de la web que se atendió y contestó en tiempo y forma.

En el 2019 hemos tenido un total de **2.801** visitas a la página principal de nuestro portal de transparencia de la web corporativa.





umivale



2.4. Análisis de riesgos

GRI 102-11

A continuación describimos nuestro enfoque para la gestión del riesgo en la planificación de operaciones o el desarrollo de nuevos productos/servicios. Se ha integrado la gestión del riesgo en todos los procesos de **umivale**, permitiéndonos **anticiparnos** a los **potenciales incumplimientos** y **desviaciones** de los mismos, determinando **acciones de mejora** y **pautas de precaución**.

En nuestro modelo de Gestión de Procesos (GxP) analizamos los riesgos de cada uno de los mismos, tanto los generales (normativos, seguridad, fraude, etc.) como los relativos a cualquier contingencia. De los riesgos detectados destacan:

- **Seguridad y protección de datos:**
 - **Protección de datos:** al tratar datos sensibles que gestionamos, principalmente los derivados de nuestra actividad sanitaria y de las prestaciones económicas, debemos cumplir legalmente con el máximo nivel de protección por lo que se han implantado los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, realizando controles periódicos de información y auditando el sistema (*ver apartado 2.4.1. Privacidad*).
 - **Gestión de la tecnología:** disponemos de un Plan Director de Seguridad de la Información (*ver apartado 2.4.1. Privacidad*) y un Plan de Sistemas. El Centro de Atención al Usuario (CAU), servicio centralizado para la gestión de las incidencias informáticas, ofrece una atención personalizada y profesional que minimiza la pérdida de tiempo de los usuarios por incidencias tecnológicas. El Centro de Proceso de Datos (CPD) dispone de medios y sistemáticas para asegurar su continuidad y se posee un protocolo de respaldo ante contingencias que se está revisando en el marco y (*ver apartado 2.4.2. Tecnologías, sistemas y comunicación*).
- **Gestión de RRHH:** establecimiento de medidas para un adecuado clima laboral y de optimización de la salud de los **umivalentes** (*ver apartado 4. Equipo humano*).
- **Igualdad de oportunidades y no discriminación:** nuestros Planes de Igualdad y protocolo para la prevención del acoso son los mecanismos con los que monitorizamos, realizamos seguimiento y mejoramos nuestro sistema de gestión en este ámbito. Hemos obtenido el **Sello Bequal Plus**, que distingue a las empresas socialmente responsables con la discapacidad (*ver apartado 6.5. Acciones socialmente responsables*).
- **Riesgos normativos y penales:** modelo definido para minimizar la posibilidad de que se comenten delitos (societarios, contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, etc.), estableciendo las políticas y procedimientos para garantizar que **umivale** cumple con el marco normativo legal aplicable. Se ha implantado un Código Ético con principios y valores que fomenten la responsabilidad social en todos sus aspectos, llevando a cabo la identificación, análisis y priorización de las conductas que serían susceptibles de incurrir en riesgos normativos y éticos, concretos a cada proceso y puesto de trabajo, determinando controles, evaluaciones y cuenta con un plan de seguimiento que proporciona información al Comité de Ética, sobre los riesgos y su minimización (*ver apartado 2.2. Código Ético y Plan de Prevención de Riesgos Normativos*).



umivale



2.4. Análisis de riesgos

GRI 102-11

- **Gestión de los recursos económico financieros:**
umivale es una entidad sin ánimo de lucro, que gestiona sus recursos económicos a través de un **Plan económico-financiero** que busca siempre un superávit suficiente para asegurar el equilibrio económico-financiero con el objeto de garantizar la sostenibilidad de la organización. Dicho Plan se concreta a corto plazo en Planes anuales, condicionados por las restricciones presupuestarias del Ministerio. El proceso es el siguiente:
 - Concreción del **presupuesto** oficial de la Mutua, integrado en los Presupuestos Generales del Estado, mediante la presentación de un Anteproyecto.
 - **Seguimiento** mensual (para evitar que una partida exceda el presupuesto oficial).
 - **Plan anual operativo**, reconfirmando prioridades para obtener la mayor satisfacción posible de los grupos de interés y teniendo en cuenta las indicaciones presupuestarias del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.
 - Confección de **presupuestos operativos**, solicitando a todas las áreas los objetivos del siguiente ejercicio y elaborando un presupuesto con distintos escenarios económicos y legislativos.





umivale



2.4. Análisis de riesgos

GRI 102-11

Se tienen definidos y sistematizados una serie de procesos económico-financieros (gestión de presupuestos, gestión de tesorería, análisis de riesgos, etc.) a los cuales se hace seguimiento. Existe un Cuadro de Mando Integral (CMI) sistematizado en la herramienta Qlikview que dispone de multitud de indicadores (económicos, cuantitativos y cualitativos) para el seguimiento de los objetivos establecidos y la toma de decisiones.

- **Análisis y gestión de los riesgos:** se realizan de forma sistemática análisis de riesgos y mensualmente se realiza un seguimiento con el fin de detectar contingencias no contempladas o sobrevenidas. Cuando los riesgos son sobrevenidos se realizan estudios ad-hoc para cuantificar su incidencia y las medidas que procedería tomar. Cuando un riesgo se considera crítico se incluye dentro del gabinete de crisis, donde una vez analizado, se decide qué medidas procede implantar y se realiza un seguimiento pormenorizado de su grado de aplicación y efectividad conseguida.
- **Gestión medioambiental:** se ha implantado un sistema de gestión ambiental que analiza, controla y minimiza los impactos ambientales que producimos y mejora continuamente su desempeño, a pesar de que el desarrollo del trabajo que llevamos a cabo en **umivale**, por las características de nuestros servicios, no conlleva la posibilidad de ocasionar graves riesgos que perjudiquen al medioambiente (*ver apartado 6.1. Gestión ambiental*).

Nuestro Plan Estratégico y el Cuadro de Mando Integral con el que se realiza el sistema de seguimiento y medición proporcionan un soporte de información periódica, alineada con la estrategia, capaz de facilitar una toma de decisiones oportuna y de realizar una monitorización de riesgos, mediante indicadores de control en todas las perspectivas (económicas, de mutualistas, de eficiencia, etc.).

Asimismo, nuestro enfoque de gestión de Gobierno Corporativo (estableciendo un Código Ético, con principios y valores que fomenten la responsabilidad social en todos sus aspectos, y un Plan de Prevención de Riesgos Normativos), auditorías e inspecciones (*ver apartado 6.4. Marco regulatorio y auditorías*) de diversos organismos y el modelo EFQM 500+ certificado (con autoevaluaciones y auditorías de seguimiento) nos sirven también como método de control operacional y de gestión de riesgos.

En cuanto al desarrollo y lanzamiento de servicios cabe indicar que el marco de actuación de las Mutuas se encuentra sujeto a la regulación por el Ministerio, que fija las líneas de negocio, delimitando las directrices para la asociación de mutualistas y la prestación de nuestros servicios.





umivale



2.4. Análisis de riesgos

2.4.1. Privacidad

GRI 102-11, GRI 103 y
GRI 418-1



Para prestar un servicio de calidad es imprescindible:

A: Gestionar adecuadamente la información personal de los tratamientos que llevamos a cabo, garantizando así la privacidad de los datos de carácter personal. Tratamos datos confidenciales y sensibles sobre todos nuestros grupos de interés (pacientes, solicitantes de prestaciones, proveedores, **umivariantes**, etc.), teniendo que cumplir con el máximo nivel de seguridad en materia de protección de datos para lo cual:

- Hemos implantado las **medidas técnicas y organizativas** necesarias para asegurar la confidencialidad de la información, disponiendo de procedimientos y mecanismos, 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 y revisiones periódicas** en las áreas de mayor riesgo y en nuestros desarrollos informáticos, previendo posibles problemas y evitando de información.
- Todos los contratos que se establecen con los **umivariantes**, mutualistas y proveedores incorporan **cláusulas que regulan los temas de confidencialidad**.
- **Auditamos** nuestra gestión: disponemos de una planificación de auditorías de seguridad y protección de datos (con resultados satisfactorios) y realizamos controles de seguridad en nuestra red corporativa y de desarrollo seguro.

B: Incentivar, dentro del servicio sanitario, la privacidad e intimidad de los mutualistas mediante la aplicación de buenas prácticas en la atención sanitaria.

No existen reclamaciones fundamentadas, y en consecuencia sanciones o multas, sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los mutualistas ante la Agencia Española de Protección de Datos u otro órgano regulatorio.



umivale

2.4. Análisis de riesgos

2.4.1. Privacidad

GRI 102-11 y GRI 103

Plan Director Seguridad de la información (PDSI)

Se ha definido un nuevo PDSI, con un horizonte temporal de tres años, integrado con el Plan Estratégico y el Plan de Sistemas, y cuyo seguimiento lo realiza el Comité de Dirección. El Plan surge de la necesidad de aunar las iniciativas en materia de seguridad y protección de datos de **umivale** bajo un mismo enfoque (incorporando la nueva figura legal del Delegado de Protección de Datos como catalizador de acciones que mejoren los derechos de los ciudadanos respecto a la protección de datos personales), alineándolas con la estrategia y la Misión corporativa. Con esta perspectiva, el Plan desarrolla las actuaciones necesarias para mejorar la gestión global en materia de protección de datos y seguridad, desarrollando una cultura corporativa sensible en materia de seguridad, impulsando a su vez el modelo de excelencia implantado en nuestra organización. El Plan tiene como objetivos:

- Realizar un análisis detallado de las necesidades de **umivale** en materia de seguridad de la información (basado en un análisis de riesgos y en las evaluaciones de impacto de protección de datos de nuestros tratamientos), donde se identifiquen las principales amenazas que afectan a nuestra organización y el riesgo asociado a cada una de ellas, en función de la probabilidad y el impacto que tengan de materializarse.
- Entender las necesidades del entorno y los retos futuros en materia de seguridad y protección de datos para poder hacernos una idea real del escenario de seguridad que tiene que afrontar **umivale**.
- Establecer el conjunto de objetivos, proyectos y actividades de seguridad de la información, definiendo los mismos con detalle (costes, recursos, plazo, responsables) cada uno de los proyectos y, ofreciendo información a todos los implicados.

En 2019 se han abordado los siguientes proyectos:

- Fase III proyecto Data Loss Protection (DLP).
- Evaluaciones de Impacto Protección de Datos (EIPD).
- Organigrama responsabilidades en seguridad y protección de datos.
- Plan de recuperación ante desastres. Análisis de soluciones.
- Registro de Actividades de Tratamiento (RAT).
- Impacto de los tratamientos (necesidad de EIPD).
- Pendrives corporativos cifrados.





umivale



2.4. Análisis de riesgos

2.4.2. Tecnologías, sistemas y comunicación

GRI 102-11

Durante 2019 hemos continuado con nuestro Plan de Sistemas como plan maestro para su renovación, su mejora y dar el soporte adecuado a los procesos desde la tecnología.

Entre los movimientos más destacados en cada una de las áreas se encuentran los siguientes:

En la comunicación con nuestros ‘Jefes’:

- **Plataformas digitales:** damos un salto en el proceso de innovación y lanzamos un paquete de nuevas plataformas digitales. Con un diseño innovador y una imagen mejorada, respondiendo así a las necesidades que demandan nuestras empresas asociadas, autónomos adheridos, trabajadores protegidos y despachos colaboradores. Se trata de una nueva web corporativa, **umivale.es**, la web para empresas y despachos con su respectiva aplicación **umivale empresa**, y otra web para los pacientes de la mutua y autónomos, **umivale tu salud**. Además añadimos a nuestros canales de comunicación una newsletter mensual por suscripción.
- **Facilitar a las empresas y despachos la tramitación del Bonus a través de la web**, permitiendo subir toda la documentación necesaria para su tramitación y firmando digitalmente la solicitud por parte del representante. Posteriormente, una vez evaluada la solicitud, se les comunica de forma fehaciente la resolución de la misma.
- **Prueba piloto sobre la estandarización del método de recepción de pacientes**, facilitando así a la empresa el envío telemático de la solicitud de asistencia de sus trabajadores y su posterior seguimiento.

En la gestión sanitaria y del día a día:

- **Organizador de trabajo rutinario de gestores de absentismo:** herramienta informática que indica a los gestores de absentismo de las empresas mutualistas las tareas que deben realizar en el día, así como los avisos importantes de las empresas que gestionan.
- **SIGILUM**, proyecto para el intercambio telemático de propuestas de alta con el Servicio Público de Salud Andaluz.
- **Semaforización de episodios médicos:** desarrollo informático para indicar la situación médica y administrativa de un episodio según la duración y trámites realizados hasta el momento. Incluye propuestas al usuario de las acciones a realizar.
- **Automatización del nuevo protocolo médico de pacientes de baja por depresión:** el programa informático alerta de las acciones que debe realizar el sanitario.
- **Soportes extraíbles en radiodiagnóstico:** con el objeto de garantizar la agilidad y seguridad en la entrega de pruebas radiodiagnósticas se ha desarrollado una gestión descentralizada de los soportes extraíbles mediante soportes cifrados.

En los puestos de trabajo:

- **Plan de renovación permanente.** Con el objeto de evitar la obsolescencia, se ha establecido una política de actualización del hardware disponible en los puestos de trabajo. En ningún caso los equipos disponibles superarán los cinco años de antigüedad, actualizándose anualmente ordenadores, impresoras y monitores. Se ha dedicado un capítulo específico a la renovación de la radiología digital.



umivale



2.4. Análisis de riesgos

2.4.2. Tecnologías, sistemas y comunicación

GRI 102-11

En el área económica financiera:

- **Consolidación de la implantación de Dynamics AX:** conjunto de actuaciones dirigidas a la consolidación de dicha herramienta ERP en la organización.
- **Automatización de los informes de auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social (IGSS):** desarrollo del sistema de informes que faciliten la respuesta a las necesidades de información por parte del Ministerio y organismos dependientes de éste.
- **Sistema de Suministro Inmediato de Información (SII):** sistema de gestión del IVA basado en gestión de los libros registro del impuesto a través de la sede electrónica de la AEAT mediante el suministro inmediato de los registros de facturación.
- **Inventario anual de activos fijos:** descentralización y automatización a través de Dynamics AX del inventario de elementos de inmovilizado ubicados en nuestros centros.
- **Proceso de licitación de la gestión de expedientes y portal de contrataciones:** selección de la herramienta para la gestión electrónica de expedientes de contratación y licitaciones electrónicas, adaptada a los requerimientos exigidos en la Ley de Contratos del Sector Público e integrada con nuestra herramienta ERP financiera.
- **Buenas prácticas en el área económico-financiera:** definición y desarrollo de un conjunto de buenas prácticas en el uso de Dynamics AX respecto a la introducción y parametrización de la información para obtener el output adecuado y cumplir eficazmente con los requisitos de información solicitados por los propios servicios de la Mutua y resto de organismos.
- **Robotización de procesos repetitivos y rutinarios en el Servicio de Facturación** con el objetivo de mejorar la productividad y la eficiencia del proceso de carga y gestión de facturas.





umivale



2.4. Análisis de riesgos

2.4.2. Tecnologías, sistemas y comunicación

GRI 102-11

En el ámbito de la Asesoría Jurídica:

- **Expedientes jurídicos - ampliación Asesoría Jurídica Institucional:** adaptación de la gestión de expedientes jurídicos en nuestro ERP Dynamics AX al ámbito de Asesoría Jurídica Institucional, proporcionando un uso compartido de la aplicación, pero diferenciado entre ambos servicios: Institucional y de Prestaciones.
- **Gestión de expedientes jurídicos fase II:** ampliación del sistema de intercambio de información con la plataforma online “Oficina Virtual de Reclamaciones y Litigios” de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT). Gestión de nulidades en los procedimientos judiciales, dejando constancia de la secuencia de trámites ejecutados hasta el momento de la nulidad, a la vez que se define el nuevo punto de partida en el procedimiento para iniciar de nuevo el proceso. Reasignación de expedientes por zonas geográficas según los criterios establecidos por la organización.

En el área tecnológica:

- **Lanzamiento de la oficina de proyectos de la División de Tecnología** mediante un cambio de metodología y el uso de un software específico para gestión del portfolio de proyectos.
- **Definición del modelo de arquitectura empresarial:** revisión y análisis de la situación actual, diagnóstico y elaboración de un Plan de actuación detallado y priorizado de las acciones a realizar para implantar adecuadamente una arquitectura empresarial y las prácticas necesarias para ello; que sirva para la posterior implantación de dicha arquitectura empresarial.
- **Interfaces bajo demanda:** desarrollo de un conjunto de herramientas bajo demanda para el intercambio de información entre el sistema transaccional y el económico-financiero, dotando de autonomía a los usuarios y proporcionando mayor agilidad y fiabilidad.





Mutualistas y
trabajadores
protegidos



Mutualistas y trabajadores
protegidos

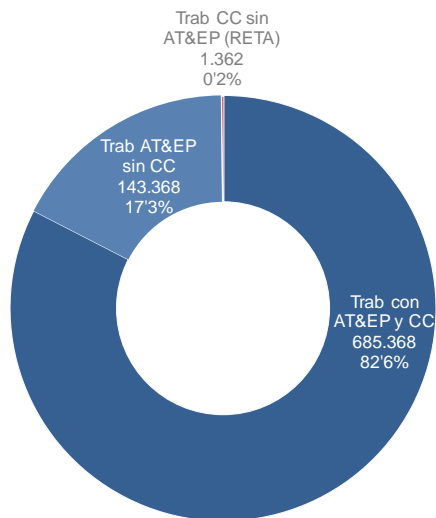
3.1. Colectivo
protegido

3.1.1. Trabajadores
protegidos

GRI 102-6

Cuando nos referimos a mutualistas (nuestros mutualistas), englobamos dentro de este término tanto a las empresas en general, sus trabajadores y a los autónomos. En este punto recogeremos los hitos más característicos respecto a este grupo de interés.

A 31 de diciembre de 2019 **umivale** protegía **830.098 trabajadores** (DNI's), **828.736** en **Contingencias Profesionales (AT&EP)**, **686.730** en **Comunes (CC)** y **75.058** por **cese de actividad** de trabajadores autónomos (CATA).



2019 ha sido un año de crecimiento neto de nuestra **población protegida**, tanto en **cuenta ajena** (Contingencias Profesionales y Comunes) como en **cuenta propia**, sobre todo *ex lege*, en virtud del mandato del **Real Decreto Ley 28/2018**.

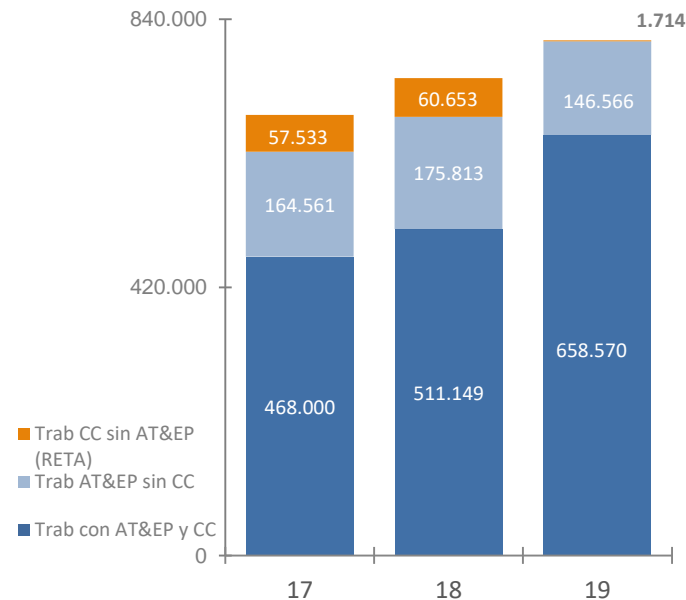
En **cuenta ajena** resalta su incremento en **Contingencias Comunes**, consecuencia por la extinción de la modalidad de colaboración voluntaria de empresas en autoaseguro en esta contingencia (abr'19), y por la **afiliación obligatoria** de los de **cuenta propia** a las **Contingencias Profesionales** y al **cese**

de actividad (ene'19), así como el traspaso a **MCSS** de los autónomos que todavía restaban en el **INSS** (jun'19).

19	
DNI's (diferentes)	830.098
Total AT&EP	828.736
Cuenta ajena	745.534
Cuenta propia	83.202
Total CC	686.730
Cuenta ajena	602.206
Cuenta propia	84.524
CATA	75.058

El **82'56%** de los trabajadores protegidos por **umivale**, por cuenta ajena o propia, están cubiertos en **ambas contingencias**, es decir tanto en profesionales como comunes, únicamente en **AT&EP** el **17'27%** y con sólo **CC** un **0'16%**, que es el caso de algunos colectivos de autónomos.

Promedio trabajadores protegidos





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.1. Colectivo
protegido

3.1.2. Empresas
mutualistas

GRI 102-6

Al finalizar el pasado ejercicio 2019 el número total de empresas asociadas a **umivale** ascendió a **46.748** (CIF's).

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

- Las microempresas (hasta 10 trabajadores) conforman la mayoría de los CIF's asociados en AT&EP, **39.558** cuando, desde la perspectiva de la población protegida, únicamente concentran el **14'4%** de los trabajadores.
- Las empresas de >500 trabajadores suponen el **45'3%** de la población protegida por **umivale**.

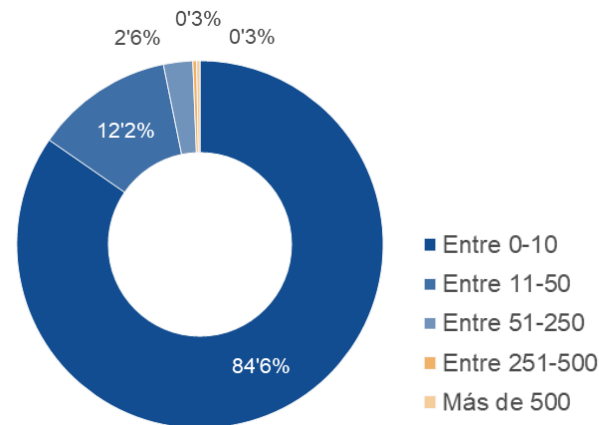
Por tamaño de empresa

Distribución por tamaño de empresa y contingencia, desglosada en empresas (CIF's), número de trabajadores por cuenta ajena y por cuenta propia:

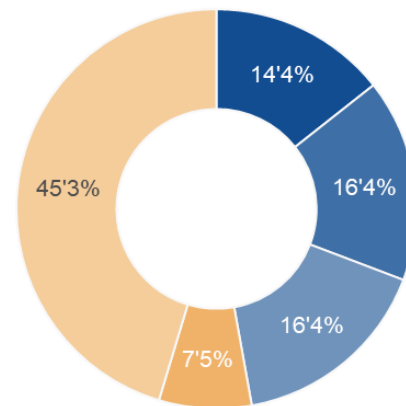
Según su nº de trabajadores	AT&EP			CC		
	Cuenta ajena		Cuenta propia	Cuenta ajena		Cuenta propia
	Trabajadores	CIF's	NIF's	Trabajadores	CIF's	NIF's
Total	745.534	46.748	83.202	602.206	38.192	84.524
Entre 0-10	107.062	39.558		89.349	31.639	
Entre 11-50	122.442	5.694		111.991	5.212	
Entre 51-250	122.184	1.205		108.850	1.094	
Entre 251-500	55.779	155		45.600	132	
Más de 500	338.067	136		246.416	115	

Distribución asociados y adheridos en AT&EP. Porcentaje de distribución de nuestras empresas asociadas y de trabajadores protegidos por cuenta ajena en **Contingencias Profesionales** según el tamaño de la empresa:

Empresas mutualistas por tamaño
(número de trabajadores)



Población protegida en **umivale** por tamaño de empresa





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.1. Colectivo
protegido

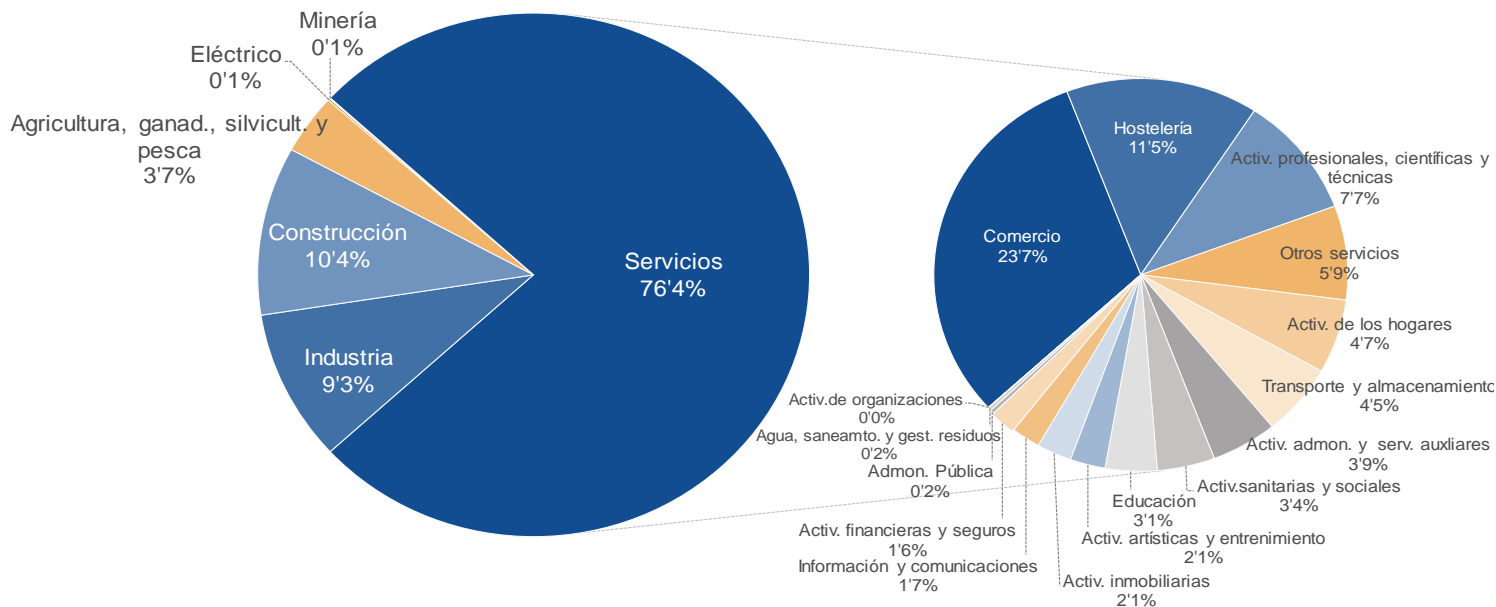
3.1.2. Empresas
mutualistas

GRI 102-6

Por sector de actividad

Participación en función del número de empresas (CIF's)

Analizando los sectores de actividad en los que se encuadra la cartera de **umivale** se observa la gran representatividad que tienen las **empresas asociadas** dedicadas a la gestión de servicios.





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.1. Colectivo
protegido

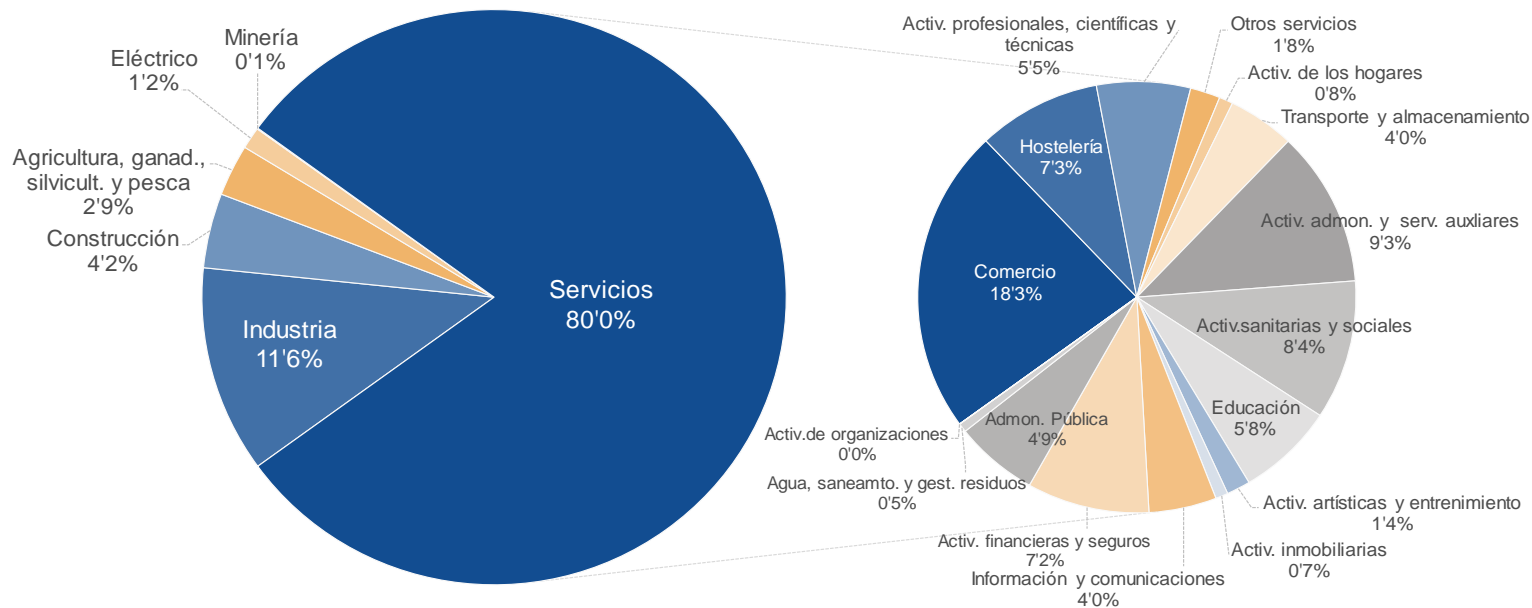
3.1.2. Empresas
mutualistas

GRI 102-6

Por sector de actividad

Participación en función del número de trabajadores protegidos

En esta segunda gráfica también podemos ver que **los trabajadores protegidos** con mayor representación son del sector servicios.





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.1. Colectivo
protegido

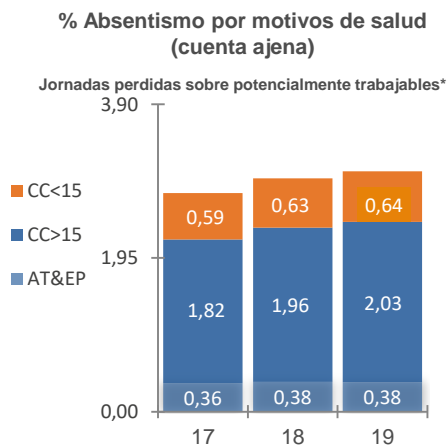
3.1.3. Ausencias
por motivos de
salud

Las ausencias por motivos de salud es el indicador que utilizamos como referencia para saber si estamos cumpliendo con nuestra **Misión**: optimizar la salud de nuestros trabajadores protegidos. Y como es sabido, ante la dificultad de “cuantificar la salud” medimos el reflejo de su carencia, tomando como referencia las ausencias en el puesto de trabajo por motivos de salud, cuantificando las jornadas perdidas por Incapacidad Temporal, derivada de patologías profesionales o comunes, lo que coloquialmente se conoce como absentismo por motivos de salud.

**Ausencias por motivos de salud = jornadas perdidas x 100 /
plantilla media x días del periodo seleccionado (*)**

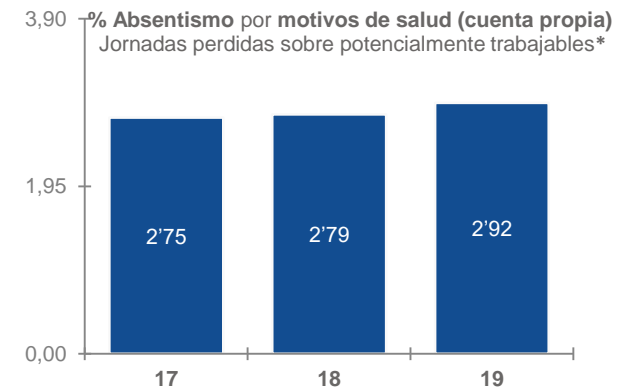
(*) Días naturales del periodo seleccionado.

En 2019 las **ausencias** de los trabajadores por cuenta ajena acumularon **3'05%** de jornadas perdidas respecto del total **potencialmente trabajables**. Se mantiene la tendencia creciente que comenzó en 2013, incremento neto generado, tanto por la disminución de las ausencias en **Contingencias Profesionales**, **-0'40%**, y el aumento en **Contingencias Comunes**, **+3'45%**.



- Fecha obtención de los datos: 31 de marzo 2020.
- 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.

Por su parte, en nuestro colectivo de trabajadores por **cuenta propia** las **ausencias por motivos de salud** vuelven a obtener una **ratio de salud** mejor que el colectivo por **cuenta ajena**, a pesar de observar un cambio de tendencia en los dos últimos años, enfatizado en 2019 por los cambios legislativos que han incentivado a su uso, y tal vez abuso, por este colectivo.



Aunque la comparación de los datos acumulados indefectiblemente provoca el debate sobre las posibles causas que conducen a dichos resultados, no hay que olvidar que nuestro esfuerzo individual, paciente a paciente, se centra en la pronta recuperación del enfermo o accidentado.

Nuestro aporte individual se ha seguido centrando en invertir en pruebas y tratamientos para la pronta recuperación de cada uno de nuestros pacientes, por lo que **umivale** en 2019 ha continuado implementando **planes de mejora de salud laboral**, en ambas contingencias, buscando como optimizarla y, en especial, como curar y recuperar a los trabajadores lesionados o enfermos.



3.2. Prevención

Sistema Bonus AT&EP's

El Bonus consiste en una reducción de las cotizaciones por Contingencias Profesionales destinado a aquellas empresas que hayan contribuido de forma eficaz y contrastable a la reducción de la siniestralidad laboral.

Se formaliza como un incentivo económico destinado a las empresas solicitantes que cumplan con los requisitos establecidos en la norma RD 231/2017, de 10 de marzo. Su cuantía es del 5% del importe de las cuotas por Contingencias Profesionales, incrementándose hasta el 10% si la empresa hubiese realizado inversiones en actuaciones de prevención de riesgos laborales.

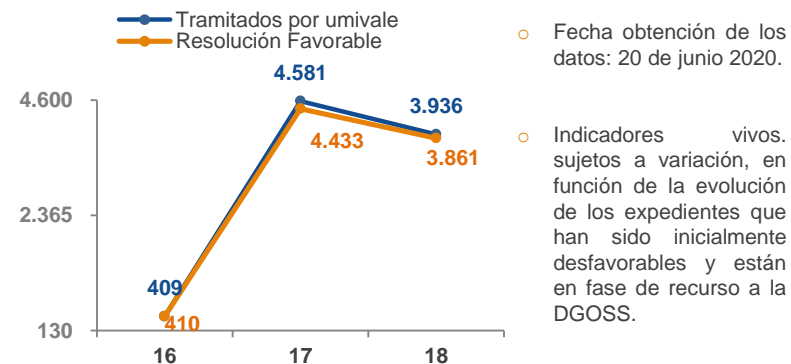
Se financia con cargo a los excedentes de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social existentes en el Fondo de Prevención y Rehabilitación, siendo competencia exclusiva de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social su resolución para la concesión de los incentivos de las empresas solicitantes.

En el ejercicio 2019 la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social resolvió los expedientes tramitados en la campaña anual 2018 (año de cuotas 2017). De los **4.581** expedientes gestionados por sus empresas en **umivale**, se resolvieron de forma favorable **4.415** expedientes, a los que también se añadieron **18** expedientes tramitados por otras Mutuas pero de los que **umivale** fue la entidad responsable de efectuar su pago. El importe total abonado a las empresas, ascendió a **5.656'5** miles de euros.

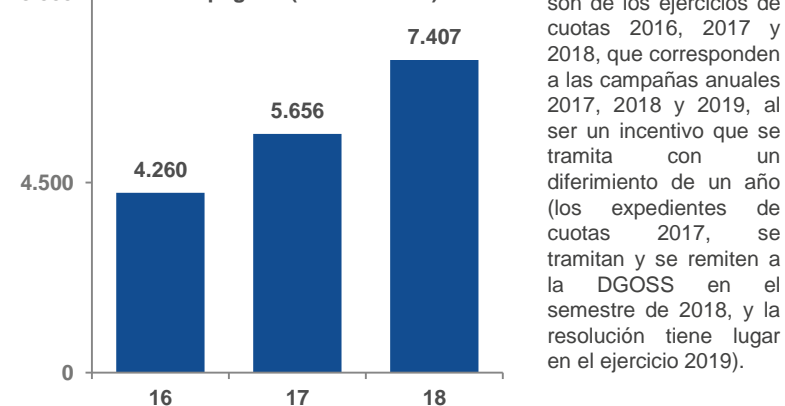
En la campaña anual 2019 (año de cuotas 2018), el número de solicitudes tramitadas por **umivale** ascendió a **3.936**

expedientes, de los que han sido ya resueltos favorablemente por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social **3.847** expedientes gestionados por **umivale**, a los que se añaden para su abono **14** expedientes gestionados por otras Mutuas, por un importe de incentivo total de **7.406'8** miles de euros.

Expedientes tramitados por umivale y expedientes con resolución favorable



Incentivo pagado (en miles de €)





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.3. Asistencia
sanitaria

3.3.1. Procesos
asistenciales

GRI 102-7

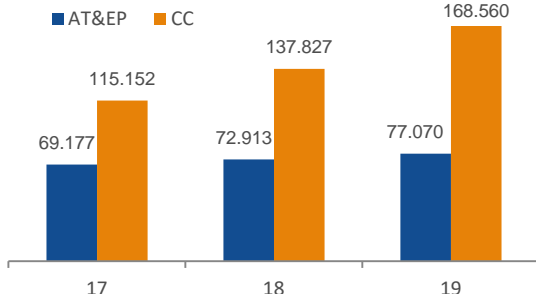
Prestamos asistencia sanitaria a nuestro colectivo protegido con el objetivo de que se puedan reincorporar a sus puestos de trabajo en condiciones óptimas. Todo ello mediante la colaboración y coordinación con otras organizaciones del entorno socio-sanitario y con la formación continuada de sus profesionales.

El indicador más relevante que mide nuestro nivel de asistencia 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 el 2019 se mantuvo la línea de trabajo, realizando un importante esfuerzo en la **asistencia sanitaria**, en aras de lograr la **mejor salud laboral** posible:

- Asistencia inmediata, desde el momento del accidente, en el centro sanitario más cercano.
- Seguimiento personalizado por un único profesional médico, que coordina todas las gestiones sanitarias y vela para que el tratamiento sea el más adecuado y eficaz.
- Asistencia completa e integral.
- Protocolos sanitarios de actuación adaptados a cada patología.
- Profesionales sanitarios cualificados en traumatología, medicina del trabajo, enfermería, fisioterapia, psicología del trabajo, etc.

En 2019 se registraron **245.630 procesos**, entre Contingencias Profesionales (AT&EP) y Comunes (CC), un incremento del **+16'56%** respecto al 2018.

Número de procesos iniciados cada año de AT&EP y CC



Actividad asistencial	17	18	19
Total	184.329	210.740	245.630
AT&EP	69.177	72.913	77.070
CC	115.152	137.827	168.560

- Fecha obtención de los datos: 31 de marzo 2020.
- 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.



3.3. Asistencia
sanitaria

3.3.1. Procesos
asistenciales

GRI 102-7

3.3.1.1. Procesos asistenciales AT&EP

Índice de incidencia AT&EP

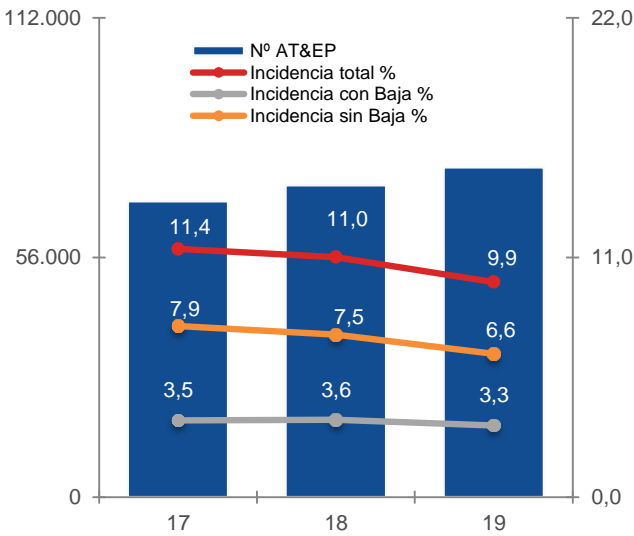
(nº de procesos de AT&EP, con baja o sin baja, por cada 100 trabajadores protegidos) .

En 2019 **umivale** registró **77.070 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 **+5'7%** respecto al ejercicio anterior, básicamente por el crecimiento de la población protegida, ya que la **siniestralidad** descendió (-10'34% v'18), tanto en **procesos con baja** (-7'23% v'18), como **sin baja** (-11'82% v'18).

Queremos resaltar que en **2019** la **duración media** de los procesos de **baja por accidente de trabajo y enfermedad profesional** aumentó **+1'49 días**, pasando de **45'17 días** a **46'66 días**.



Evolución AT&EP e índice de incidencia



- Fecha obtención de los datos: 31 marzo de 2020.
- 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.

Nº AT&EP	17	18	19
Total	69.177	72.913	77.070
Sin baja	47.725	49.385	51.339
Con baja	21.452	23.528	25.731



3.3. Asistencia
sanitaria

3.3.1. Procesos
asistenciales

GRI 102-7

3.3.1.2. Procesos asistenciales CC

Índice de incidencia contingencias comunes (CC)

(nº de procesos de CC, diferenciándolo por autónomos (RETA) o de otros regímenes, por cada 100 trabajadores protegidos).

Mientras que en las Contingencias Profesionales nuestro alcance es total e integral, nuestra capacidad de actuación en materia de Contingencias Comunes se ve limitada por la realidad legislativa y normativa vigente.

No obstante **umivale** contribuye a una mejor y más rápida recuperación en la salud de los trabajadores que están de baja por Contingencias Comunes, al continuar acercando nuestros servicios a los pacientes, realizando seguimientos médicos de los trabajadores afectados por Incapacidad Temporal para su mejor y más rápida recuperación.

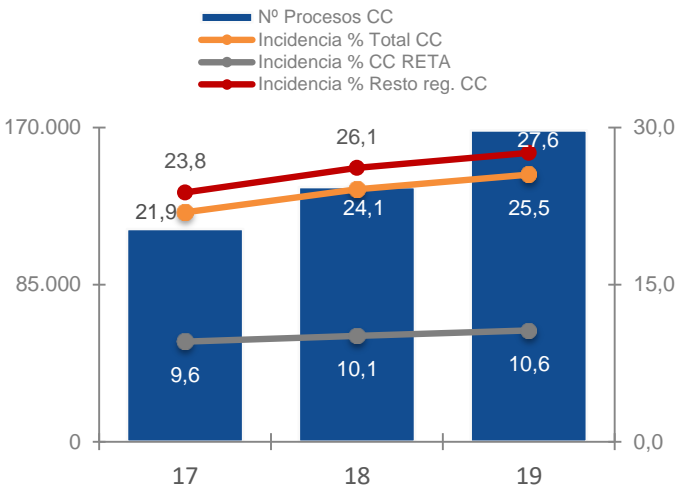
- Asesoramiento telefónico durante la baja y actuación médica por personal cualificado.
- Adelanto, si procede, de pruebas diagnósticas, intervenciones quirúrgicas, rehabilitación y consultas con especialistas.
- Apoyo psicológico especialmente en situaciones relacionadas con el estrés, trastornos de ansiedad y depresiones.

En 2019 registramos **168.560 procesos** de contingencia común.

El índice de **incidencia total** (número de bajas por cada 100 trabajadores protegidos en todos los regímenes por Contingencias Comunes) aumentó hasta situarse en **25'5%**.

Llamativamente la incidencia de este tipo de bajas es siempre mayor entre los trabajadores por cuenta ajena que entre los del régimen de autónomos.

Evolución nº procesos e índice de incidencia en CC



- Fecha obtención de los datos: 31 marzo de 2020.
- 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. 0

CC	17	18	19
Total	115.152	137.827	168.560
RETA	6.643	7.349	8.522
Resto Reg.	108.509	130.478	160.038



Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.3. Asistencia
sanitaria

3.3.1. Procesos
asistenciales

GRI 102-7

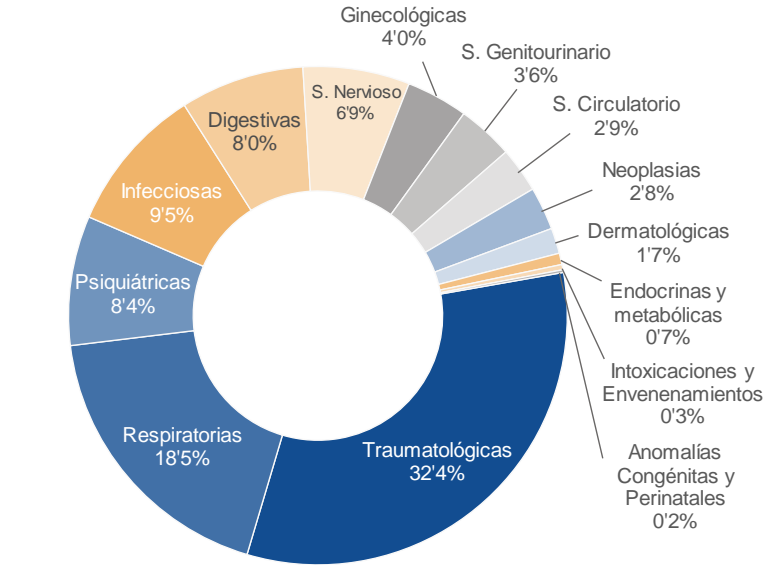
Evolución de la CC por grupos diagnósticos

En la siguiente tabla se muestran los procesos por Contingencia Común desglosados por diagnósticos, el porcentaje que representa sobre el total de procesos CC, así como la duración media en días:

Total CC con diagnóstico	Total		Días duración media
Total	143.923	%P	42'6
Traumatológicas	46.582	32'4%	64'9
Respiratorias	26.612	18'5%	9'2
Psiquiátricas	12.093	8'4%	94'5
Infecciosas	13.709	9'5%	5'4
Digestivas	11.562	8%	32'3
Sistema nervioso	9.953	6'9%	44'3
Ginecológicas	5.755	4%	68'9
Sistema genitourinario	5.241	3'6%	34'1
Sistema circulatorio	4.215	2'9%	92'4
Neoplasias	4.022	2'8%	138'8
Dermatológicas	2.378	1'7%	29'9
Endocrinas y metabólicas	1.061	0'7%	52'6
Intoxicaciones y envenenamientos	493	0'3%	11'6
Anomalías congénitas y perinatales	247	0'2%	19'6

Aunque a efectos estadísticos incluimos todos los **procesos comunicados**, en el **14'62%** de los casos no llegamos a conocer el diagnóstico, dado que recibimos la comunicación del alta y la baja al mismo tiempo.

Distribución de los procesos CC por diagnóstico





3.3. Asistencia sanitaria

3.3.2. Vanguardia sanitaria I+D+i

En **umivale** somos conscientes de la importancia de seguir actualizando nuestros conocimientos y continuar formándonos para mejorar el servicio a nuestros pacientes.

En el ámbito del **Laboratorio de Valoración Funcional**, durante el 2019 participamos como docentes en el V Máster de Valoración Biomecánica Clínica celebrado en la Universidad Politécnica de Valencia en el curso 2019-20, con una ponencia de la Dra. Maite Hervás (médica rehabilitadora).

Asimismo la Dra. Hervás impartió una práctica presencial para los alumnos del Máster IBV y también en las instalaciones de la Mutua en Quart de Poblet recibimos a un grupo de alumnos de la Universidad Espíritu Santo de Ecuador dentro de una maestría en salud ocupacional.

Igualmente con el objetivo de obtener y mantener la mayor cualificación posible de nuestros profesionales sanitarios en 2019 llevamos a cabo las siguientes **acciones por medios internos**:

- Introducción a la radiología, protección radiológica, taller de suturas, gestión de incapacidades, gestión de enfermería en Contingencia Común, vendaje McConell, comunicación verbal: mi lenguaje como herramienta así como los resultados de los estudios de investigación realizados.





3.3. Asistencia sanitaria

3.3.2. Vanguardia sanitaria I+D+i

También se incentivó la **formación** con **medios externos**:

- **Curso de capacitación para funciones de nivel básico**
Valora Prevención en Quart de Poblet
Juani Espinosa, propietaria de Enfermería
- **Curso Enfermería Prescriptora de Salud**
Colegio Oficial de Enfermería de Valencia
Juani Espinosa, propietaria de Enfermería
- **Curso de actualización en la RHB de hombro doloroso**
Sociedad Valenciana de Medicina Física y Rehabilitación
Eduardo P. Bocanegra, médico rehabilitador
- **Second Asian foot and ankle cadáver course**
Barcelona
Rosa Sanchis, médica traumatóloga
- **VI curso avanzado de artroscopia de muñeca**
Universidad Complutense de Madrid
Nicolás Correa, médico traumatólogo
- **I curso de revisión en cirugía artroscópica AEA**
Pedro Fuentes, médico traumatólogo
- **Hand fun meeting 2019**
Barcelona
Pedro Fuentes, médico traumatólogo
- **Curso Arthrex CAM**
Munich
Pedro Fuentes, médico traumatólogo
- **4ª Jornada de artroscopia de muñeca**
Hospital Quironsalud Valencia
Nicolás Correa y Pedro Fuentes, médicos traumatólogos





3.3. Asistencia sanitaria

3.3.2. Vanguardia sanitaria I+D+i

A todo ello, hay que sumar nuestra **participación como ponentes en 2019 a varios congresos:**

Participación de los fisioterapeutas Ramsés Sánchez, Vicent Pontes y Vicent Catalá en el Congreso SETLA (Madrid). Con la ponencia “Propuestas de Fisioterapia: más allá de las técnicas invasivas y el ejercicio terapéutico” y tres pósters sobre “Valoración del dispositivo Alter G en pacientes operados de ligamento cruzado anterior”, “Uso del vendaje neuromuscular en la rehabilitación de pacientes operados de hombro mediante cirugía artroscópica” y “Valoración del tratamiento de la epicondilalgia mediante punción seca”.

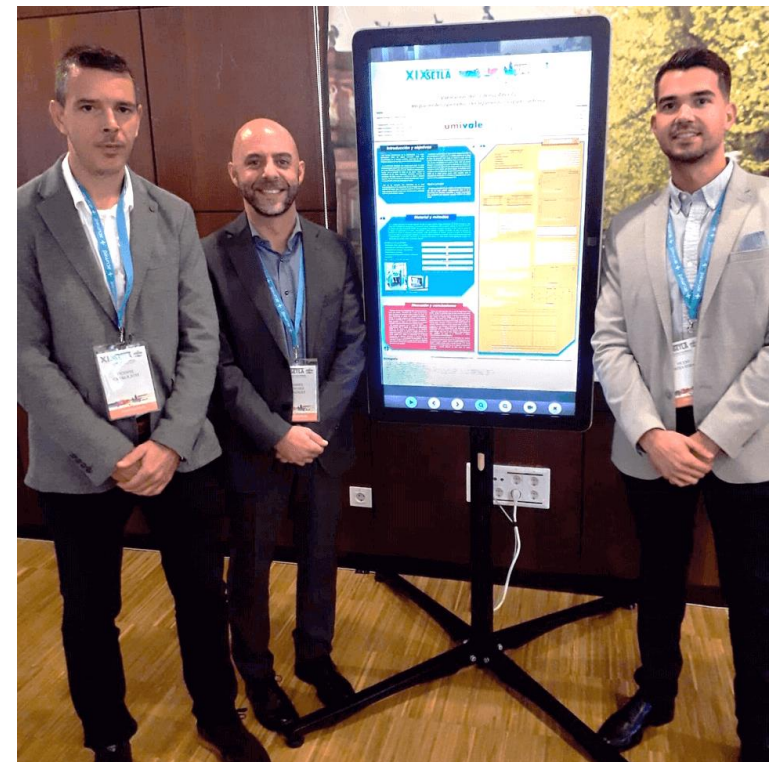
Ponencia del Dr. Vicente Serra, cirujano traumatólogo, en *Tips and Tricks* en traumatología, dentro de la Jornada Conmemoración 50º Aniversario Hospital Universitario La Fe (Valencia) con la ponencia “experiencia en el tratamiento de la rotura de ligamento cruzado anterior”.

Igualmente **asistimos a otros muchos** como el COFIM (Congreso Internacional de Fisioterapia Invasiva musculoesquelética) en el Hospital Clínico San Carlos (Madrid), jornadas del IBV celebradas en Valencia, congreso de la Sociedad Española de Rehabilitación y Medicina Física (Sevilla), XXVIII Congreso de la Sociedad Valenciana de Medicina Física y Rehabilitadora (Benidorm), Congreso de la Asociación Española de Artroscopia así como al 47º Congreso SOTOCARV (Sociedad de Traumatología y Cirugía Ortopédica de la Comunidad Valenciana) en Denia.

Además, seguimos apostando y potenciando la investigación científica, el desarrollo y aplicación del conocimiento adquirido y

la innovación tecnológica (**I+D+i**), en el ámbito de nuestro Comité Científico y en nuestro afán por ser **pioneros** en la **mejora de la salud laboral**.

Mediante esta herramienta investigamos y damos mejor solución a diversas patologías originadas en el desarrollo de cualquier actividad laboral.





3.3. Asistencia
sanitaria

3.3.2. Vanguardia
sanitaria I+D+i

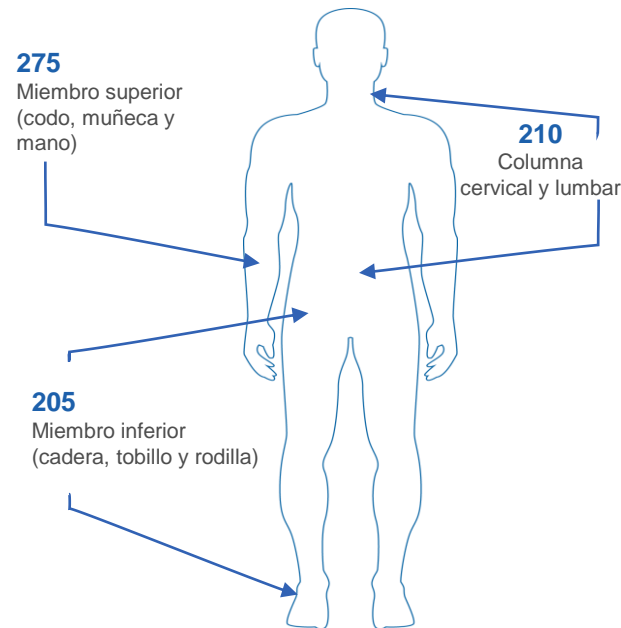
Biomecánica

La **biomecánica** aplica los principios mecánicos básicos al **estudio** y **análisis** del **movimiento**. Con ella podemos medir el estado funcional del sistema musculo esquelético, proporcionando datos objetivos y precisos en cualquier momento de la evolución de un determinado proceso patológico.

Su aplicación en nuestro entorno tiene los siguientes objetivos:

- Mejorar el control evolutivo del paciente en diferentes procesos patológicos.
- Obtener información del estado funcional de un paciente en un momento determinado del proceso, que permita definir las limitaciones existentes y, en función de las mismas, plantear la necesidad de un tratamiento específico o la finalización del proceso.
- Contribuir a objetivar las secuelas o limitaciones funcionales residuales tras la estabilización de la lesión.

En 2019 realizamos **690 pruebas**, lo que representa un **+12,3%** más que en 2018.





3.3. Asistencia sanitaria

3.3.2. Vanguardia sanitaria I+D+i

Rehabilitación

La rehabilitación es un pilar fundamental en la recuperación de nuestros pacientes y por ello utilizamos las técnicas y terapias necesarias para una rehabilitación completa: cinta andadora anti gravedad Alter G, herramienta Rehametrics de rehabilitación virtual, termoterapia, hidroterapia, electroterapia, laserterapia, magnetoterapia, osteopatía, entre otras.

Entre los **avances a destacar** en 2019:

- Continuamos con el estudio del sistema Rehametrics de rehabilitación virtual para tratar a nuestros pacientes desde su domicilio.
- Colaboraciones con el IBV en el proyecto Mov-Hum para el desarrollo de la aplicación NedCodo y probando el sistema AMHplus.





Mutualistas y trabajadores
protegidos

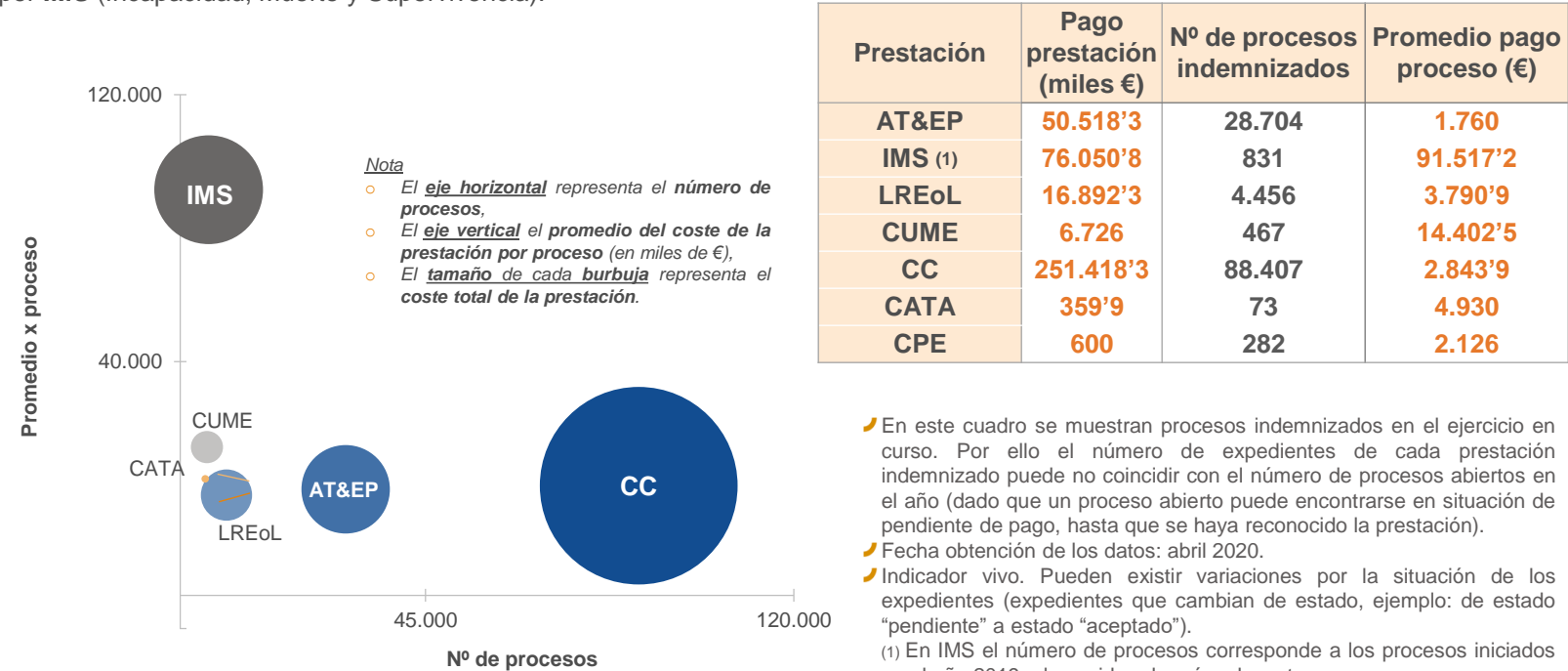
3.4. Prestaciones económicas

3.4.1. Prestaciones y contingencias

La **gestión de prestaciones económicas** constituye, junto con la de asistencia sanitaria, una de las principales actividades de **umivale** y su razón de ser. Estas prestaciones son:

- 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**).

En la siguiente tabla y gráfica se analizan todas las prestaciones económicas, tanto en volumen de procesos indemnizados como en el coste económico por tipo de prestación, entre otras variables. Como viene sucediendo año tras año, la **ITCC** (Incapacidad Temporal por Contingencia Común) ha sido la prestación mayor, tanto en **número de procesos indemnizados** como por el **importe económico total abonado** de las prestaciones gestionadas en las que colabora la Mutua con el sistema de Seguridad Social. Por su parte, lógicamente, y una vez más, en término de **coste por expediente** (indemnización media), las mayores han sido las prestaciones por **IMS** (Incapacidad, Muerte y Supervivencia).





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.4. Prestaciones
económicas

3.4.2.
Contingencias
profesionales

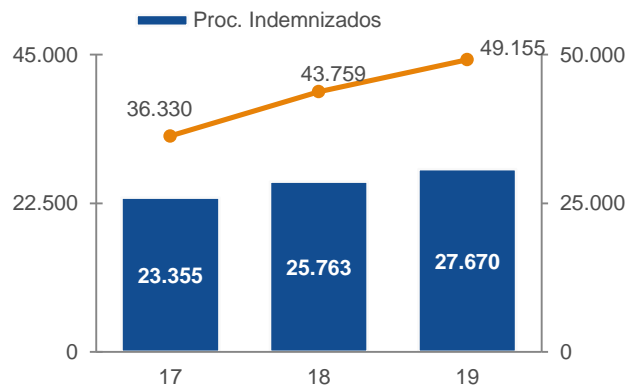
3.4.2.1. AT&EP
IT

Incapacidad Temporal (IT AT&EP)

Todos los regímenes (excepto RETA)

La gráfica muestra la evolución de la Incapacidad Temporal por Contingencias Profesionales de los trabajadores protegidos por **umivale** (todos los regímenes, excepto el de autónomos), tanto de los procesos iniciados como los procesos indemnizados, así como el coste económico (pago delegado y pago directo).

Todos los regímenes (excepto RETA)



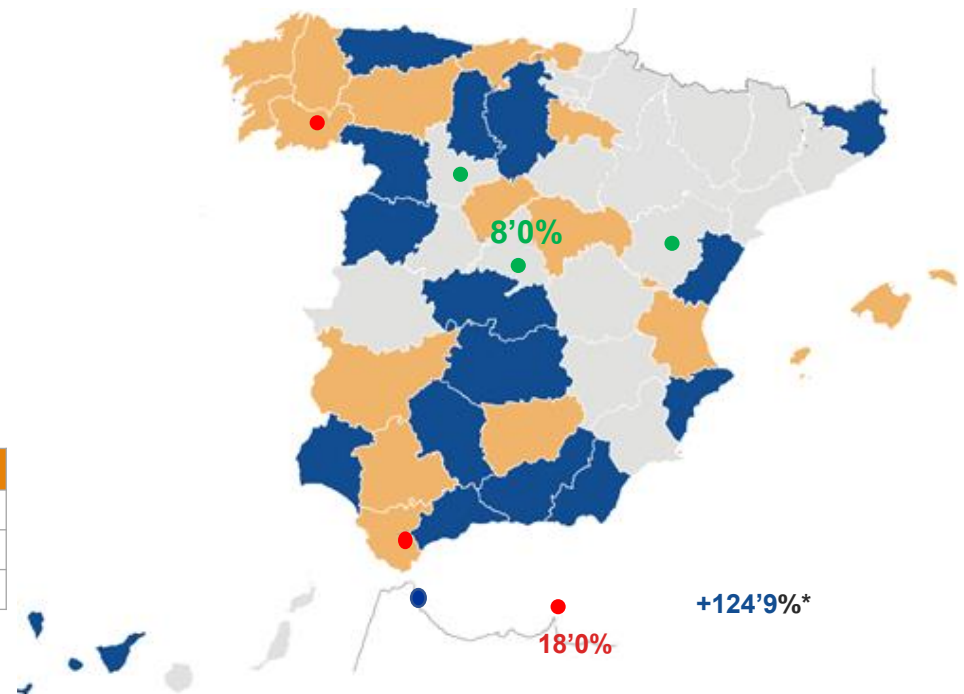
	17	18	19
Procesos iniciados	21.115	23.222	24.751
Procesos indemnizados	23.355	25.763	27.670
miles €	36.330'3	43.759'1	49.155'0

- Fecha obtención de los datos: 31 marzo de 2020.
- 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.

En el mapa vemos el comportamiento de cada provincia según el porcentaje de pago de la Incapacidad Temporal por Contingencias Profesionales respecto la recaudación en 2019.

% pago respecto recaudación
Datos **España** Mutuas Colaboradoras con la Seg. Social: Ene-Dic 2019
Pago Delegado + Pago Directo AT&EP Cuenta ajena

- ≤12'29%
- >12'29% ≤14'09%
- >14'09%
- Provincias con mejores ratios
- Provincias con peores ratios



*El % en gris representa la **desviación** de la **provincia** con "**% pago IT delegado más alto**" respecto de la **provincia** con el **valor más bajo**.



3.4. Prestaciones
económicas

3.4.2.
Contingencias
profesionales

3.4.2.1. AT&EP
IT

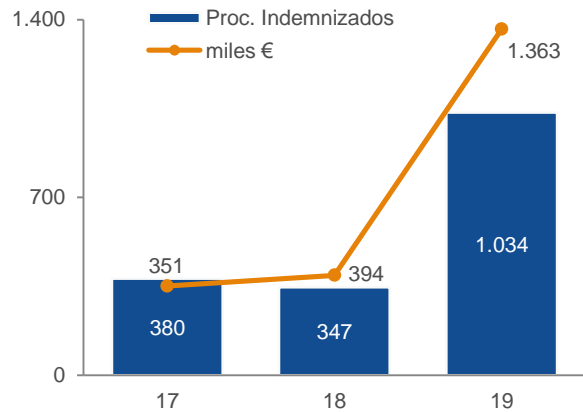
Incapacidad Temporal (IT AT&EP Continuación)

Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA)

La prestación de la Incapacidad Temporal en el colectivo del RETA **no** es **homogénea** en **coberturas**, **plazos** y **financiación** con la del **resto de regímenes**, razón por la cual las ratios no son directamente comparables. Por este motivo consideramos necesario desagregar el colectivo de cuenta propia frente al resto de regímenes con el fin de no ocultar los datos correspondientes al colectivo de trabajadores autónomos.

Como ya hemos mencionado, la aprobación del **Real Decreto Ley 28/2018** supuso un aumento de la afiliación por **cuenta propia** en **Contingencias Profesionales** y **cese de actividad**, así como el traspaso a MCSS de los autónomos que todavía restaban en el INSS. Esto se ha traducido en un aumento de los procesos indemnizados por Contingencias Profesionales, y por consiguiente un aumento de los importes abonados en IT AT&EP en 2019.

Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA)



	17	18	19
Procesos iniciados	337	306	980
Procesos indemnizados	380	347	1.034
miles €	351'5	393'5	1.363'3

- Fecha obtención de los datos: 31 marzo de 2020.
- 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.



Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.4. Prestaciones
económicas

3.4.2.
Contingencias
profesionales

3.4.2.2. AT&EP
IMS

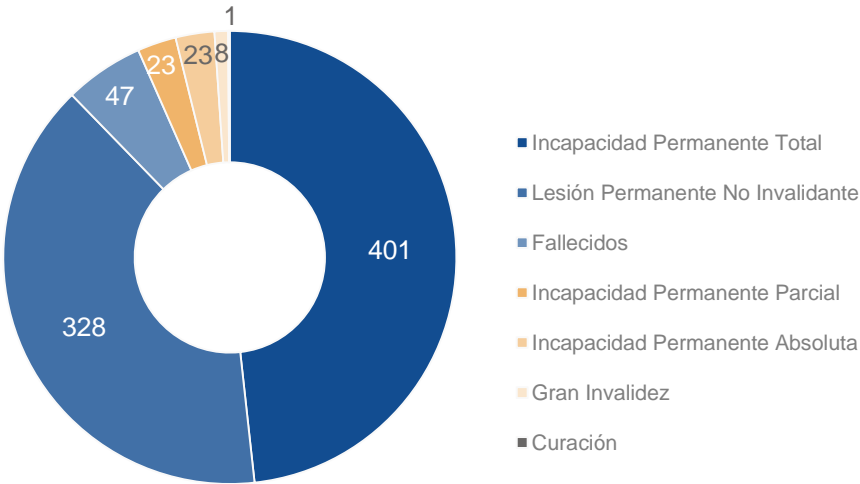
Incapacidad permanente, muerte y supervivencia (IMS)

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, tal vez por un anacronismo histórico, sólo participan y asumen las consecuencias económicas de las **prestaciones por invalidez, muerte y supervivencia (IMS)** de **origen laboral**, tanto por **Accidente de Trabajo** como, desde 2006, por **Enfermedad Profesional**, por lo que únicamente aportamos datos de las de origen laboral.

En la tabla pueden comprobarse el número total de casos tramitados de invalidez, muerte y supervivencia en 2019 en relación con los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales de mayor gravedad:

IMS y baremos "iniciados"	Expedientes 2017		Expedientes 2018		Expedientes 2019		Importe 2019	
	AT	EP	AT	EP	AT	EP	en €	Coste medio
Incapacidad Permanente Total	276	29	290	31	369	32	59.792.075	149.107
Lesión Permanente No Invalidante	293	7	277	10	319	9	393.458	1.200
Fallecidos	49	2	42	2	47		9.485.696	201.823
Incapacidad Permanente Parcial	23		29	1	23		913.965	39.738
Incapacidad Permanente Absoluta	20	1	15	1	20	3	5.118.583	222.547
Gran Invalidez	4		4		8		3.041.510	380.189
Curación	1				1			
Total	666	39	657	45	787	44	78.745.288	94.760

Resumen de expedientes "iniciados" durante 2019





3.4. Prestaciones
económicas

3.4.2.
Contingencias
profesionales

3.4.2.3. Ayudas de
asistencia social

Ayudas de asistencia social

Las ayudas sociales gestionadas por la **Comisión de Prestaciones Especiales** de **umivale** son ayudas que se conceden, de manera potestativa, a sus trabajadores protegidos. Se han convertido en un instrumento de gran utilidad al servicio del accidentado y/o de sus familiares para mitigar, en lo posible, las consecuencias de un **accidente laboral** o **enfermedad profesional** que exijan necesidades especiales que no están previstas en las prestaciones reglamentarias de la Seguridad Social. Ejemplos de estas ayudas son:

- Económicas.
- De servicios y atención al trabajador accidentado o a su familia.

El 13 de diciembre de 2019 se publicó en el BOE la Resolución de 28 de octubre de 2019 de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se estableció el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias del artículo 96,1 b) del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de Octubre, que **estableció un catálogo común de ayudas de asistencia social para todo el sector**.

Ayudas de asistencia social	2017	2018	2019	
Número de beneficiarios distintos	369	515	282	Importe concedido €
Total ayudas distintas	539	730	360	597.476'86
Ayuda económica para la hipoteca / alquiler	200	251	119	125649
Ayuda económica a hijos	55	128	82	230532
Desplazamiento, comida y alojamiento	114	150	58	30175
Ortopedia y ayudas técnicas no regladas	71	109	47	90866
Sepelio	46	33	23	57500
Asistencia domiciliaria	18	15	10	19891
Complemento pensión IPT, IPA y GI hasta SMI	0	5	9	10019
Eliminación barreras	3	14	3	10609
Asistencia psicológica familiares	21	12	2	850
Ingreso en instituciones de asistencia social	1	6	2	14733
Readaptación sociolaboral	0	6	2	3630
Tratamientos no reglados (RHB)	10	1	2	803
Servicio de vigilancia hospitalaria	0	0	1	2220



Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.4. Prestaciones
económicas

3.4.2.
Contingencias
profesionales

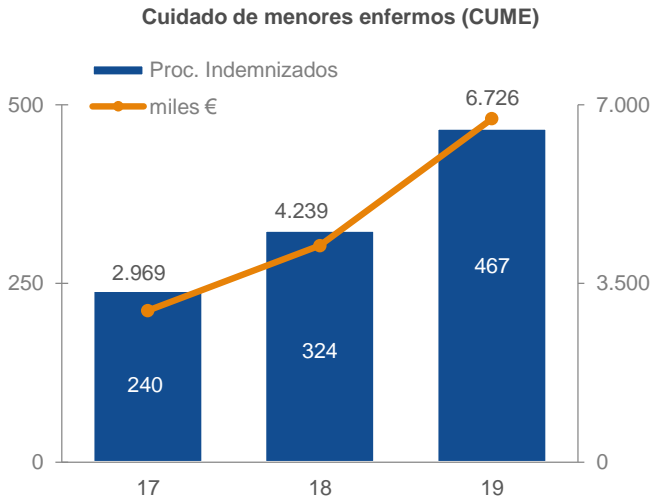
3.4.2.4. AT&EP
CUME

Cuidado de menores enfermos de enfermedad grave
(CUME)

La prestación económica por **cuidado de menores enfermos de enfermedad grave** va dirigida a los **progenitores, adoptantes o acogedores de menores de edad** que, ante una enfermedad grave de dicho menor a su cargo como puede ser un cáncer, se ven obligados a reducir 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.

En la siguiente gráfica se observa la evolución de la prestación por cuidado de menores enfermos de enfermedad grave de los trabajadores protegidos por **umivale**, así como el coste económico.

	17	18	19
Procesos aceptados	110	147	219
Procesos indemnizados	240	324	467
miles €	2.969'5	4.239'4	6.726'0



- Fecha obtención de los datos: 31 de marzo 2020.
- Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes denegados con recurso vivo ante el Ministerio, etc.).
- Procesos aceptados: son los que **umivale** aprueba en el año en curso.
- Procesos indemnizados: son los pagados por **umivale** en el año en curso independientemente del año en que son aceptados (un proceso aceptado puede prorrogarse varios años y ser abonada la prestación en varios años).





3.4. Prestaciones
económicas

3.4.2.
Contingencias
profesionales

3.4.2.5. AT&EP
LREoL

Riesgos durante el embarazo o la lactancia natural (LREoL)
umivale gestiona la prestación económica de sus **trabajadoras protegidas** tanto de las **licencias por riesgo durante el embarazo** como **por riesgo durante la lactancia natural**.

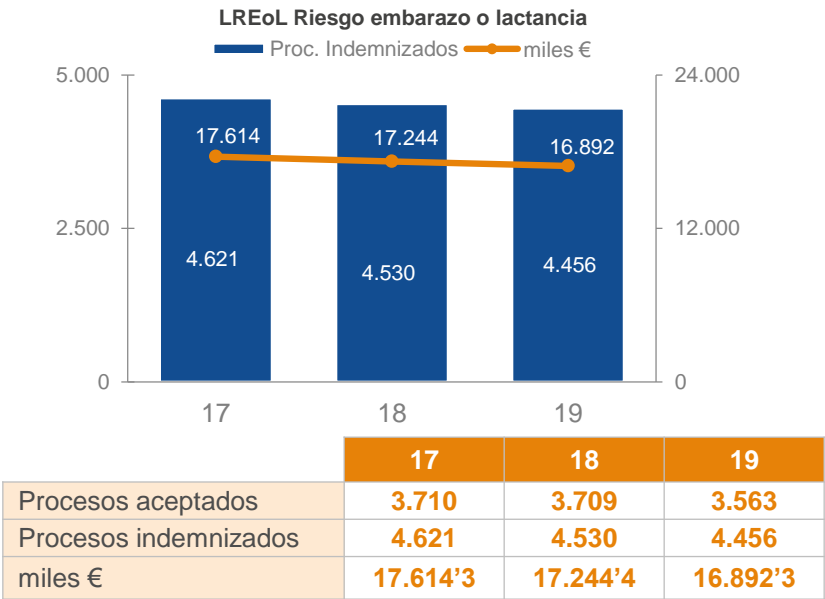
Dicha prestación económica viene a cubrir la pérdida de rentas dejadas de percibir por las trabajadoras tras ser apartadas de su puesto de trabajo. En ambas prestaciones, por tanto, se protege aquella situación en la que debiendo la mujer trabajadora cambiar de puesto de trabajo por otro compatible con su estado, dicho cambio no resulte técnica u objetivamente posible.



Con el fin de dar cumplimiento a la **disposición adicional tercera** del **Real Decreto 295/2009**, el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social* elaboró, junto con técnicos de todas las Mutuas, AMAT, INSS y la Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia, la **guía de ayuda para la valoración del riesgo laboral durante el embarazo**, que fue publicada en diciembre de 2018 tras ser avalada por INSST y que ha sido aplicada durante 2019.

Como en la **IT**, en la prestación por riesgo durante el embarazo o la lactancia natural queremos mostrar la evolución en **umivale** de esta prestación, analizando los procesos iniciados como los procesos indemnizados, así como el coste económico que ha supuesto.

* En la actualidad, el **Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones**.





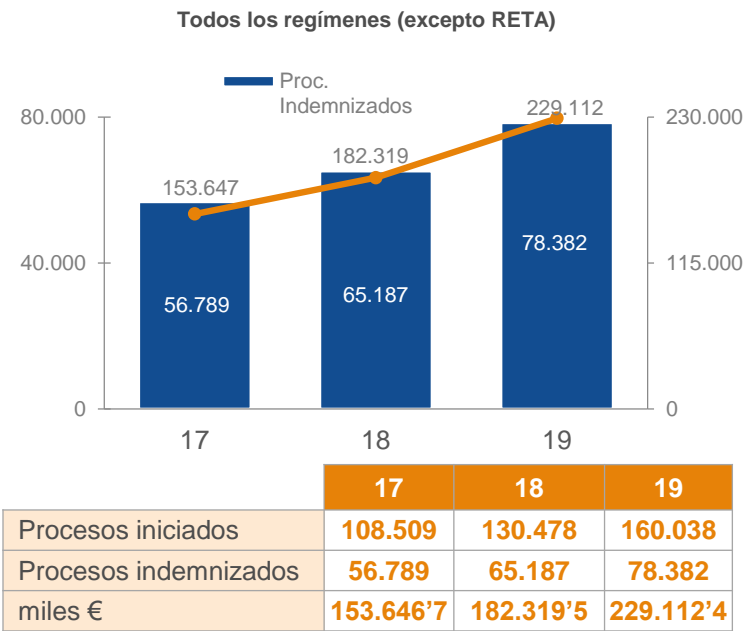
Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.4. Prestaciones
económicas

3.4.3.
Contingencias
comunes

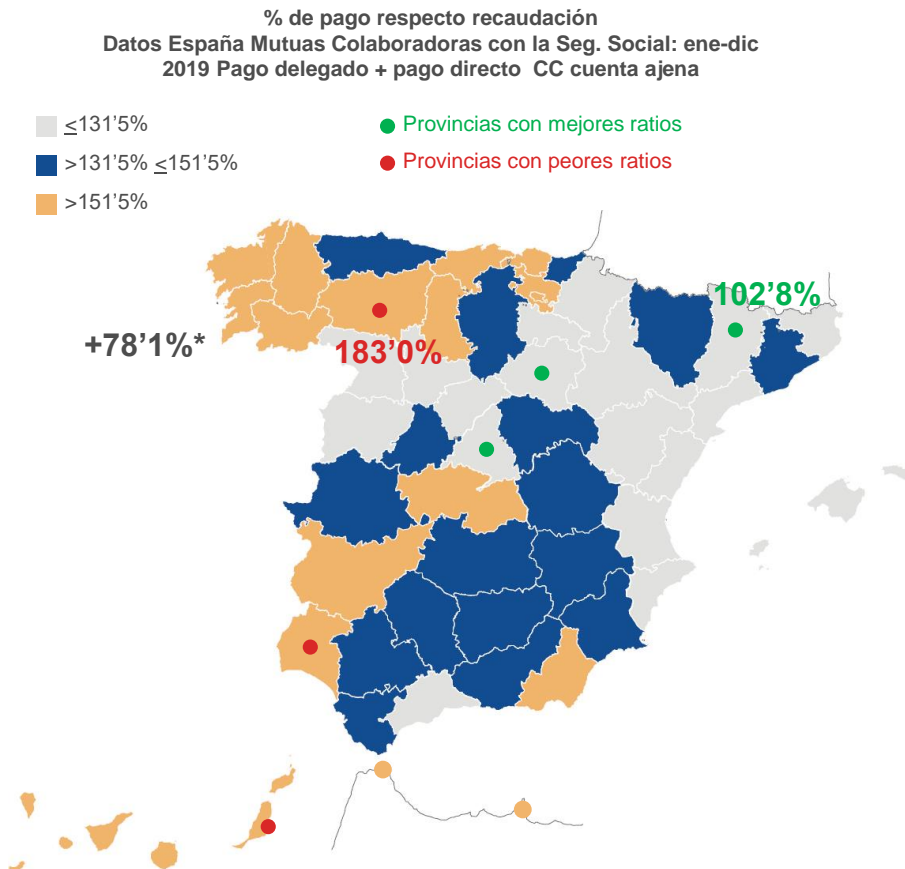
Incapacidad Temporal (ITCC): todos los regímenes (excepto RETA)

En la siguiente gráfica se observa la evolución de la Incapacidad Temporal por contingencias comunes de los trabajadores protegidos por **umivale** (todos los regímenes, excepto RETA), tanto de los procesos iniciados como los procesos indemnizados, así como el coste económico (pago delegado y pago directo).



- Fecha obtención de los datos: 31 marzo de 2020.
- Indicador "vivo" al existir circunstancias que afectan al indicador. Ejemplos: Existen procesos que el INSS dictamina que la contingencia es distinta (de AT pasa a CC o viceversa), sentencias judiciales que obligan a aceptar procesos como AT, procesos nuevos declarados por la empresa con retraso, etc.

El mapa muestra el comportamiento de cada provincia según el porcentaje de pago de la Incapacidad Temporal por contingencias comunes respecto la recaudación en 2019.



*El % en **gris** representa la **desviación** de la **provincia** con “% pago IT delegado más alto” respecto de la **provincia** con el **valor más bajo**.



Mutualistas y trabajadores
protegidos

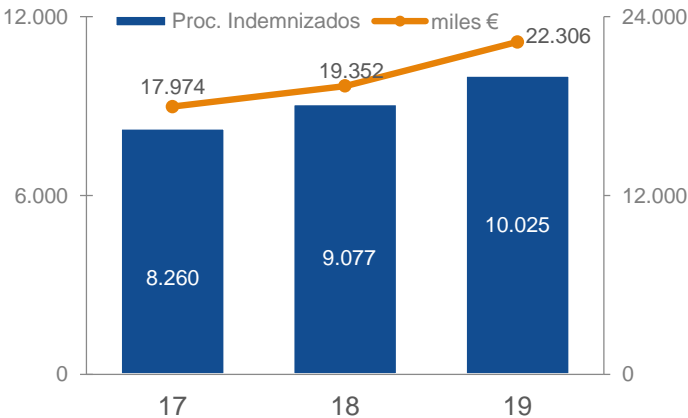
3.4. Prestaciones
económicas

3.4.3.
Contingencias
comunes

Incapacidad Temporal (ITCC): régimen especial de trabajadores
autónomos (RETA)

Al igual que en Incapacidad Temporal por contingencias comunes de nuestra población por cuenta ajena (todos los regímenes), el siguiente gráfico representa la ITCC de nuestra población perteneciente al régimen especial de trabajadores autónomos (RETA).

Régimen especial de trabajadores autónomos (RETA)



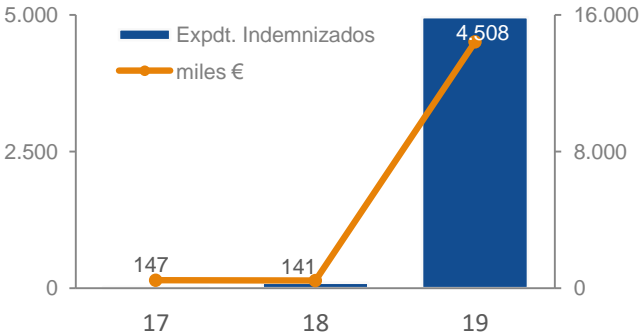
	17	18	19
Procesos iniciados	6.643	7.349	8.522
Procesos indemnizados	8.260	9.077	10.025
miles €	17.973'6	19.352'0	22.305'9

- o Fecha obtención de los datos: 31 marzo de 2020.
- o 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.

Pago cuota seguros sociales de autónomos

Con anterioridad a 2019, las MCSS asumían las cotizaciones a la Seguridad Social por contingencia común durante el periodo de percepción de la prestación económica por cese de actividad. A partir de 2019, las MCSS además, han asumido el abono de las **cotizaciones a la Seguridad Social por todas las contingencias** del trabajador autónomo en situación de **Incapacidad Temporal** con derecho a prestación económica, una vez que hayan transcurridos **los primeros 60 días** en esa situación **desde la baja médica**, como consecuencia de la aprobación del Real Decreto Ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo, la cual, además modifica el artículo 329 de la Ley General de la Seguridad Social.

Pago cuota seguros sociales de autónomos



	17	18	19
Expedientes aceptados	57	55	4.309
Expedientes indemnizados	79	325	15.877
miles €	146'7	140'6	4.508'1



Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.4. Prestaciones
económicas

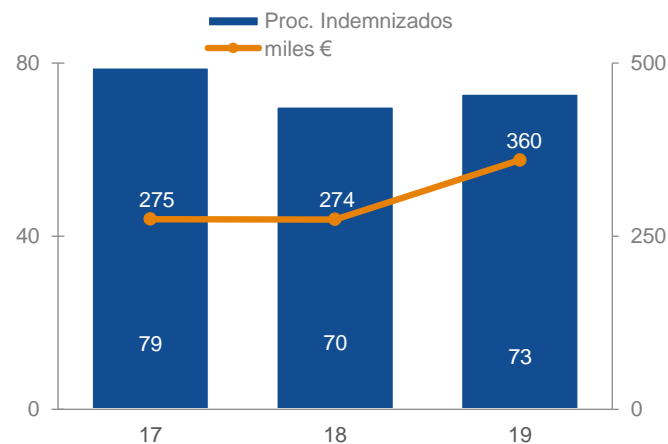
3.4.4. RETA.
Cese actividad

Cese de actividad de trabajadores autónomos (CATA)

La prestación por cese de actividad para trabajadores autónomos es un sistema específico de protección regulado por el título V del Real Decreto legislativo 8/2015, para aquellos trabajadores por cuenta propia 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.

Como ya hemos comentado anteriormente, con la publicación del Real Decreto Ley 28/2018, de 28 de diciembre, en el ejercicio 2019 se ha incrementado el ámbito de actuación de protección del régimen especial de la Seguridad Social. Desde el 1 de enero de 2019 los trabajadores autónomos deben cotizar de manera obligatoria por todas las contingencias, incluida el cese de actividad, suponiendo una mejora en el ámbito de protección.

Cese de actividad de trabajadores autónomos



	17	18	19
Procesos aceptados	57	55	49
Procesos indemnizados	79	70	73
miles €	274'7	274'3	359'9

- Fecha obtención de los datos: 31 de marzo de 2020.
- Indicador vivo. Pueden existir variaciones por la situación de los expedientes (expedientes que cambian de estado, ejemplo: de estado "pendiente" a estado "aceptado").





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

3.5.1. umivale.es

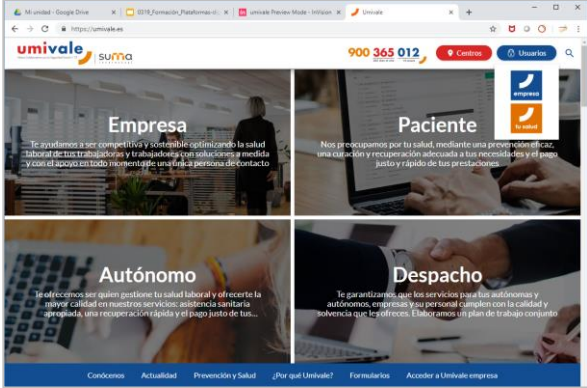
En **umivale** continuamos con nuestra apuesta por un modelo de comunicación digital, abierta e interactiva con los diferentes grupos de interés, que asegure el acceso y el conocimiento de nuestras empresas asociadas, trabajadoras y trabajadores protegidos o adheridos y a despachos colaboradores. Por ello 2019 ha sido el año del lanzamiento de una nueva web corporativa en **umivale.es** con estructura y diseño totalmente nuevo:

- Acceso adaptado desde cualquier dispositivo móvil.
- Web adaptada al estándar de accesibilidad AA, para personas con discapacidad.
- Mucho más visual y con información dirigida a cada uno de nuestros grupos de interés.
- Única cuenta para acceder a todas las plataformas digitales de **umivale**.
- Formularios descargables, donde se pueden guardar con datos y en multiidioma.
- Blog integrado en la web.
- Búsqueda de centros por geolocalización.
- Agenda de eventos por geolocalización.

Por tanto cerramos 2019 con un indicador y una medición totalmente nueva y diferente a lo anterior. Desde el 2 de abril de 2019 (fecha de lanzamiento) hasta el final del año conseguimos **123.546 visitas**, superando ampliamente el objetivo de 90.000 que nos propusimos.

Con el nuevo modelo digital, hemos iniciado también una **estrategia de posicionamiento** que dará sus frutos en el año 2020.

También en mayo de 2019 tuvimos el **lanzamiento de la newsletter de umivale** (boletín mensual) tras la creación de un grupo de trabajo para definir los contenidos de la misma con miembros de **umivale** de las áreas de Asesoría Jurídica, División Médica, Gestores de Absentismo, Comunicación Corporativa y Prevención y despachos de abogados externos. Finalizamos el año 2019 con **265 suscriptores**.





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

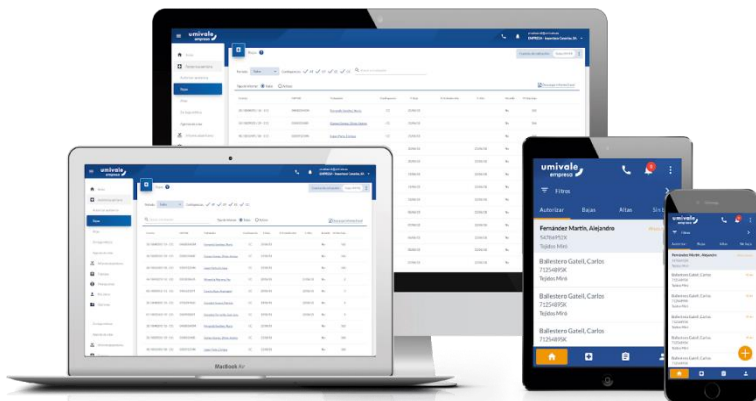
3.5.2. umivale
empresa

En 2019 se lanzó una versión renovada de la web privada:
umivale empresa.

Esta nueva versión cuenta con importantes mejoras:

- Mejor experiencia de usuario.
- Interfaz responsive adaptable a los diferentes dispositivos.
- Acceso más seguro con DNI.
- Nuevo panel principal con gráficas que facilitan el acceso a la información.
- Avisos instantáneos por email, SMS o notificación en el móvil.
- Aplicación móvil para iOS y Android.

La plataforma **umivale empresa** dispone de tres perfiles de acceso diferenciados (para las empresas mutualistas, para los despachos profesionales y para los grupos de empresa), particularizando en los mismos los contenidos (cumpliendo siempre la normativa de protección de datos) y los servicios de valor añadido para cada tipo de necesidad de nuestros grupos de interés.

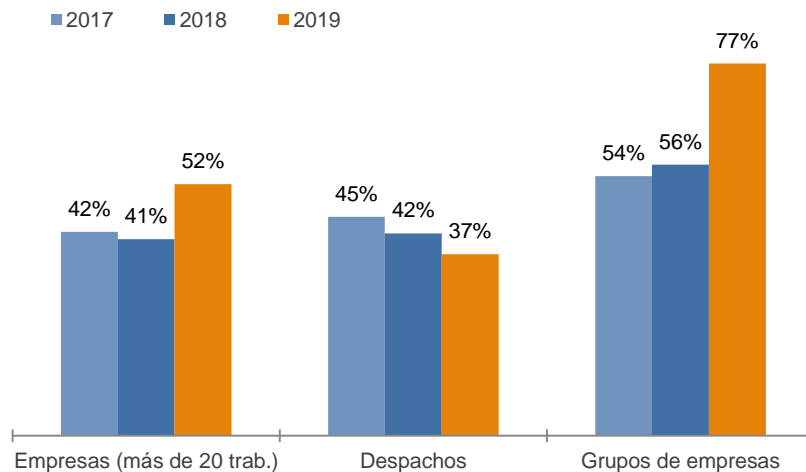


Después del lanzamiento aumentó en un **11%** el porcentaje de **empresas con clave** que accede cada mes a la plataforma, y un **21%** el de grupos de empresas.

Sin embargo, el porcentaje de usuarios mensuales de los despachos profesionales que utilizan la plataforma con clave descendió un **5%**. Esto es debido, entre otras causas, a que estas entidades normalmente tardan más en actualizar sus claves antiguas.

Porcentaje de usuarios por perfil de acceso que han
utilizado la plataforma umivale empresa

Empresas >20 trabaj. + DP + Grupos
Entidades activas





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

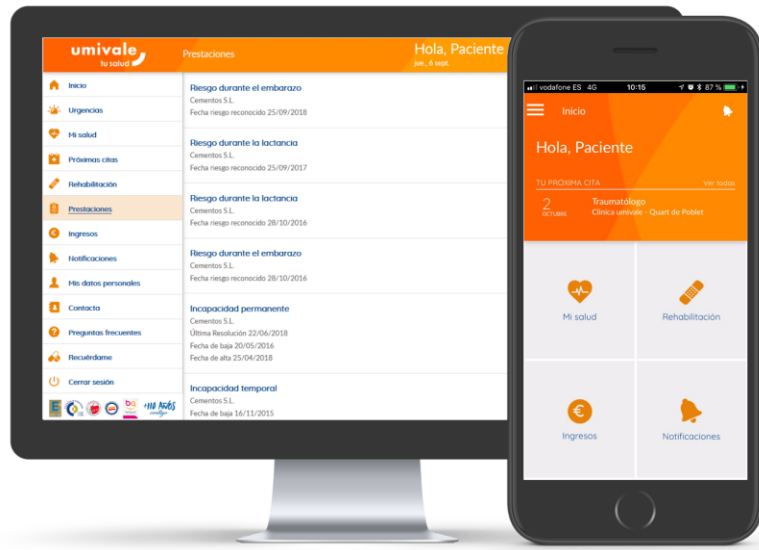
3.5.3. umivale tu
salud



La nueva plataforma digital, **umivale tu salud**, accesible a través de cualquier dispositivo y mediante una aplicación móvil, se puso a disposición de trabajadores y autónomos protegidos en abril de 2019.

Esta plataforma cuenta con un **área pública** que permite:

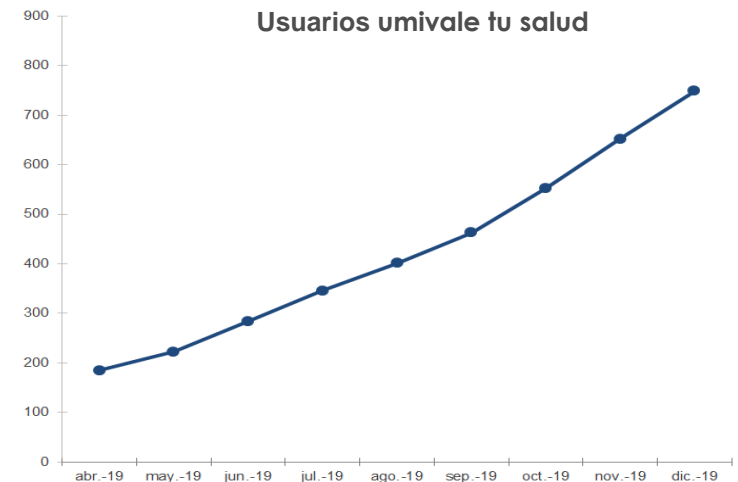
- Llamadas de emergencia al 112.
- Localizar el centro más próximo al usuario.
- Acceder a información de primeros auxilios y vida saludable.



A través del **área privada** se accede a información y notificaciones sobre:

- Próximas citas.
- Sesiones de rehabilitación.
- Prestaciones económicas.
- Ingresos.
- Recordatorios de tomas de medicación.

El número de usuarios que utilizan la plataforma aumenta progresivamente:



A través de las plataformas de descarga de aplicaciones, Google Play y App Store, los usuarios de **umivale tu salud** han dejado un total de 11 valoraciones de la funcionalidad de la herramienta, con una media de 4'9 sobre 5.



Mutualistas y trabajadores
protegidos

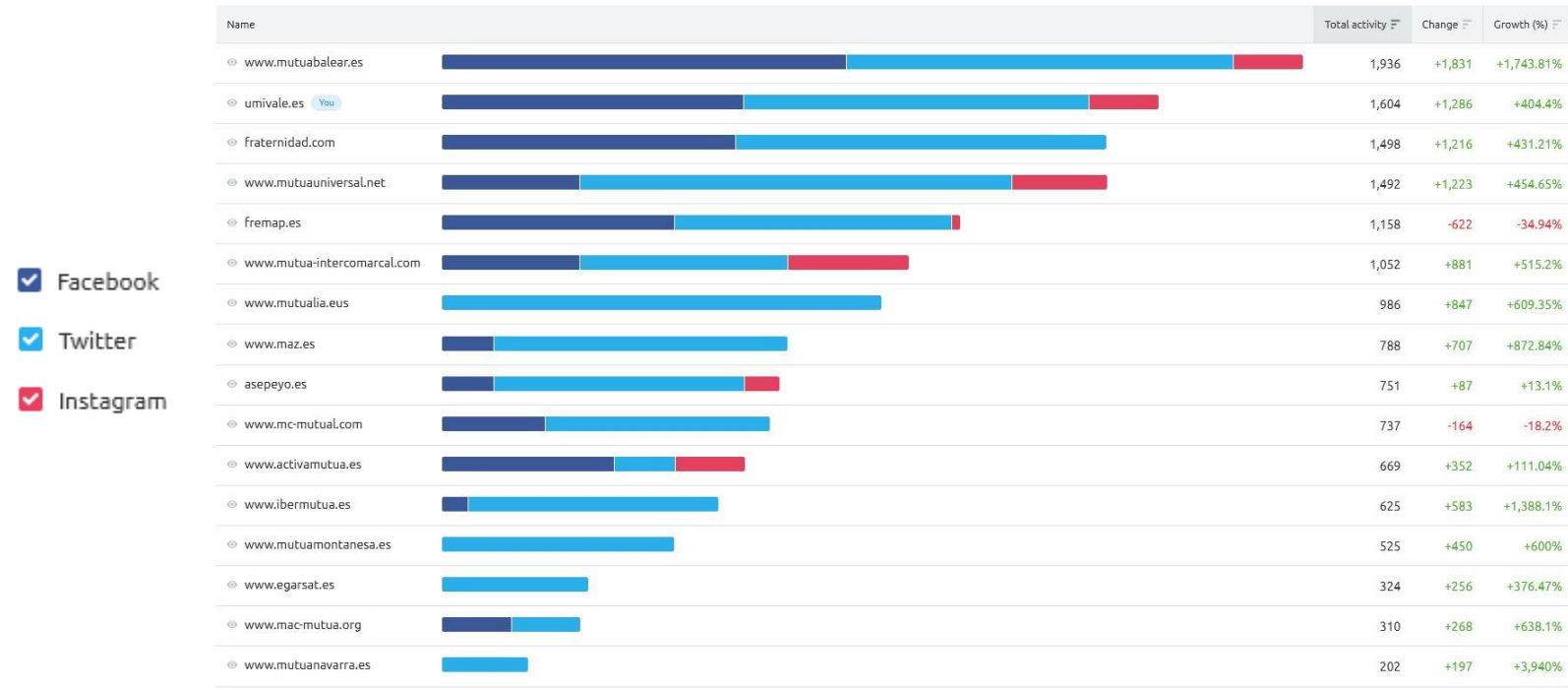
3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

3.5.4.
Redes sociales

Las redes sociales (RRSS) son canales para resolver cuestiones y consultas, aproximándonos con más agilidad y ofreciendo a nuestros mutualistas información relacionada con nuestra actividad y materiales que necesitan en su día a día (consejos de salud, novedades normativas, etc.), siendo otra vía para detectar la percepción de la Sociedad.

umivale ha ido mejorando y ampliando su presencia en las redes sociales. De hecho ocupa la **segunda posición en actividad**, lo que supone que **umivale** es la segunda Mutua con mayor número de publicaciones en redes sociales en el sector de Mutuas y **sexta en total de seguidores** (Fuente: Semrush 2019), constituyendo una fuente importante de tráfico a la web corporativa y siendo clave en la resolución de dudas a nuestros trabajadores protegidos. Gracias a su contenido atractivo y una respuesta inmediata con nuestros grupos de interés, las redes sociales de **umivale** dotan de buen estado reputacional.

Como se puede observar, en la gráfica se muestra la **comparativa de las publicaciones en redes sociales de todas las Mutuas en 2019**. Las redes contempladas en dicha gráfica son: Facebook, Twitter e Instagram.





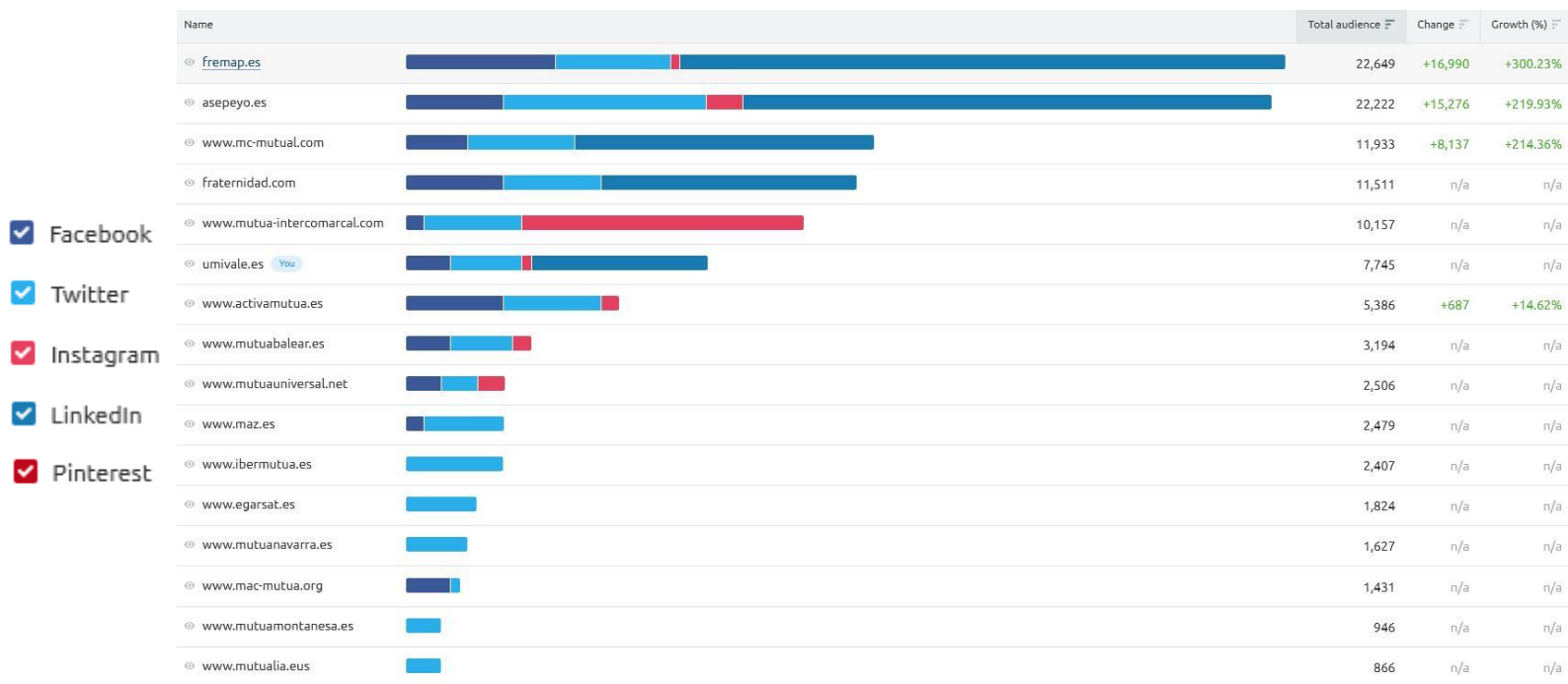
Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

3.5.4.
Redes sociales

En 2019 hemos **incrementado el número de seguidores** en todos nuestros perfiles de redes sociales respecto año anterior: Facebook **+21%**, Twitter **+10%**, Instagram **+73%**, LinkedIn **+37%** y YouTube **+74%**.

En la siguiente gráfica, se observa cómo **umivale** ostenta la sexta posición en número total de **seguidores en comparación con el resto de Mutuas** Colaboradoras con la Seguridad Social.



Comparativa seguidores. Fuente: Semrush. Ene-Dic'19

Además durante este 2019 hemos continuado trabajando nuestra presencia en **Google My Business**. Una herramienta que nos permite gestionar la información que aparece en internet cuando los usuarios buscan **umivale** en *Google Maps*. Resulta de gran ayuda para el posicionamiento local de todas las clínicas de la Mutua y sirve además como canal de comunicación al responder a las consultas de los usuarios. En total en 2019 hemos recibido **9.787.239 visitas**.



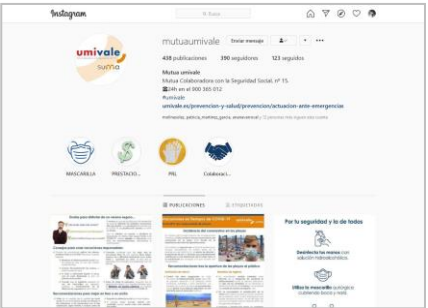
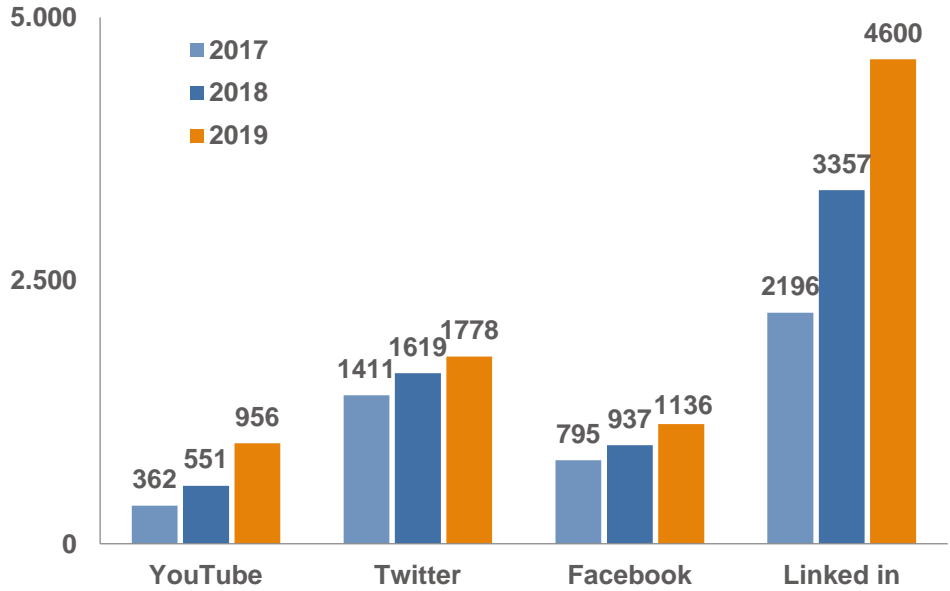
Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

3.5.4.
Redes sociales

En resumen, la tendencia de seguidores en redes sociales continua aumentando cada año, clara muestra de la calidad en los contenidos de las publicaciones.

Seguidores en redes sociales





3.5. Servicio de Atención al Cliente

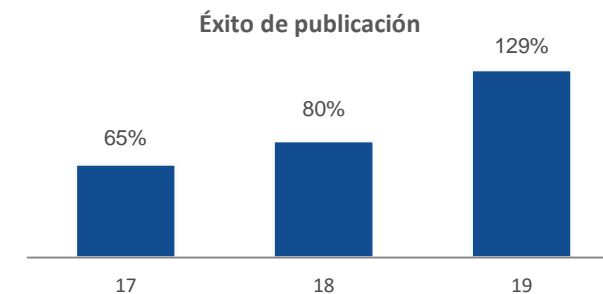
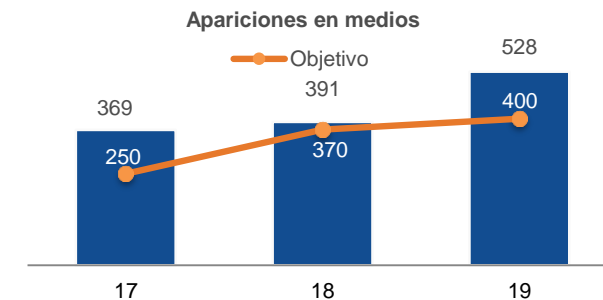
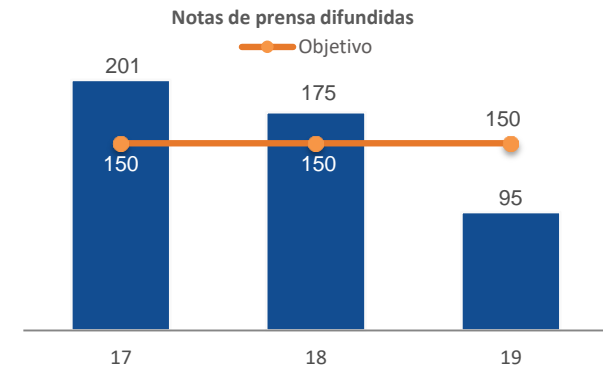
3.5.5. Comunicación

Buena parte de la percepción que tiene la sociedad de nuestra organización llega por nuestra presencia en los medios de comunicación. Desde el Servicio de Comunicación realizamos una labor constante para difundir la actividad de **umivale** a través de notas de prensa que difundimos bien por temáticas o bien por zonas geográficas y donde trasladamos campañas de prevención, información de jornadas, salud, resultados económicos, prestaciones, nuevos proyectos y cualquier información relevante para su difusión.

En 2019 **umivale** ha enviado un total de **95 comunicaciones o notas de prensa** a los medios de comunicación. En este ejercicio hemos realizado un cambio de política de comunicación: difundir menos notas de prensa pero de mayor calidad más elaboradas para no “saturar” a los medios y conseguir más éxito en las publicaciones, por ello hemos disminuido el número de comunicaciones pero hemos incrementado notablemente las apariciones en los medios. De hecho por lo que respecta a las **apariciones o impactos informativos** la Mutua ha incrementado su presencia en los medios de comunicación con un total de **528 impactos informativos**, que suponen un **+35%** respecto a 2018.

Con estas cifras hemos conseguido un **129%** de **éxito de publicación**, es decir, el porcentaje de las notas publicadas en medios de las enviadas.

La mayor parte de estos impactos se han conseguido gracias a la redacción y distribución de comunicados, reportajes y notas de prensa a los medios de comunicación pero también a la colaboración y buena sintonía de **umivale** con otros organismos y asociaciones que ha dado pie a menciones por parte de terceros.





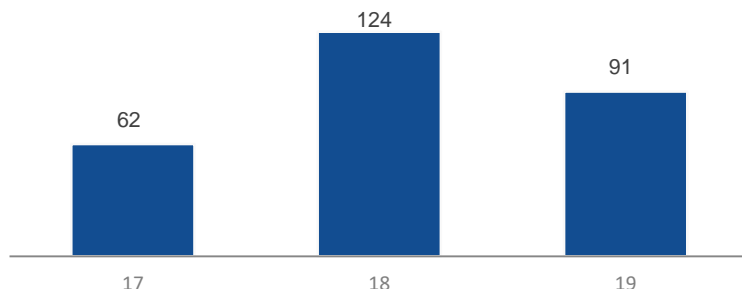
Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

3.5.5.
Comunicación

La comunicación que mantenemos con las empresas asociadas y con los despachos profesionales que colaboran en nuestra gestión la realizamos mayormente con campañas de mensajería vía correo electrónico o mailings. Les informamos de las principales novedades normativas en materia laboral y de Seguridad Social y de los nuevos servicios que les ofrecemos, así como de las mejoras en nuestra red asistencial. En 2019 hemos mejorado el sistema de mailings con un **diseño más visual**, además de incorporar un nuevo servicio de **newsletter mensual**. El número de envíos depende de las necesidades del momento por lo que no se puede objetivar.

Envío de mailings informativos



Novedades normativas

- Plan de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- Real Decreto Ley de medidas urgentes de 28 de diciembre.
- Normas de cotización de 2019.
- RD 6/2019, de 1 de marzo, sobre la igualdad en el trabajo.
- RD 8/2019, de 8 de marzo, de protección social en el trabajo.
- Campaña obligatoriedad autónomos a optar por una mutua (RD-Ley 28/2018)

- Resultados económicos de **umivale**.
- Campaña salud cardiovascular.
- Plan contra la siniestralidad laboral de la Comunitat Valenciana 2019.
- Campaña seguridad vial video RACC.
- Día mundial seguridad y salud: teletrabajo.
- Campaña caídas en altura.
- Guía recomendaciones ergonómicas en la industria cárnica.
- Código de buenas prácticas ante el golpe de calor.
- Semana europea de la movilidad.
- Código de buenas prácticas para el sector de residencias.
- Semana europea de seguridad y salud en el trabajo.
- Convocatoria premios Llum 2019.
- Guía uso seguro de las escaleras.
- Guía embarazo y lactancia.
- Guía incendios y bocas de incendio equipadas.
- Publicación del calendario laboral.
- Nuevas plataformas digitales de **umivale**.
- Campaña Bonus y novedades en la tramitación.
- Promoción / participación de la carrera del corazón y Run Valencia de la AECC.
- Horarios especiales de navidad, cambios de horarios en centros y traslados de clínicas.



Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

3.5.6. SAC
Línea 900

umivale cuenta con un **Servicio de Atención al Cliente** que pone a disposición de empresas, trabajadores protegidos y asesores laborales diferentes canales para poder ofrecer soluciones personalizadas de **gestión, información y asesoramiento** las **24 horas** de los **365 días** del año.

Preocupados por la mejora continua, recogemos y analizamos los diferentes inputs que nos llegan para implantar planes de mejora (término que utilizamos para describir cualquier petición recibida).

Principales canales de contacto

En 2019 recibimos **47.065 consultas** a través de una amplia gama de **canales**, **+11%** vs'18.

Los principales canales de entrada fueron el **online** (correos electrónicos, **umivale.es** y **umivale empresa**), **48'8%** y la **línea 900 telefónica**, **40'1%**.

Canales	2017	%P	2018	%P	2019	%P
Online	19.029	49'0%	21.360	50'4%	22.987	48'8%
Línea 900	15.084	38'8%	16.525	39'0%	18.891	40'1%
Servicio 24 horas línea 900	1.946	5'0%	2.060	4'9%	2.611	5'5%
Carta	1.169	3'0%	890	2'1%	862	1'8%
Encuesta	684	1'8%	486	1'1%	490	1'0%
Hojas internas reclamaciones	285	0'7%	353	0'8%	369	0'8%
Oficios	250	0'6%	280	0'7%	299	0'6%
Hojas oficiales reclamaciones	175	0'5%	211	0'5%	263	0'6%
AMAT	86	0'2%	95	0'2%	128	0'3%
Redes sociales	24	0'1%	55	0'1%	104	0'2%
Portal	124	0'3%	70	0'2%	61	0'1%
Total	38.856		42.385		47.065	

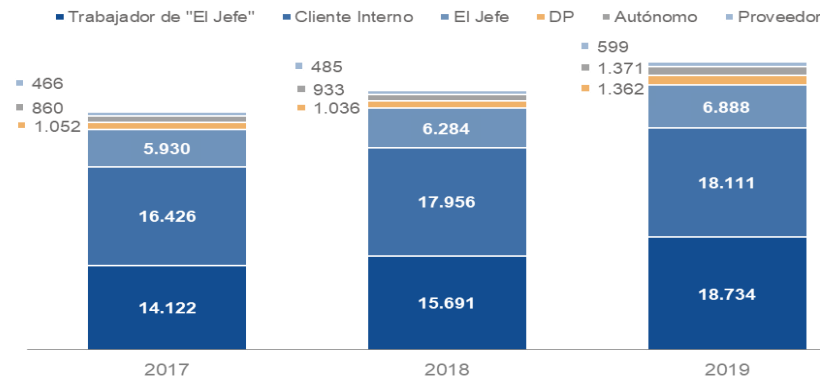
Principales usuarios

Los principales usuarios de nuestro Servicio de Atención al Cliente fueron:

- **Trabajadores protegidos (39'8%).**
- **Mutualistas internos (38'5%),** consecuencia de los comentarios que formalmente realizan los propios **trabajadores** de **umivale** en su esfuerzo por trasladar inputs y planes de mejora.
- **Empresarios, Directores** de RRHH o de **prevención** de las empresas mutualistas (**14'6%**), seguido de **despachos colaboradores (2'9%), autónomos (2'9%)** y **proveedores (1'3%).**

Canales	2017	%P	2018	%P	2019	%P
Trabajador de "El Jefe"	14.122	36'3%	15.691	37'0%	18.734	39'8%
Cliente interno	16.426	42'3%	17.956	42'4%	18.111	38'5%
El Jefe	5.930	15'3%	6.284	14'8%	6.888	14'6%
DP	1.052	2'7%	1.036	2'4%	1.362	2'9%
Autónomo	860	2'2%	933	2'2%	1.371	2'9%
Proveedor	466	1'2%	485	1'1%	599	1'3%
Total	38.856		42.385		47.065	

Usuarios de nuestro Servicio de Atención al Cliente





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

3.5.6. SAC
Línea 900



Resumen de actividad de mutualistas y proveedores

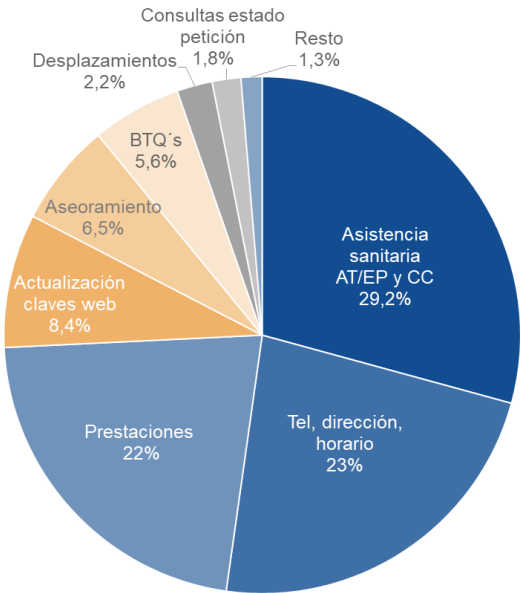
De toda nuestra actividad con **mutualistas** (empresas, trabajadores protegidos y autónomos), **proveedores** y **despachos** la clasificación de las peticiones recibidas se resumen en:

Actividad	2017	%P	2018	%P	2019	%P
Información	18.701	83'4%	20.934	85'7%	25.221	87'1%
Quejas	1.749	7'8%	1.782	7'3%	2.234	7'7%
Serv. distancia	1.561	7'0%	1.288	5'3%	1.026	3'5%
Felicitación	325	1'4%	365	1'5%	423	1'5%
Sugerencia	92	0'4%	44	0'2%	50	0'2%
Total	22.428		24.413		28.954	

Durante el 2019 se ha recibido un **+18'6%** vs'18 de inputs. Entre las **consultas de información**, destacamos principalmente las relacionadas con la **asistencia sanitaria AT/EP y CC 29'25%**, **localizar centros asistenciales 23%**, **prestaciones 22%**, gestión de **claves web privada** a empresas y despachos **8,4%**, solicitudes de **asesoramiento a empresas 6'5%** entre las más relevantes.

- Se han recibido un **7'7%** de **quejas y reclamaciones** y un **3'5%** de gestiones de servicios a distancia:
- Por otro lado se han dado han trasladado **423 felicitaciones** y **50 sugerencias** sobre nuestros servicios.

Porcentaje de diversas tipologías de llamadas recibidas como consultas de información en 2019





3.5. Servicio de Atención al Cliente

3.5.6. SAC Línea 900

GRI 417-2

Además, el Servicio de Atención al Cliente se consolida como un **canal de participación interno**, recibiendo un total de **18.111** peticiones.

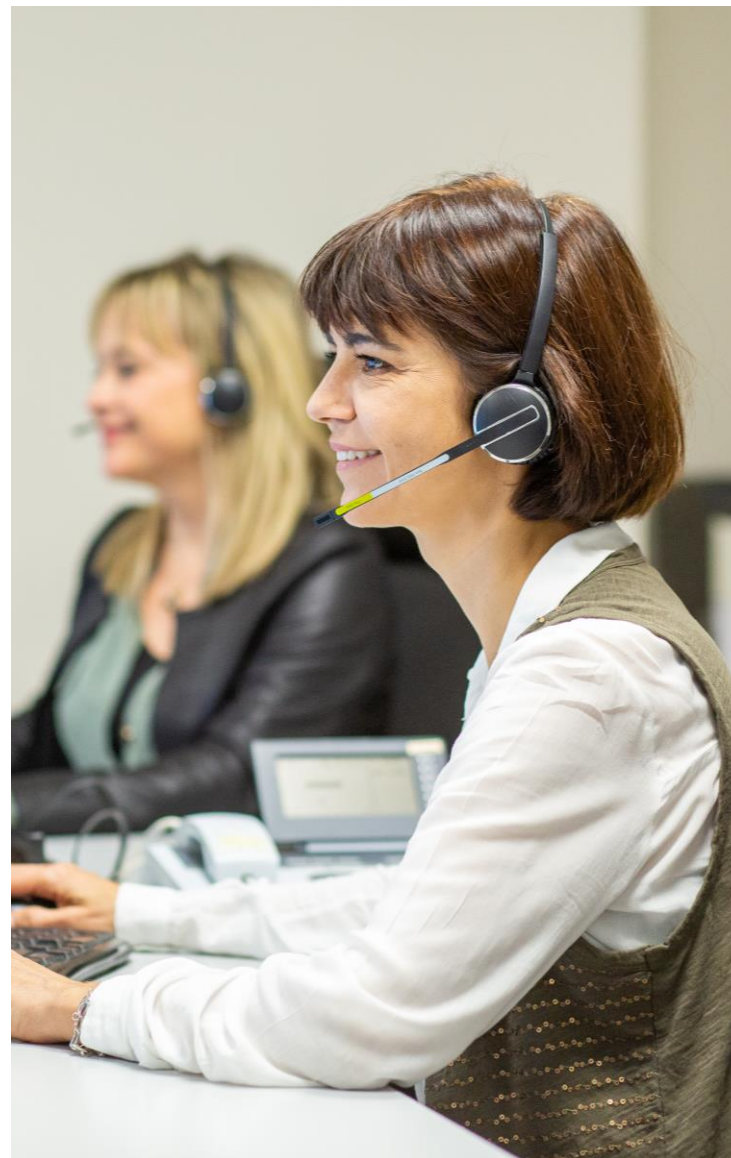
Destacamos la actividad de los **umivalentes**:

- **11.512 gestiones** sobre **servicios** diversos (**63'6%**), principalmente peticiones sobre página web y otras plataformas digitales.
- **5.901 incidencias** (**32'6%**) sobre gestiones con el Centro de Atención al Usuario, herramientas informáticas, telefonía, etc.
- El **resto, 698**, fueron peticiones de información, sugerencias y felicitaciones (**3'9%**).

Actividad	2017	%P	2018	%P	2019	%P
Serv. distancia	8.317	50'6%	10.273	57'2%	11.512	63'6%
Incidencias	7.530	45'8%	7.142	39'7%	5.901	32'6%
Sugerencias	169	1'0%	254	1'4%	417	2'3%
Información	363	2'2%	235	1'3%	235	1'3%
Felicitaciones	49	0'3%	69	0'4%	46	0'3%
Total	16.428		17.973		18.111	

Servicio 24 horas

El **servicio 24h** de nuestra línea 900 nos permite atender llamadas fuera de nuestro horario de apertura (de 20:00h a 08:00h, fines de semana y festivos). En 2019 recibimos **2.611 llamadas fuera de horario**, lo que ha supuesto un incremento del **+26'7%** vs'18.





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

3.5.6. SAC
Línea 900

GRI 417-2

Quejas y reclamaciones

umivale tiene un proceso sistemático para la gestión de las quejas y reclamaciones. Consideramos una queja como una oportunidad de mejora de nuestros métodos de trabajo.

Mediante un CRM o software de base de datos obtenemos toda la información necesaria para gestionar el proceso y la obtención de indicadores su seguimiento y toma de decisiones. Todas las quejas y reclamaciones **se resuelven a la mayor brevedad posible**, teniendo un plazo de respuesta de 48 horas. **Todos los destinatarios**, así como personas de **umivale** que tienen relación directa con la empresa **disponen de toda la información** sobre el estado de cada queja o reclamación. Toda queja debe ser **analizada** según una metodología propia de "etapas del cambio" (que sigue las directrices **PDCA** – Plan – Do – Check - Act) con el objetivo de mejorar nuestros procesos y servicios. El mutualista siempre obtiene una **contestación**, tras el **análisis de causas correspondiente y la adopción de acciones correctoras y preventivas** para que no vuelva a ocurrir el problema. Tras el análisis individualizado de cada queja, el **26'7%** fue resuelto de modo **favorable al reclamante**.

En 2019 recibimos y gestionamos **2.234 quejas**, en su mayor parte de **trabajadores protegidos**, lo que representa que el **0'86%** del **total de procesos iniciados**, **sanitarios** o puramente **económicos**.

Quejas y Reclamaciones	2017	% porc.	2018	% porc.	2019	% porc.	Quejas sobre procesos iniciados
Estimadas	470	26'9%	478	26'7%	596	26'7%	0'2%
Desestimadas	1.279	73'1%	1.313	73'3%	1.638	73'3%	0'6%
Total	1.749		1.791		2.234		0'86%





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

3.5.6. SAC
Línea 900

GRI 417-2

Analizando las **quejas**, los principales motivos fueron por **asistencia sanitaria, de Contingencias Profesionales, (31'7%)** y por **prestaciones económicas de Contingencias Comunes (27'9%)** y de **riesgos** durante el embarazo o lactancia natural (13'9%).

El **resto**, entre otros, fueron reclamaciones por asistencia sanitaria en contingencia común, denegación de pruebas diagnósticas y descontentos ocasionados en la gestiones de desplazamientos.

Nº	Clasificaciones	2017	%P	2018	%P	2019	%P
1	Asistencia primaria AT	577	33'0%	627	35'0%	709	31'7%
2	Prestaciones CC	449	25'7%	480	26'8%	624	27'9%
3	Riesgo de embarazo y lactancia	209	12'0%	204	11'4%	310	13'9%
4	Asistencia sanitaria CC	69	3'9%	83	4'6%	100	4'5%
5	Pruebas diagnósticas y rehabilitación	42	2'4%	50	2'8%	68	3'0%
6	Taxis	23	1'3%	25	1'4%	46	2'1%
7	Gestiones con las empresas	129	7'4%	70	3'9%	45	2'0%
8	Prestaciones AT	30	1'7%	50	2'8%	41	1'8%
9	Atención al paciente	25	1'4%	30	1'7%	56	2'5%
10	Reposición botiquines	34	1'9%	31	1'7%	38	1'7%
11	Asistencia especializada	27	1'5%	28	1'6%	45	2'0%
12	Cese Actividad Trabajadores Autónomos	23	1'3%	10	0'6%	24	1'1%
13	Asistencia primaria EP	8	0'5%	5	0'3%	21	0'9%
14	Desplazamiento AT	17	1'0%	15	0'8%	15	0'7%
15	Gastos asistencia sanitaria	10	0'6%	16	0'9%	14	0'6%
16	Desplazamiento CC	19	1'1%	16	0'9%	13	0'6%
17	Cuidado de Hijo Enfermo	16	0'9%	19	1'1%	12	0'5%
18	Mantenimiento instalaciones	5	0'3%	5	0'3%	10	0'4%
19	Comisión prestaciones especiales	1	0'1%	2	0'1%	9	0'4%
20	Resoluciones IMS AT/EP	10	0'6%	5	0'3%	3	0'1%
	Resto	25	1'4%	20	1'1%	31	1'4%
	Total quejas y reclamaciones	1.748		1.791		2.234	

Nota: los datos presentados incluyen las **reclamaciones previas**, escritos de reclamación presentados por una persona ante la **Administración de la Seguridad Social**, con carácter previo a acudir a la **demanda por vía judicial**, en el que se solicita la modificación o revocación de un acto administrativo.





3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

3.5.6. SAC
Línea 900

GRI 417-2

Quejas y reclamaciones

Judicialización de quejas recibidas en SAC

El **6'53%** de las **quejas recibidas** en el **SAC** acudieron a la **vía judicial**, mayoritariamente por **insatisfacciones** en alguna **prestación económica**, por lo que, en consecuencia, en 2019 el **0'05%** del total de procesos iniciados finalmente se judicializó.

A esta fecha en su mayoría están pendientes de ser resueltas, la lógica histórica del **trienio precedente** vaticina que serán **desestimadas** aproximadamente en un **65'2%**, por lo que previsiblemente los tribunales corregirán el criterio de la Mutua aproximadamente en el **34'8%** de los casos.

Demandas (vía judicial)	2017	% s/respuesta	2018	% s/respuesta	2019	% s/respuesta
Estimadas	71	34'1%	40	36'7%	8	32'0%
Desestimadas	137	65'9%	69	63'3%	17	68'0%
Pendientes	42		96		105	
Total	250		205		130	
Quejas sobre procesos iniciados	0'13%		0'09%		0'05%	

AMAT: Oficina Virtual de Reclamaciones y Litigios

Dentro de las **2.234 reclamaciones** gestionadas por el **SAC**, se recibieron **124** a través de la “**Oficina Virtual de Reclamaciones y Litigios (OVRL)**”, canal de comunicación con los usuarios que está incluido en la página web de la Seguridad Social (www.ovrmatepss.es).

Los volúmenes en esta “**Oficina Virtual**” en los tres últimos años han sido:

Oficina virtual	2017	2018	2019
Reclamaciones recibidas en la Oficina Virtual	85	93	124
Quejas registradas por umivale	168	216	253
Reclamaciones judiciales registradas por umivale	714	766	967

Cumpliendo el **Real Decreto 625/2014**, **umivale** procedió a adaptar el software CRM de Atención al Cliente a los requerimientos de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social para dar traslado de las quejas y reclamaciones al órgano de dirección, junto con la respuesta y un informe dado por la Mutua, a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones y Litigios de AMAT. En este sentido en 2019, consecuencia directa del incremento de los **procesos iniciados**, **+7'8%** vs'18, **umivale** ha sufrido un incremento de las quejas registradas del **17'1%** vs'18.

Determinaciones de contingencia

Por las características de los servicios de **umivale** (particularmente en la concesión de prestaciones y la toma de decisiones sanitarias), se producen reclamaciones de los mutualistas que pueden derivar en demandas o mecanismos de litigiosidad propios de las Mutuas, como las reclamaciones previas o las determinaciones de contingencia.

	2017	2018	2019	
Reclamaciones aceptadas (después del análisis de umivale se considera que la reclamación es justificada)	25'5%	25'4%	25'3%	% de 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)	7'3%	5'6%	6'5%	% de determinaciones de contingencias aceptadas sobre el total

Fecha de obtención de los datos: 31 de marzo de 2020.



Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.5. Servicio de
Atención al
Cliente

3.5.6. SAC Línea
900

GRI 417-2

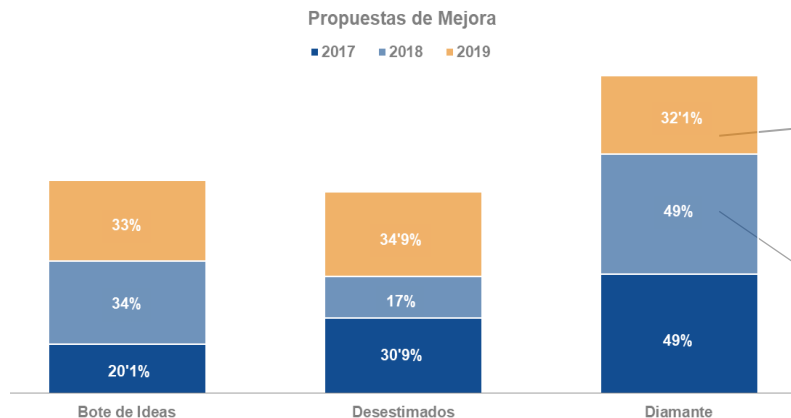
Propuestas de mejora

Las **peticiones, reclamaciones y sugerencias** recibidas por los distintos canales, así como las conclusiones de las **encuestas realizadas**, son una **importante fuente de conocimiento** y un **instrumento** catalizador de la **mejora continua**, así como la principal garantía de una **orientación total al mutualista**.

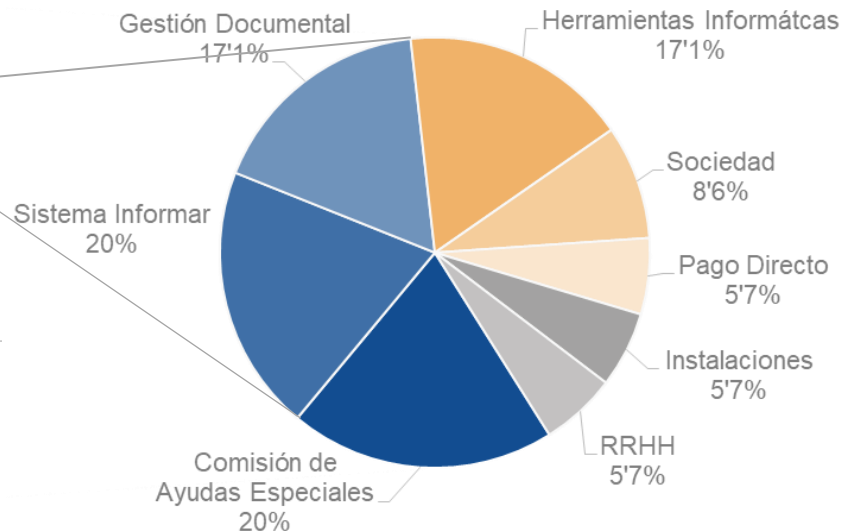
Por ello son **analizadas sistemáticamente**, con el objeto de debatir las necesidades, expectativas y preocupaciones que manifiestan nuestros grupos de interés.

En 2019 se registraron **109 propuestas de mejora**. Una vez analizadas cada una de ellas, han dado lugar a **54 planes** en los que hemos priorizado para mejorar parte de nuestros procesos.

Algunas de estas mejoras abordan temas recogidos en las encuestas de la **Comisión de Prestaciones Especiales (20%)**, **sistemas para informar a nuestros grupos de interés (20%)** empresas, despachos y trabajadores, **gestión documental (17'1%)** en los procesos asistenciales y de prestaciones, **herramientas informáticas (17'1%)**, **herramientas de pago directo (5'7%)** que facilitaran la gestión de las prestaciones, entre otras.



Porcentaje de mejoras del método 2019



(*) Diamante. Mejora que decidimos estudiar y abordar en el corto plazo).
Bote de Ideas. Diamante que no abordaremos en el corto plazo por distintas causas (prioridad, costes, recursos, etc.).
Desestimados. Idea que no la abordamos porque consideramos que no añade valor, coherencia misión, etc.



3.5. Servicio de Atención al Cliente

3.5.7. Call Center

umivale cuenta con un Call Center desde mayo de 2019 con un equipo de profesionales que atienden y gestionan las llamadas que se reciben en nuestros centros.

Este proyecto nace con el objetivo de optimizar el trabajo administrativo y sanitario de nuestros centros **umivale**, eliminando actividades sin valor añadido, aprovechando las sinergias de un servicio centralizado y analizando la tipología de llamadas para establecer planes de mejora. El servicio se realiza con un equipo de profesionales cualificados que ha recibido protocolos estandarizados de actuación para cada tipo de casuística.

En 2019 el Call Center dio servicio a 15 DT's de **umivale** y se han recibido **76.662** consultas, siendo los temas más recurrentes utilizados por nuestros grupos de interés los siguientes:

Tipología de llamadas	Total	%P
Consulta citaciones	15.371	20'1%
Asesoramiento prestaciones	10.372	13'5%
Llamada gestión	9.889	12'9%
Llamada umivaliente	7.527	9'8%
Partes médicos	5.868	7'7%
Solicita contactar con enfermería	5.760	7'5%
Solicita contactar con médico	4.899	6'4%
Solicita contactar con rehabilitación	4.135	5'4%
Consultas desplazamiento	4.125	5'4%
Solicitud informes y pruebas	1.926	2'5%
Otros	1.534	2'0%
Solicita contactar con Gestor de Salud	999	1'3%
Proveedores	860	1'1%
Reintegro gastos de accidentados	817	1'1%
Incomparecencias	817	1'1%
Contactar con el centro umivale	637	0'8%
Consultas Jefes / DP's	603	0'8%
Nota informativa de accidente trabajo	287	0'4%
Botiquines y reposiciones	216	0'3%
Gestión tráficos	20	0'03%
Total	76.662	





3.6 Encuestas

3.6.1. Información al mutualista de nuestros servicios

GRI 417-1

Como venimos desgranando, **umivale** utiliza diferentes canales de comunicación para informar a sus mutualistas de los servicios a los que pueden optar, además de amplia información sobre la organización, estructura de gestión, procedimientos así como servicios innovadores, informando también sobre los mecanismos que utiliza la organización para gestionar las relaciones con los mismos. Existe una **información fluida** entre **umivale** y nuestros mutualistas mediante distintos **canales**: SAC, aplicaciones, jornadas, webs, RRSS, newsletter y mailings, informándoles sobre nuestros servicios, buenas prácticas, consejos, novedades normativas, etc.

La información sobre los servicios se proporciona antes de la adhesión a nuestro proyecto o mediante las guías de prestación de los servicios que tenemos encomendadas legalmente.



3.6.2. Comunicación al mutualista

GRI 103

Nuestra actividad se encuentra totalmente **regulada** por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, que define tanto las **actividades** como los **criterios** para llevarlas a cabo que se pueden realizar. El Ministerio ha determinado que a las Mutuas no les es posible realizar acciones de promoción y publicidad de sus servicios. La comunicación de los servicios se limita a:

- Los documentos de solicitud de servicios están regulados y los internos especifican claramente el servicio y todas las características que puede esperar el mutualista de nuestra organización.
- En el servicio sanitario, donde es clave la información en un lenguaje que el mutualista pueda entender como propio, se han creado plantillas en nuestra aplicación informática para sistematizar la información sanitaria.
- Todas las prestaciones disponen de unas fichas y guías claras, que recogen toda la información del servicio.
- Nuestra web, con información sobre las prescripciones legales de nuestros servicios, informa sobre las obligaciones de empresas y trabajadores y el modo de actuación en caso de que se produzca alguna contingencia. Incluye además los procedimientos a seguir para comunicar las contingencias y realizar solicitudes de prestaciones, de forma que el mutualista ahorre tiempo en gestiones presenciales en **umivale**.



3.6 Encuestas

3.6.3. Encuestas de satisfacción

La satisfacción es un elemento clave para la organización y por este motivo se dispone de un proceso de voz del mutualista utilizando métodos estandarizados para conocer el grado de satisfacción con los servicios que prestamos. La metodología se basa en:

- Definir los servicios a monitorizar y quienes lo utilizan.
- Identificar los requisitos con cada servicio y priorizar los mismos.
- Definir medios para obtener la información, priorizando los datos objetivos de los de percepción y primando los medios actuales que poseemos 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).
- Implantar el sistema, trabajo de campo donde utilizamos una combinación de diversos canales de obtención de la información.
- Valorar resultados e integrarlos en los procesos de prestación de servicio.
- Revisión del sistema de monitorización, evaluando su idoneidad e implantando cambios.

A través de las encuestas disponemos de información de nuestros grupos de interés, permitiéndonos comprender y anticiparnos a sus necesidades, con el objetivo de incrementar sus niveles de satisfacción.

3.6.3.1. Encuestas a empresas con mantenimiento directo

A través de nuestros Gestores de Salud conocemos cuál es la percepción que tienen de nosotros nuestros grupos de interés. En este apartado vemos las empresas con mantenimiento directo, es decir, empresas que tienen un Gestor de Salud dedicado que les da atención personalizada.

Dentro de nuestro programa de mejora continua, año tras año **umivale** efectúa un estudio de satisfacción de las empresas asociadas. Teniendo en cuenta el progresivo aumento de encuestas que nos contestan, en 2019 analizamos un muestreo aleatorio a **403 empresas mutualistas**, solicitando su valoración respecto de los principales servicios prestados por la Mutua. La principal conclusión es que el **99%** de las empresas asociadas recomendarían a **umivale** como Mutua, habiendo valorado globalmente el servicio prestado con un **9'15 +0'77%** comparado con el ejercicio anterior.

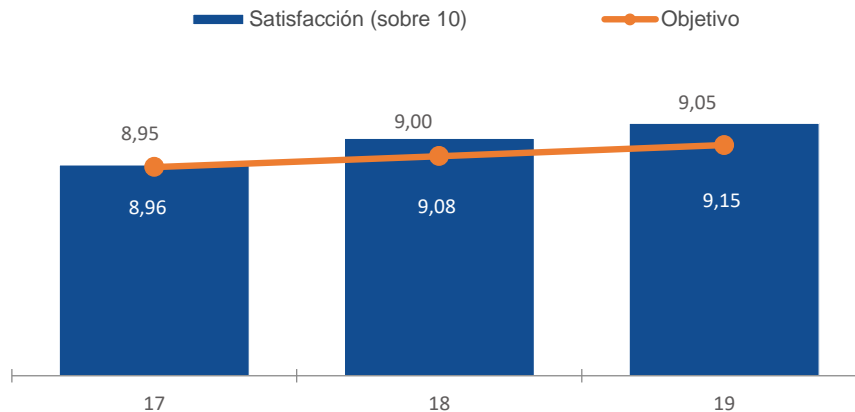


Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.6. Encuestas

3.6.3.1. Encuestas
a empresas con
mantenimiento
directo

Grado de satisfacción de las empresas encuestadas



Empresas con mantenimiento directo

	2017	2018	2019
Grado de satisfacción	8'96	9'08	9'15
¿Recomendarían umivale ?	97'4%	97'2%	99'7%

Este informe anual de satisfacción consta de preguntas con una valoración de la encuesta de 0 a 10 que podemos dividir en varios bloques:

Satisfacción general por temáticas



8,91

Gestión del Absentismo



9,37

Gestor de Salud



9,02

Información AT&EP/CC



9,17

Atención Administrativa



8,84

Sistemas de información

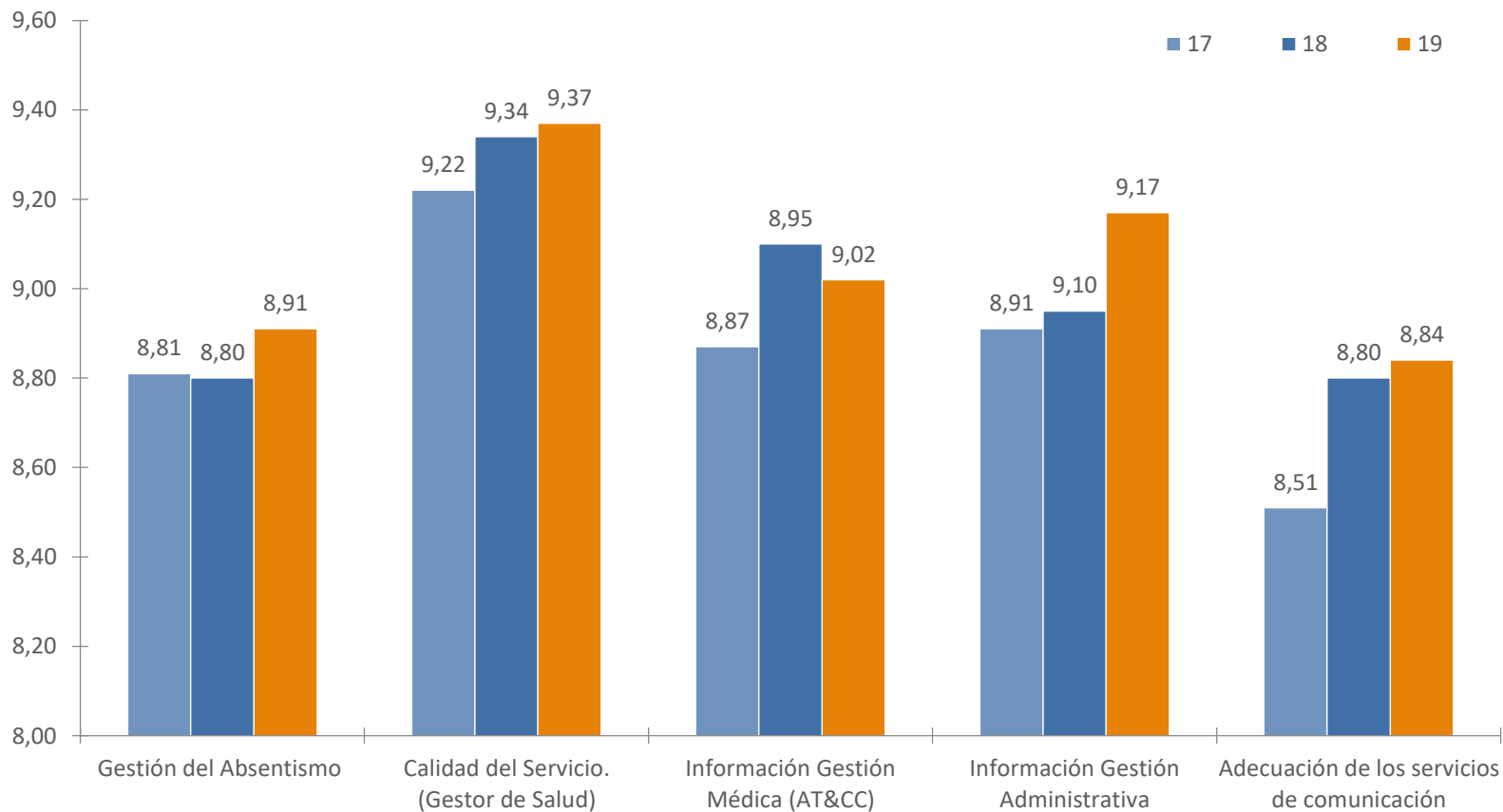


Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.6. Encuestas

3.6.3.1. Encuestas a empresas con mantenimiento directo

Evolución de la satisfacción general por ítems





Mutualistas y trabajadores
protegidos

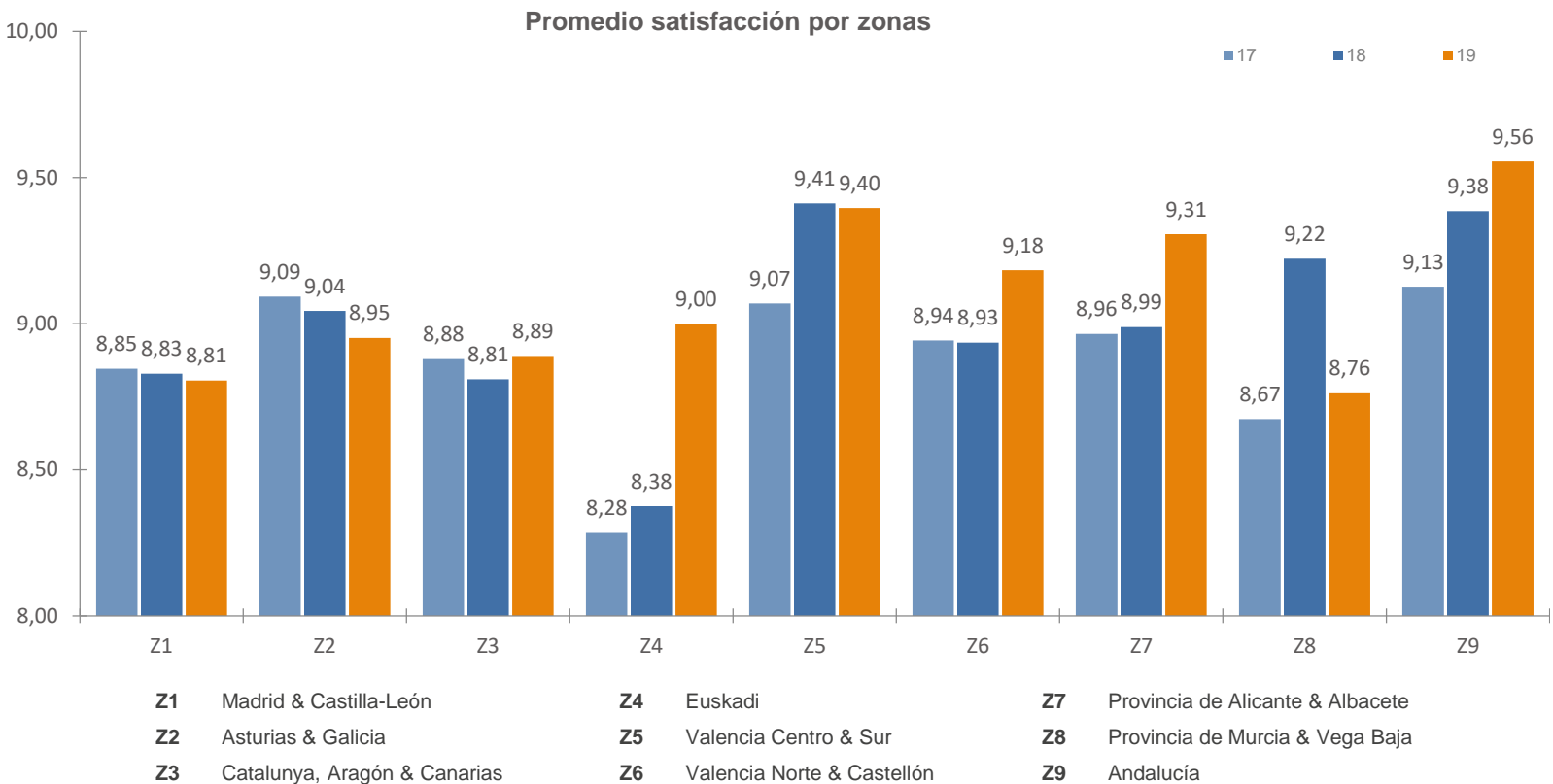
3.6. Encuestas

3.6.3.1. Encuestas
a empresas con
mantenimiento
directo
(desglose por
Zonas)

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.

La valoración media de la pregunta de satisfacción global que se integra en la encuesta presencial realizada por los Gestores de Salud que se le efectúa a nuestras empresas mutualistas arroja unos resultados de **9'15** (sobre 10).

La muestra para el estudio constó de **403** 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.



Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.6. Encuestas

3.6.3.2. Encuestas
a empresas con
mantenimiento
indirecto

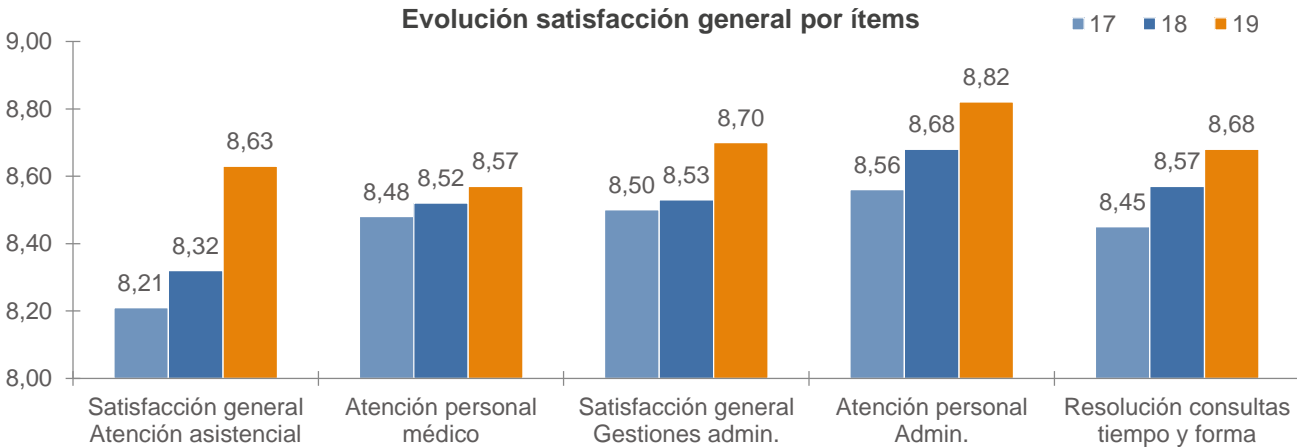
Con el afán de conocer la satisfacción de todos nuestros mutualistas se realizaron además encuestas mediante sistema telemático o encuestas online al clúster de empresas sin mantenimiento directo (aunque tienen asignado un Gestor de Salud, igualmente), en las que respondieron a la solicitud **436 empresas mutualistas, +12'61%** respecto al ejercicio anterior. Las preguntas versan sobre la asistencia sanitaria, la atención administrativa recibida, la satisfacción con nuestro servicio y dos preguntas abiertas sobre por qué nos recomendaría (o no) y puntos de mejora.

Los datos reflejan que el **86'7%** de las empresas mutualistas nos recomendarían, obteniéndose además un índice de satisfacción de **8'51, +1'76%** comparado con el ejercicio anterior.

Empresas con mantenimiento indirecto

	2017	2018	2019
Grado de satisfacción	8'23	8'36	8'51
¿Recomendarían univale ?	83'3%	84'3%	86'7%

Observaciones: la tabla se ha actualizado con una nueva forma de medición a partir del año 2018 por la que por una puntuación de 0 a 6 inclusive en el grado de satisfacción, se considera que la empresa no nos recomendaría. En anteriores memorias este rango era de 0 a 5.





Mutualistas y trabajadores
protegidos

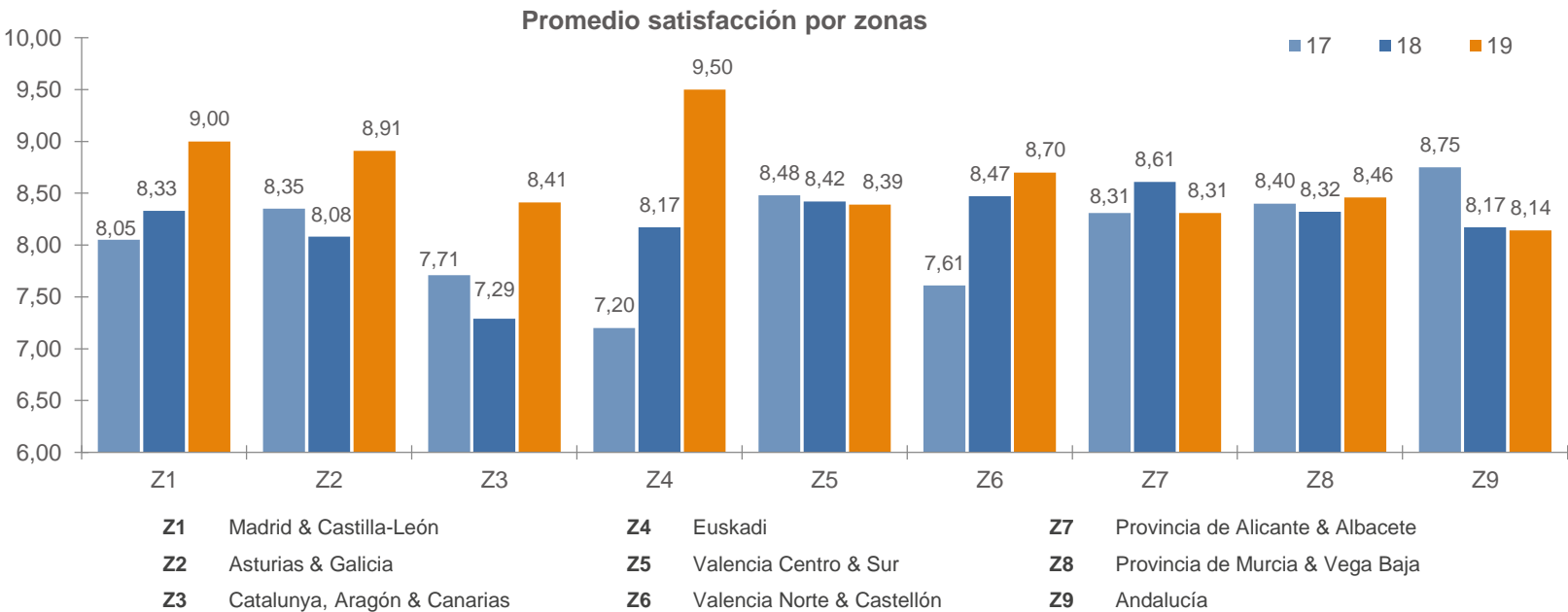
3.6. Encuestas

3.6.3.2. Encuestas
a empresas con
mantenimiento
indirecto
(desglose por
Zonas)

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.

La puntuación media de satisfacción que nos otorgan las empresas con mantenimiento indirecto fue de **8'51** (sobre 10). Como se puede observar en el gráfico, la dispersión de los resultados de 2019 es baja, siendo bastante homogéneos los resultados en todas las zonas.

Son encuestas realizadas mediante mailings (se envió a **3.413** empresas, que han 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 **436** 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.



Mutualistas y trabajadores
protegidos

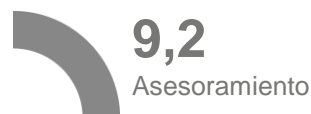
3.6 Encuestas

3.6.3.3. Despachos profesionales

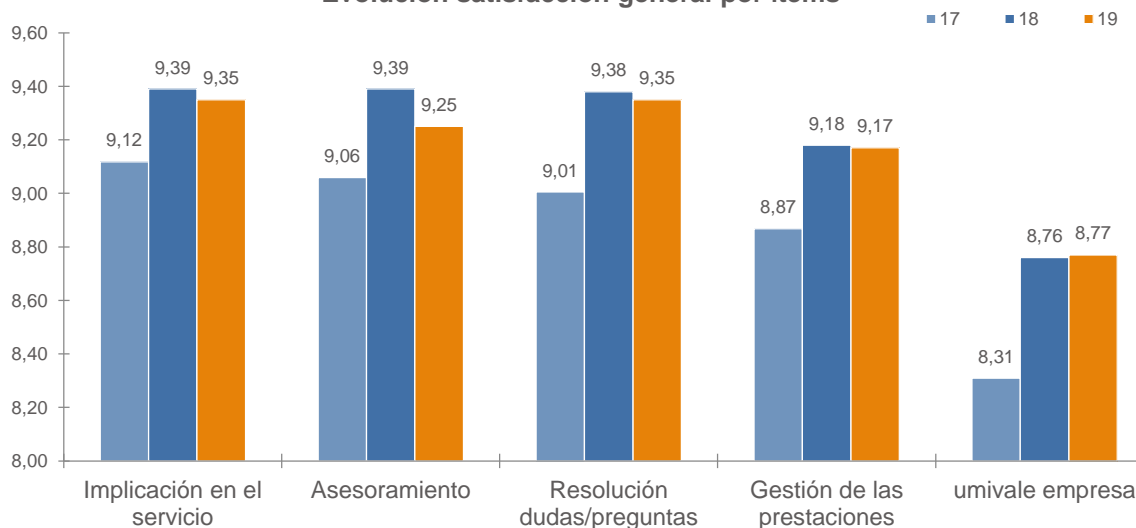
Los despachos profesionales forman parte de nuestros grupos de interés ya que en la mayoría de los casos actúan como enlace entre la Mutua y nuestras empresas asociadas. Por este motivo es importante saber su opinión a fin de evaluar el servicio que prestamos y detectar puntos de mejora donde actuar.

En 2019 realizamos de manera presencial **435** encuestas de satisfacción a despachos profesionales de forma aleatoria. Un **97'5%** recomendaría nuestros servicios a sus conocidos, (**+1'02%** respecto a 2018) y una satisfacción global de **9'23**.

Son encuestas realizadas presencialmente a aquellos despachos que tienen empresas / autónomos dados de alta en **umivale**. Esta encuesta consta de preguntas sobre la gestión administrativa con una valoración de la encuesta de 0 a 10. El resto de preguntas valoran los servicios en los que sobresalimos o en aquellos que consideramos que podemos mejorar, contando con una pregunta abierta de puntos de mejora.



Evolución satisfacción general por ítems





Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.6 Encuestas

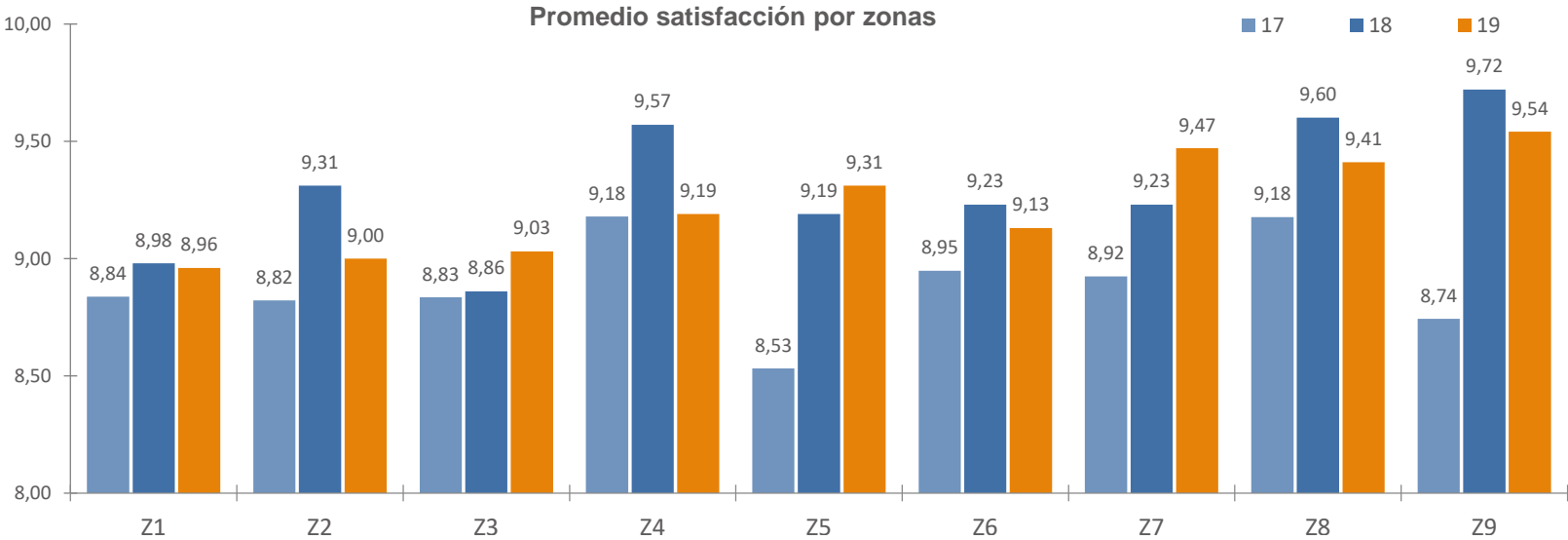
3.6.3.3. Despachos
profesionales

En el desglose de zonas se puede observar en el gráfico que la dispersión de los resultados es baja, siendo bastante homogéneos los resultados en todas las zonas.

Este año 2019 se ha dado un paso adelante en la fidelización de este grupo de interés, por lo que hemos implantado un nuevo y mejorado entorno web para este segmento, tanto corporativo como privado.

Despachos profesionales

	2017	2018	2019
Grado de satisfacción	8'87	9'24	9'23
¿Recomendarían umivale ?	91'9%	97'1%	97'4%



Nota: El criterio utilizado para calcular la puntuación global es aplicando los promedios de la pregunta satisfacción global planteadas en dicha encuesta.



Mutualistas y trabajadores
protegidos

3.6 Encuestas

3.6.3.4. Encuestas a trabajadores tras asistencia sanitaria

Trabajadores asistencia sanitaria

Encuesta telefónica realizada por parte de nuestro Servicio de Atención al Cliente a pacientes que han seguido un tratamiento con baja por AT&EP y son alta. Les pedimos que valoren del 0 al 10 la calidad médica, de RHB, la atención administrativa y nuestras instalaciones. Los ítems son:

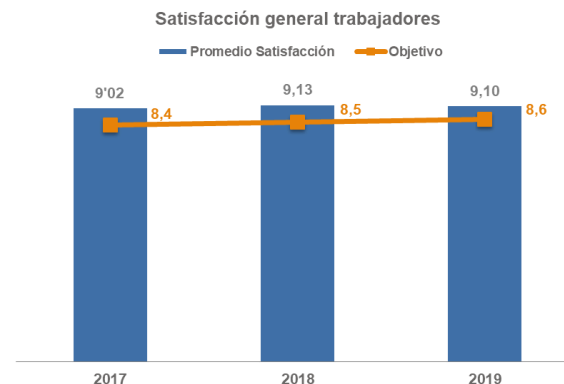
- Actitud y trato del personal.
- Tiempo de espera y dedicación.
- Información facilitada acerca de su dolencia/tratamiento y de los trámites a realizar.
- Calidad de las instalaciones y aparatos.
- Agilidad de los trámites administrativos.
- Satisfacción general.

En el transcurso de la encuesta el mutualista puede trasladar un input, ya sea consulta, queja, sugerencia y felicitación, el cual se canalizará y trasladará por el procedimiento establecido.

Durante 2019 se realizaron **447** encuestas a **trabajadores que han seguido un tratamiento con baja por accidente laboral y enfermedad profesional** con un grado de satisfacción global del **9'1**.



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 en España”.



Los datos de satisfacción en 2019, desglosados por concepto analizado y área de prestación del servicio han sido:

Área	2017	2018	2019
Administrativa	9'0	9'1	9'0
Instalaciones	8'9	9'2	9'2
Médica	9'1	9'1	9'1
Rehabilitación	9'3	9'2	9'3
Promedio Satisfacción	9'0	9'1	9'1

Concepto	2017	2018	2019
Actitud y trato	9'2	9'1	9'2
Información	9'2	9'1	9'2
Instalaciones	8'9	9'2	9'2
Tiempo	9'0	9'0	8'9
Promedio Satisfacción	9'0	9'1	9'1



Mutualistas y trabajadores
protegidos

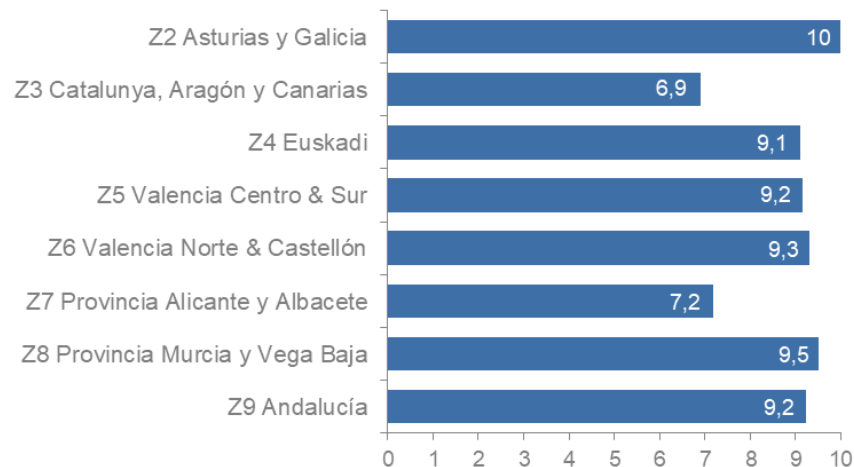
3.6 Encuestas

3.6.3.4. Encuestas
a trabajadores tras
asistencia sanitaria

Encuestas a trabajadores por zonas

Desde el lanzamiento de **umivale tu salud**, en abril de 2019, se han recibido encuestas por dicho sistema de las diferentes de Zonas en las que se encuentra organizada **umivale**.

La valoración media que nos aportan los trabajadores de nuestras zonas es de **9'1** sobre una puntuación total de 10 puntos. El número de pacientes que contestaron a dicha encuesta fue de **447** durante el ejercicio 2019.

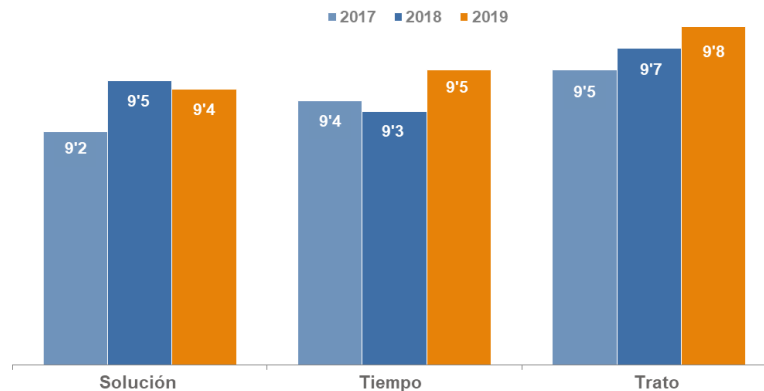


3.6.3.5. Encuestas
a la Línea 900, en el
servicio 24 horas

Encuestas al servicio 24 horas de nuestra Línea 900

Con el fin de **contrastar** el nivel de **satisfacción** de los mutualistas que utilizan este servicio subcontratado, que presta servicio fuera de nuestro horario de apertura (de 20:00h a 08:00h, fines de semana y festivos). Se monitoriza por medio de **115** encuestas, preguntándoles por el trato, tiempo de respuesta y solución aportada siendo **el resultado muy satisfactorio**, con un grado de satisfacción medio de **9'57**.

Valoración (sobre 10) de cada ítem monitorizado en la encuesta al
servicio 24 horas Línea 900





Equipo humano



Equipo Humano

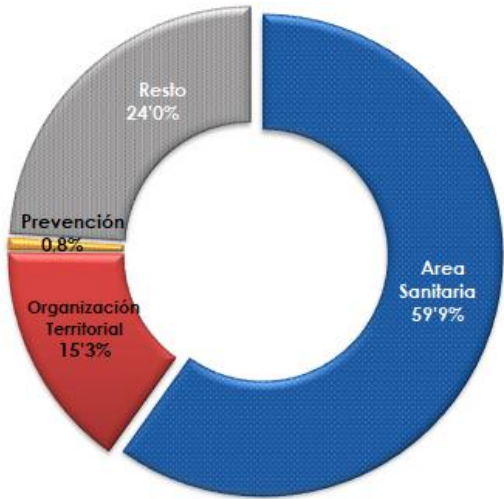
4.1. Nuestro
equipo humano

GRI 102-7 y GRI 102-41

Durante 2019 nuestro **equipo humano** se incrementó ligeramente, cerrando el año con **758 profesionales**, de los cuales el 59'89% son mujeres. Además **umivale** apuesta por la creación de empleo estable, predominando el colectivo de empleados indefinidos respecto al de internos.

Por otro lado, hemos finalizado 2019 con **1'88%** de ratio de **ausencias por motivos de salud** (global año).

Distribución de la plantilla por área de actividad
(a 31 de diciembre 2019)



59,9 %

Profesionales sanitarios

(médicos, DUE's y fisioterapeutas).

15,3 %

Personal no sanitario

(administrativos, gestores de salud y directores territoriales)

0,8 %

Área Prevención

(técnicos de PRL).

24'0 %

Personal de los servicios de apoyo

que incluye a desarrollo de personas, control de gestión, servicios generales, administración, atención al cliente, informática, administración sanitaria, asesoría jurídica y gerencia.

Perfil equipo humano umivale	Hombres	Mujeres	Total
Desglose por género	304	454	758
Edad media	47'4	43'6	45'1
Profesionales titulados	268	372	640
Contratos indefinidos	298	436	734
Contratos temporales	6	18	24
Contratos a tiempo completo	276	428	704
Contratos a tiempo parcial	28	26	54
Antigüedad media de la plantilla	15	13'2	13'9
Nacionalidades	13	10	15
Trabajadores con discapacidad	5	5	10
Índice de rotación	3'6%	6%	9'6%
% tasa de ausencias por motivos de salud	1'78%	1'94%	1'88%

El **59'89%**
de los empleados
son **mujeres**



El **96'84%**
de los empleados tiene
contrato indefinido





Equipo Humano

4.1. Nuestro
equipo humano

GRI 102-41



Como cada año destinamos importantes esfuerzos y recursos a nuestro **Plan de Formación** para seguir potenciando las habilidades y capacidades de nuestros profesionales, convencidos de que apostar por el desarrollo profesional es el mejor camino para lograr su total implicación en el proyecto **umivale**.

Datos formación



29.841

Horas de formación

11'33

Horas media
alumnos formados



2.634

Alumnos formados

74'63%

Formación específica
del puesto



Equipo Humano

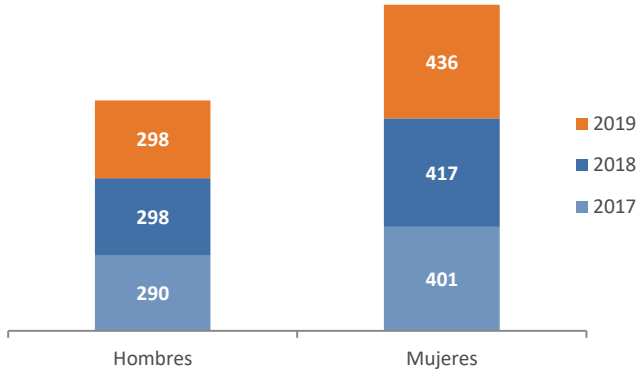
4.1. Nuestro
equipo humano

Empleados por tipo
de contrato laboral
(indefinido o
temporal) y sexo

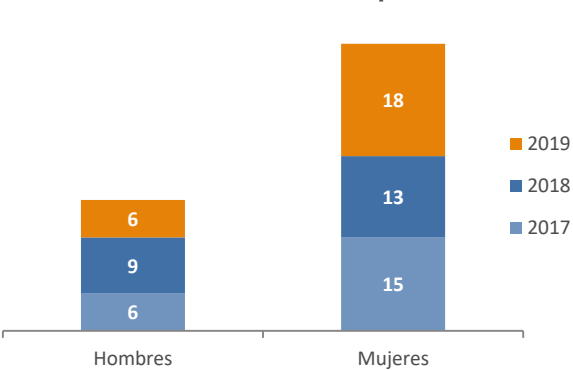
GRI 102-8

Empleados por
contrato laboral
(indefinido o
temporal) y por
región

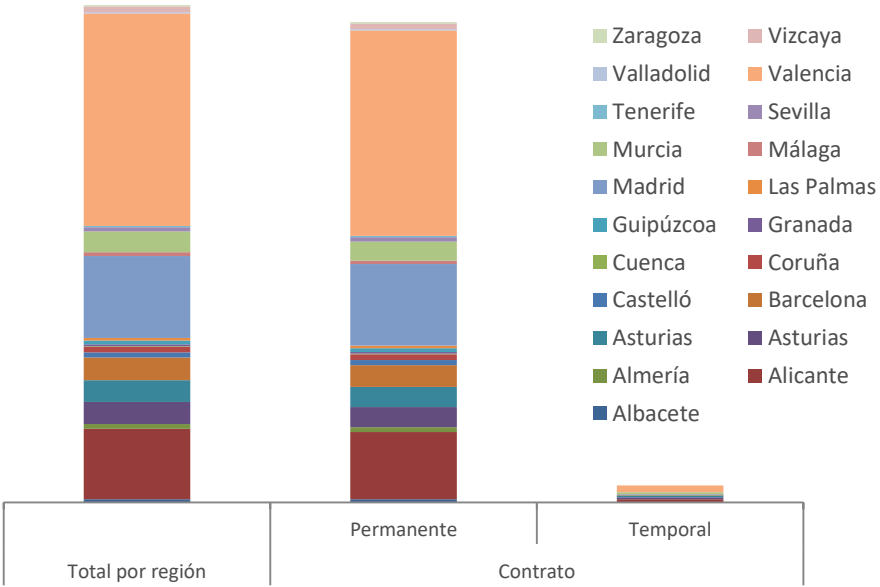
Contrato laboral indefinido



Contrato laboral temporal



Región	Total por región	Contrato	
		indefinido	Temporal
Albacete	5	5	
Alicante	112	107	5
Almería	8	8	
Asturias	35	32	3
Barcelona	36	35	1
Castellón	8	8	
Coruña	9	9	
Cuenca	1	1	
Granada	3	3	
Guipúzcoa	6	6	
Las Palmas	4	4	
Madrid	131	130	1
Málaga	6	6	
Murcia	33	30	3
Sevilla	7	7	
Tenerife	2	2	
Valencia	339	328	11
Valladolid	2	2	
Vizcaya	9	9	
Zaragoza	2	2	
Total empleados		758	



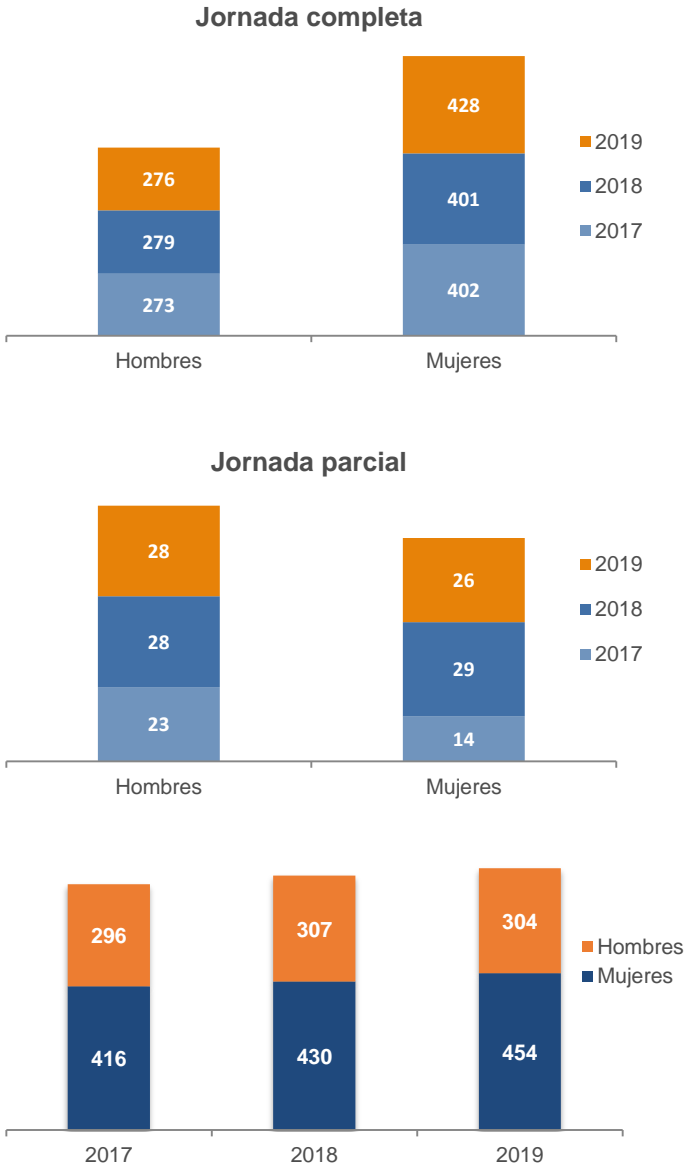


Equipo Humano

4.1. Nuestro
equipo humano

Empleados por tipo
de contrato laboral
(a jornada completa
o a media jornada) y
sexo

GRI 102-8





Equipo Humano

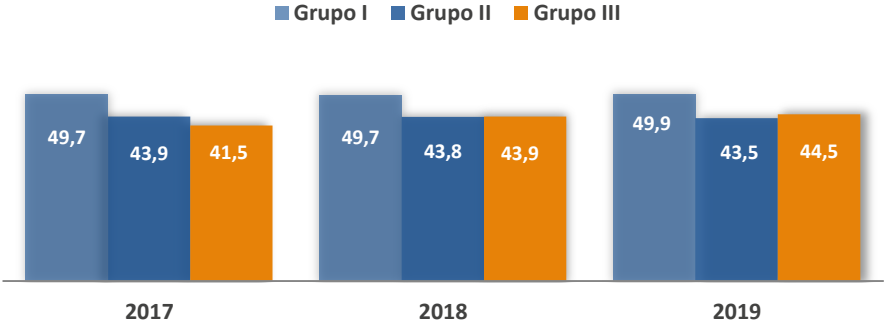
4.1. Nuestro
equipo humano

Número de
empleados
indefinidos por tipo
de contrato (grupo
I, II o III) y sexo

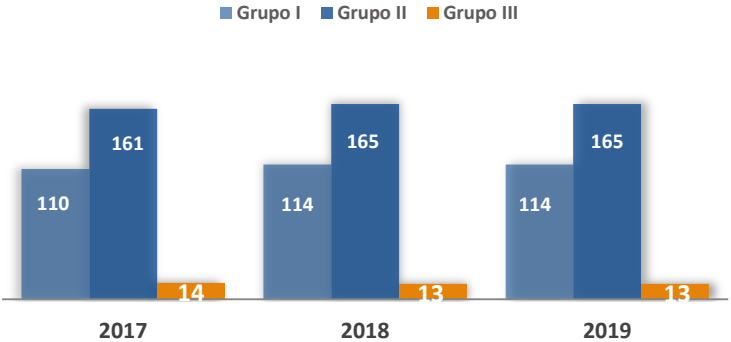
GRI 102-8



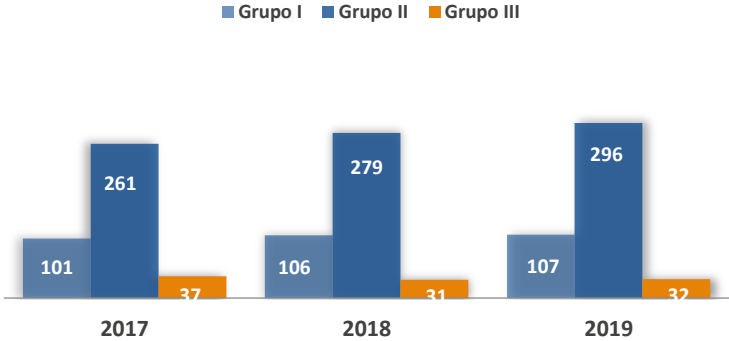
Edad media de empleados por categoría



Hombres empleados por categoría



Mujeres empleados por categoría



*Los grupos I, II o III hacen referencia a las categorías de los trabajadores de umivale según el convenio de Seguros Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la SS.
<https://www.boe.es/eli/es/res/2017/05/18/4>



Equipo Humano

4.1. Nuestro
equipo humano

GRI 103

Tenemos claro que las personas son el valor diferenciador de todas las organizaciones. Por ello, el máximo valor de **umivale** son las personas que forman el equipo de trabajo, llamados **umivalientes**, y que constituyen uno de los cinco grupos de interés. Si queremos tener éxito como organización, nuestros empleados tienen que estar satisfechos, implicados en el proyecto y motivados, para que puedan satisfacer al resto de componentes y se consiga así nuestra Misión.

Según se recoge en nuestro modelo de Excelencia (MEX), nuestros empleados forman parte de la cadena de valor como un equipo de profesionales comprometidos e involucrados con las metas de la organización. A través del MEX se establecen los pilares de nuestra cultura corporativa y es el referente que nos ayuda a tomar decisiones de manera autónoma y coordinada, fomentando el orden y correlación entre los objetivos, las acciones, los resultados y el clima de trabajo.

Denominamos **umivalente** al modelo de trabajador que queremos en **umivale** y que está plenamente integrado en nuestra cultura de calidad, es clienteorientado, desarrolla sus funciones con autoexigencia, proactividad, trabajo en equipo, adaptabilidad y colabora en la mejora continua dentro de su círculo de influencia.

Se encuentra en la base de la pirámide invertida que representa nuestra organización (al ser el que interactúa con los mutualistas en la prestación del servicio) y su cultura orientada al mutualista en su doble vertiente, mutualista interno y mutualista externo.

La participación de los **umivalientes** se canaliza (de forma sistematizada) para la estandarización y mejora de los procesos mediante las siguientes herramientas: reuniones, evaluación del desempeño ascendente / descendente, entrevistas, consultas, grupos de trabajo, grupos de mejora, etc.

umivale despliega su **Modelo de Desarrollo de las Personas** basándose en la “Dirección por Misiones” (DxM) donde cada trabajador debe comprender su aporte a la Misión y para ello debe tener toda la formación, información y autonomía necesaria para poder triunfar en su desempeño. El Modelo de Desarrollo de las Personas incluye el despliegue de los factores estratégicos, un sistema de captación, selección, incorporación y fidelización (Paquete de Valor), un conjunto de competencias, un sistema de comunicación, de formación y un conjunto de planes para implementar las estrategias y las mejoras. Su Misión se concreta en **conseguir el éxito de nuestros umivalientes**.





4.1. Nuestro equipo humano

GRI 103

La política de Recursos Humanos se desarrolla a través del proceso “input ser humano”, que integra los subprocesos seleccionar, formar - informar, fidelizar personas (comprometer/compensar), administrar y desvincular.

El Plan anual de Recursos Humanos **Plan umivalentes** está integrado en el Plan Estratégico (que cubre a toda la organización y con proyección a todos los grupos de interés). Los Planes se difunden a la organización mediante la transmisión en cascada. Los objetivos se fijan anualmente y, mensualmente, se hace un seguimiento de la evolución de los mismos. Los planes se nutren y se mejoran a partir de la información recogida de los profesionales. Existe un cuadro de capacitaciones de las personas. Sus principales líneas de trabajo presentes y futuras son:

- Selección: mejorar la fase de reclutamiento.
- Proceso post-selección: informe seguimiento para coordinador.
- Conciliación / flexibilidad: horarios de centros, personal sanitario, teletrabajo.
- Plan **umivalentes** sanos: puesta en marcha de la segunda fase.
- Campaña solidaria: consolidación del céntimo solidario.
- Prevención. Plan de seguridad vial.
- Prevención. Ampliar formación en emergencias.
- Prevención. Mejoras en ergonomía.
- Herramientas informáticas. Portal del **umivalente**.
- Formación. Medir el aprovechamiento y la eficacia.
- Formación. Plataforma de formación.





Equipo Humano

4.1. Nuestro
equipo humano

GRI 102-12 y GRI 102-13

Nos hemos adherido a los siguientes compromisos:

- Adhesión al **Pacto Mundial** de la ONU (realizando los informes de progreso correspondientes), apoyando los diez principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
- **Alianza internacional de empresas saludables** (red de referencia para el intercambio de buenas prácticas sobre entornos de trabajo saludables y de contribución a aportar valor añadido en las políticas de responsabilidad social de las empresas integrantes).
- **Declaración de Luxemburgo**, ratificando nuestro compromiso con la promoción de la salud en el trabajo
- **Chárter por la diversidad**, comprometiéndonos a respetar los principios fundamentales de igualdad, respeto al derecho de la inclusión de todas las personas, fomentando programas de no discriminación e implementado políticas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- **Miembro red de empresas Sana+Mente responsables**, que apuestan y promueven el valor de la salud y el bienestar psicológico dentro de sus políticas de gestión empresarial.



Los datos que se ofrecen son recopilados a través de informes generados en el programa de gestión de personal (A3 Equipo), datos oficiales de AMAT y de contratación pública según la Ley de Contratos del Sector Público.



Equipo Humano

4.2. Empleo

GRI 103 y GRI 102-8

La gestión del equipo humano es un aspecto estratégico. Se dispone de un plan de retribución, nuestro paquete de valor, que mejora las condiciones de nuestro convenio. Uno de nuestros pilares fundamentales para motivar y consolidar nuestra cultura es la **estabilidad laboral**:

- Todas las altas se incorporan directamente con contrato de trabajo indefinido, salvo posibles interinidades para sustituir temporalmente la ausencia de algún trabajador con contrato indefinido.
- 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 **umivalentes**. La motivación de los trabajadores redunda directamente en la calidad del servicio ofrecido por nuestra organización.
- Se fomenta el diálogo con los trabajadores a través de diferentes sistemas, como son: la evaluación de desempeño 180 grados, reuniones periódicas, visitas al proceso, política de puertas abiertas, intranet, felicitaciones, sugerencias, etc.
- El diseño de un **paquete de valor** contribuye a atraer y fidelizar a los **umivalentes**, proporcionando los recursos y herramientas necesarios que satisfagan las necesidades de los trabajadores y equilibren la ecuación valor-esfuerzo. Integra:
 - La **política retributiva**.
 - Los **beneficios sociales** (bono transporte, ayuda guardería, pago de colegiación, servicio médico empresa, ampliación de descanso maternal, complemento de mejora, ayuda a familiares de trabajadores fallecidos, complemento de incapacidad temporal, seguro de vida, etc.).



99'08%
Trabajadores
dentro del convenio



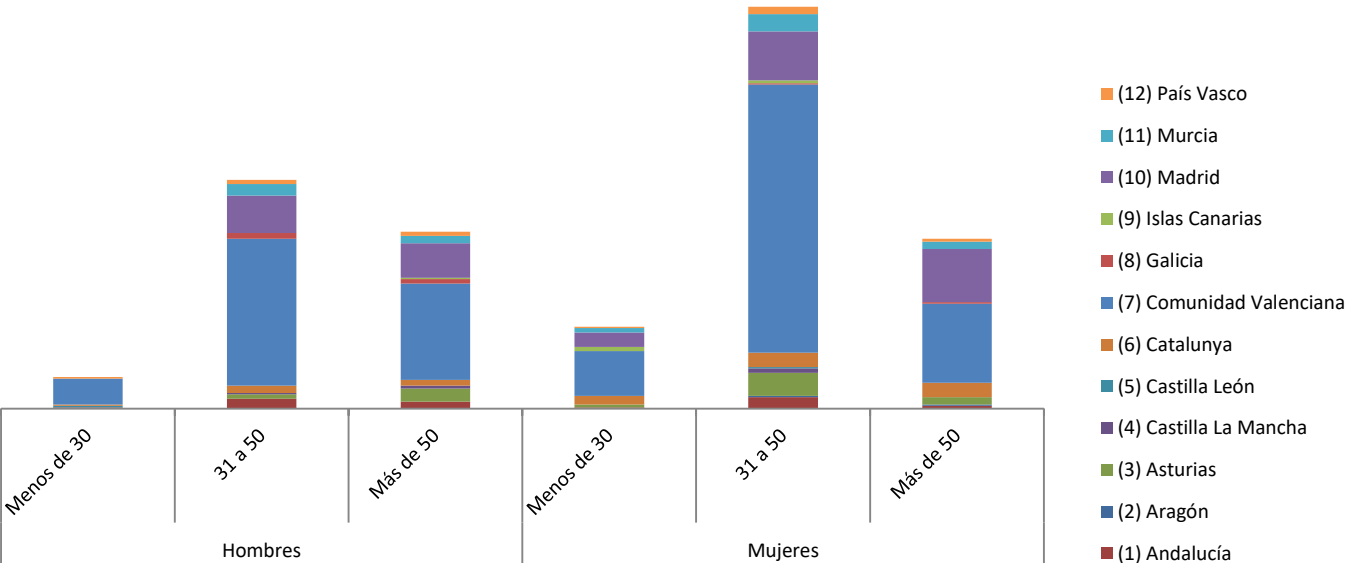


Equipo Humano

4.2. Empleo

Plantilla de
empleados durante
el periodo objeto
del informe, por
grupo de edad,
sexo, región.
Nueva contratación
y rotación

GRI 401-1



Nº	Nuevas contrataciones												Total	Rotación												Total		
	Hombres						Mujeres							Hombres						Mujeres								
	Menos de 30		31 a 50		Más de 50		Menos de 30		31 a 50		Más de 50			Menos de 30		31 a 50		Más de 50		Menos de 30		31 a 50		Más de 50				
	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.		Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.	Tot.	Ind.			
(1)	1	0,14		0		0	1	0,14	1	0,14	1	0,14	4	0,54		0		0		0	0	2	0,27	1	0,14	3	0,41	
(2)		0				0		0		0		0	0	0		0		0		0	0		0		0	0	0	
(3)		0	1	0,14		0	2	0,27	6	0,81		0	9	1,22		0	1	0,14	1	0,14		0	5	0,68		0	7	0,95
(4)		0		0		0		0		0		0	0	0		0		0		0	0		0		0	0	0	
(5)	1	0,14		0		0		0		0		0	1	0,14		0	1	0,14		0	0		0		0	1	0,14	
(6)	2	0,27		0		0	5	0,68	2	0,27		0	9	1,22	1	0,14	2	0,27	1	0,14	3	0,41	4	0,54		0	11	1,49
(7)	15	2,04	7	0,95	1	0,14	23	3,12	23	3,12		0	69	9,36	11	1,49	7	0,95	3	0,41	14	1,90	15	2,04	3	0,41	53	7,19
(8)		0	1	0,14		0	1	0,14		0		0	2	0,27		0		0		1	0,14		0		0	1	0,14	
(9)		0		0		0	1	0,14		0		0	1	0,14		0		0		0	0		0		0	0	0	
(10)	1	0,14	1	0,14		0	9	1,22	4	0,54		0	15	2,04	1	0,14	2	0,27	2	0,27	3	0,41	2	0,27	1	0,14	11	1,49
(11)		0		0		0	1	0,14	5	0,68	1	0,14	7	0,95		0	1	0,14		0	1	0,14	5	0,68	1	0,14	8	1,09
(12)		0	1	0,14		0		0	1	0,14		0	2	0,27		0		0		1	0,14		0		0	3	0,41	
Tot.	20	2,71	11	1,49	1	0,14	43	5,83	42	5,70	2	0,27	119	16,15	13	1,76	14	1,9	8	1,09	22	2,99	35	4,75	6	0,81	98	13,30

La numeración corresponde a la región indicada en el indicador.



4.2. Empleo

Paquete de valor

GRI 103 y GRI 401-2

Con el objetivo de contribuir en atraer y fidelizar a las personas que integran el equipo, **umivale** ofrece retribución “económica” así como salario “emocional”, que es lo que conocemos como **paquete de valor**.

Las principales **herramientas** que contiene el **paquete de valor de umivale** son:

- **Retribución flexible** (seguro de salud, cheque guardería, bono transporte, etc.).
- **Pago de colegiación** a los trabajadores que lo necesiten para desarrollar su profesión y que trabajan en exclusiva para **umivale**.
- **Promoción interna**.
- **Trabajar al lado de casa**, puesto de trabajo más próximo al domicilio.
- Ampliación del **descanso maternal**.
- **Ayuda a familiares de trabajadores fallecidos**.
- **Vigilancia y promoción de la salud**.
- **Servicio médico de empresa**.

Todos los beneficios habituales que se conceden al personal fijo a tiempo completo se conceden también al personal a tiempo parcial o temporal.

Las personas acogidas a las principales herramientas de nuestro paquete de valor son las siguientes:

Número de umivalentes acogidos a programas de nuestro paquete de valor

Retribución flexible	2019
Seguro de salud	277
Guardería	24
Bono transporte	36
Total	337

Otras Acciones	
Colegiación	222
Trabajadores al lado de casa	13
Carrera profesional (promoción interna)	12
Total	247

No se dispone de planes de pensiones, No obstante **umivale** regula en su convenio colectivo la compensación por jubilación (compensación económica, tras la jubilación, de 1 mensualidad (hasta 10 como máximo) por cada 5 años completos de servicio y de un proyecto de beneficio social, mediante la implantación de un modelo de retribución diferida, con el fin de premiar la permanencia activa, el compromiso y el desempeño hasta la jubilación, dotando **umivale** aportaciones económicas en función de la disponibilidad presupuestaria.



Equipo Humano

4.2. Empleo

Permiso parental

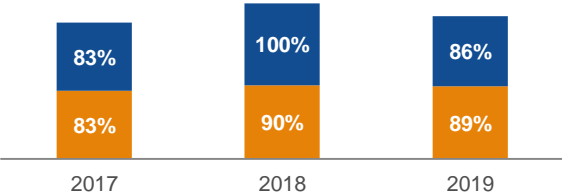
GRI 401-3

Índice	Reincorporación tras baja por maternidad			Reincorporación tras baja por paternidad		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
%	53%	90%	73%	100%	100%	100%
Nro. total	10	9	8	7	7	2

Índice	Reincorporación tras baja por maternidad + 12 meses			Reincorporación tras baja por paternidad + 12 meses		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
%	83%	90%	89%	83%	100%	86%
Nro. total	5	9	8	5	7	6

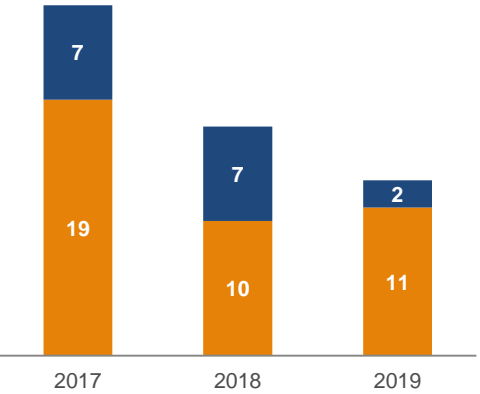
% de reincorporación al trabajo

- Tras la Paternidad (+ 1 año después)
- Tras la Maternidad (+ 1 año después)



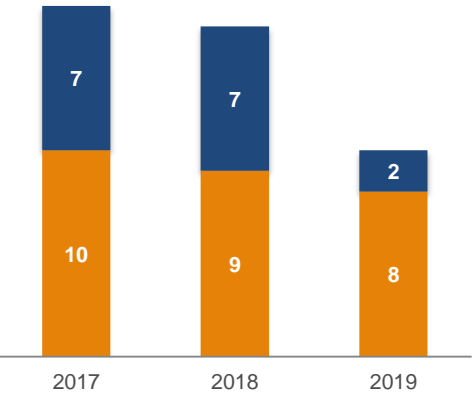
Número de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad

- Número de Paternidades
- Número de Maternidades



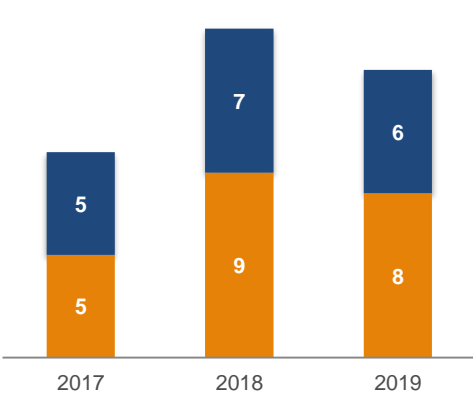
Número de empleados reincorporados en el periodo después de maternidad/paternidad

- Número de Paternidades
- Número de Maternidades



Número de empleados reincorporados tras baja +12 meses por maternidad/paternidad

- Número de Paternidades
- Número de Maternidades



Todos los empleados se han acogido al permiso parental.



4.3. Relaciones
trabajador -
umivale

GRI 103



El Modelo de Relaciones Laborales implantado en **umivale** deriva de nuestro modelo de gestión de la empresa (Modelo de Excelencia - MEX):

- Utilizando el convenio colectivo como “suelo” en las relaciones entre empresa y trabajador, incluyendo aquellos de jornada parcial y de régimen temporal.
- Contemplando como factor clave conseguir y mantener el equilibrio de la ecuación valor = esfuerzo, para que sea parejo el esfuerzo aportado por los trabajadores en el cumplimiento de la Misión y el valor que **umivale** les aporta.

Nuestra cultura de empresa recoge el compromiso de respeto de los **umivalentes**, con unas relaciones profesionales basadas en la buena educación, el reconocimiento de la dignidad de todas las personas, la equidad, la confidencialidad, la colaboración y el trabajo en equipo. Fomentamos un equilibrio saludable entre la vida personal y laboral de las personas, teniendo en cuenta las nuevas formas de trabajo.

Para que los **umivalentes** puedan ejercer su trabajo con la máxima autonomía se les dota de herramientas y del conocimiento suficiente, siendo claves la filosofía de la gestión por procesos, la clienteorientación y coordinación de los métodos de trabajo y las aplicaciones del Sistema de Información que lo soportan. Cualquier idea, queja, reclamación, sugerencia y/o petición de cualquier **umivalente**, denominada input, se canaliza a través de nuestro Servicio de atención al cliente que la registra y asigna propietario para su valoración y posible implantación. Los planes de mejoras son registrados y se controlan siguiendo la metodología de la gestión de proyectos.

umivale ofrece continuidad; nuestros trabajadores se incorporan directamente con contrato de trabajo indefinido.



4.4. Salud y
seguridad en el
trabajo

GRI 103, GRI 403-1, GRI
403-4 y GRI 416-1

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 psicología aplicada) cubiertas por personal propio con dedicación exclusiva y la vigilancia de la salud contratada con un Servicio de Prevención Ajeno: **Valora Prevención**.

Al ser uno de nuestros procesos principales y dar servicio a los mutualistas (dado que **umivale** realiza actuaciones preventivas con cargo a cuotas mejorando la cultura de prevención de sus empresas mutualistas y de la Sociedad en general), la gestión de la seguridad de nuestros trabajadores tiene que ser ejemplar y nuestra organización debe ser líder en este campo.

- El 100% de los trabajadores se encuentran representados en los diversos Comités de Seguridad y Salud o por los Delegados de Personal. Los acuerdos con los representantes de los trabajadores cubren todos los asuntos relacionados con la salud y la seguridad y el 100% de dichos asuntos se cubre en tales acuerdos formales.

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 mutualistas y que utiliza:

- El cumplimiento normativo como punto de arranque para el sistema.
- El enfoque a modelos de gestión de prevención internacionalmente reconocidos.

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.

Desde 2017 se ha puesto en práctica un **Plan de Salud en el Trabajo**, orientado a conseguir que los **umivalentes** mantengan unos niveles de salud adecuados en base a la información sobre buenos hábitos de vida y de trabajo. El objetivo del Plan de Salud de **umivale** es ayudar a los **umivalentes** a obtener la mejor **salud y bienestar**, siendo referentes en salud y predicando con el ejemplo.

Para ello queremos prevenir y reducir enfermedades potenciando los beneficios de la alimentación saludable y la actividad física.

Los indicadores utilizados para la medición del Plan de Salud son los derivados de los datos de los reconocimientos médicos anuales de los **umivalentes**. Utilizamos como medida de referencia el SCORE (probabilidad de sufrir un incidente cardiovascular en los próximos 10 años).

	Mujeres	Hombres
2017	2'10%	6'05%
2018	2'28%	6'86%
2019	2'41%	6'80%

Hemos puesto en marcha las siguientes acciones del Plan:

- Come bien - vive mejor.
- Caterings + saludables.
- Sensibilización en alimentación saludable.
- Recetas saludables.
- Ponte en marcha.
- Día de la fruta
- Participación en carreras solidarias.
- Promoción de actividades en grupo.
- Historias saludables.
- Establecimiento de un reto **umivale**.
- Historias ejemplares
- Revisa tu tensión arterial



Equipo Humano

4.4. Salud y
seguridad en el
trabajo

GRI 403-2

Los datos de absentismo referidos a 2019 fueron:

Provincia	Plantilla			Total			Hombres			Mujeres		
	Total	Hombres	Mujeres	Jornadas	Perdidas	% ABS	Jornadas	Perdidas	% ABS	Jornadas	Perdidas	% ABS
Albacete	5	2	3	1.825	0	0%	730	0	0%	1.095	0	0%
Alicante	112	49	63	39.612	696	1,8%	17.521	294	1,7%	22.091	402	1,8%
Almería	8	4	4	2.920	110	3,8%	1.460	0	0%	1.460	110	7,5%
Asturias	35	12	23	12.015	365	3%	4.409	293	6,6%	7.606	72	0,9%
Barcelona	36	10	26	12.929	94	0,7%	4.046	21	0,5%	8.883	73	0,8%
Castelló	8	2	6	2.920	154	5,3%	1.064	0	0%	1.856	154	8,3%
Coruña	9	7	2	3.073	0	0%	2.251	0	0%	822	0	0%
Cuenca	1	1		365	0	0%	365	0	0%			0%
Granada	3	1	2	1.429	181	12,7%	365	0	0%	1.064	181	17,0%
Guipúzcoa	6	3	3	2.371	189	8%	1.003	184	18,3%	1.368	5	0,4%
Las Palmas	4	1	3	1.460	27	1,8%	365	0	0%	1.095	27	2,5%
Madrid	131	50	81	47.362	1.284	2,7%	18.886	786	4,2%	28.476	498	1,7%
Málaga	6	4	2	1.978	0	0%	1.309	0	0%	669	0	0%
Murcia	33	13	20	12.224	151	1,2%	4.865	51	1%	7.359	100	1,4%
Sevilla	7	4	3	2.555	49	1,9%	1.460	8	0,5%	1.095	41	3,7%
Tenerife	2		2	549	0	0%			0%	549	0	0%
Valencia	339	136	203	122.224	1.816	1,5%	48.789	341	0,7%	73.435	1.475	2%
Valladolid	2	1	1	699	0	0%	334	0	0%	365	0	0%
Vizcaya	9	4	5	3.285	0	0%	1.460	0	0%	1.825	0	0%
Zaragoza	2		2	730	0	0%			0%	730	0	0%
Total	758	304	454	272.525	5.116	1,9%	110.682	1.978	1,79%	161.843	3.138	1,94%

2017	Hombres	Mujeres
% ABS	1'4%	2'0%
Total % Abs	1'8%	

2018	Hombres	Mujeres
% ABS	2%	2'3%
Total % Abs	2'2%	

2019	Hombres	Mujeres
% ABS	1'8%	1'9%
Total % Abs	1'9%	

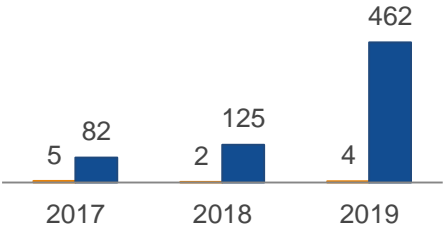
El absentismo (ABS) se obtiene dividiendo los días que ha estado el trabajador de baja en el mes entre los días naturales del mismo.

Durante el ejercicio 2019 se produjeron 4 accidentes que sumaron un total de 462 días perdidos.

En el mismo periodo no se ha producido ningún fallecimiento ni enfermedad profesional en **umivale**.

Accidentes y jornadas perdidas

■ Nº Accidentes
■ Días Perdidos





Equipo Humano

4.4. Salud y seguridad en el trabajo

Servicio de Prevención Propio

GRI 103, GRI 403-3 y GRI 416-1

Se realizaron **318** actuaciones en **Prevención de Riesgos Laborales** dirigidas a mejorar nuestra propia prevención:

👉 **Formación:**

- Formación básica en prevención de riesgos laborales.
- Formación en seguridad vial.
- Formación en emergencias y evacuación en cada centro de trabajo.
- Formación para Delegados de Prevención.

👉 **Evaluación de las condiciones de trabajo en 38 centros:**

- Condiciones de iluminación por puesto de trabajo.
- Evaluación de la calidad del aire.
- Condiciones termo higrométricas por puesto de trabajo.
- Revisión de instalaciones.
- Otros: evaluaciones específicas, condiciones ergonómicas, etc.

En el resto de centros, estas actuaciones se llevan a cabo por el Servicio de Prevención Ajeno.

- 👉 **Actualización de evaluaciones periódicas de riesgo** en 8 centros.
- 👉 **Simulacros de evacuación** en 10 centros.
- 👉 **Asesoramiento técnico** en los Comités de Seguridad y Salud constituidos.
- 👉 **Investigación** de accidentes de trabajo e incidentes.
- 👉 **Actualización y mantenimiento de procedimientos, métodos de trabajo seguros e información** referente a prevención de riesgos laborales.
- 👉 Realización del **Cuestionario de factores psicosociales**.
- 👉 Realización **Encuesta sobre condiciones de trabajo y gestión de PRL**.

A continuación enumeramos algunas de las metodologías de trabajo implantadas en **umivale** que suponen mejoras en la seguridad y salud de los mutualistas y trabajadores:

- 👉 Revisión y evaluación de riesgos de instalaciones.
- 👉 Formación en emergencias y realización de simulacros.
- 👉 Adecuación de medios para la evacuación de personas con discapacidad.
- 👉 Mantenimiento de medios de extinción y protección en emergencias.
- 👉 Revisión de las condiciones de instalaciones eléctricas, de aire acondicionado, aparatos a presión, etc., según normativa.
- 👉 Verificación de equipos sanitarios de medida.
- 👉 Actualización y gestión de equipos e instalaciones.
- 👉 Revisiones y certificaciones de las instalaciones de rayos x.
- 👉 Controles de DDD y legionela. Se han determinado los criterios para prevención y control de legionelosis en nuestras instalaciones con riesgo asociado, mediante la adopción de medidas higiénico-sanitarias y la contratación de servicios profesionales con una empresa especializada.
- 👉 Controles de cadena de frío, caducidades de medicación y disponibilidad de estándar de urgencias.
- 👉 Protocolo de limpieza, desinfección y esterilización de material sanitario.
- 👉 Procedimientos ante casos de emergencias sanitarias.

Estas medidas enumeradas anteriormente están enfocadas a extremar las medidas de higiene y asepsia, dotando de medios adecuados para el ejercicio de su actividad a nuestros trabajadores.

Nuestros trabajadores sanitarios se encuentran expuestos a punturas accidentales o riesgos de enfermedades, pero no existe ningún trabajador cuyo trabajo tenga alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.



Equipo Humano

4.4. Salud y
seguridad en el
trabajo

Promoción de la
salud

GRI 103 y GRI 416-1

El compromiso con el entorno laboral saludable se reafirma con su política de seguridad y salud en el trabajo. En este sentido se ha diseñado un Plan de promoción de la salud, “**umivalientes sanos**”, en el que se trabajan diferentes áreas:

- **Promoción de la actividad física** con el propósito de promover la actividad física y concienciar sobre los beneficios que tiene en la salud y la calidad de vida la práctica de ejercicio físico. Entre las actividades llevadas a cabo destacamos:
 - **umivalientes por suma:** reto por equipos para fomentar el ejercicio físico, mediante la realización de actividades deportivas (andar, correr, nadar, yoga, pilates, actividades Indoor y montar en bicicleta).
 - **Historias saludables:** promocionar historias de **umivalientes** sobre casos de esfuerzo – éxito en proyectos relacionados con la salud.
 - **Actividades en grupo:** promoción de rutas al aire libre para **umivalientes** y familiares.
 - **Carreras solidarias:** participación en marchas populares en beneficio de asociaciones como la AECC (Asociación Española Contra el Cáncer) o Fundación Española del Corazón.



Participación en la marcha contra el Cáncer en Valencia

- **Reconocimientos médicos anuales** para facilitar la detección precoz de problemas de salud.
- **Hero check:** proyecto de colaboración con el equipo de investigación WANT (Universidad Jaume I) en el que se realizan diversas acciones de evaluación y diagnóstico para conocer los factores psicosociales y las fortalezas de la organización con el fin de optimizar el bienestar psicosocial de la organización.
- **Hábitos alimenticios saludables.**
 - **Caterings + saludables:** promover hábitos alimenticios sanos, incluyendo fruta y otros alimentos saludables en almuerzos y comidas de formación y reuniones.



umivalientes Z1



Formación Hablar en Público Murcia

- **Recetas saludables:** publicación de recetas saludables de los **umivalientes** para promover la alimentación sana.
- 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.



4.5. Formación

GRI 103

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 los procesos y distintos servicios y divisiones. En particular, mencionar los grupos de trabajo (por ejemplo de sanitarios, propietarios, etc.) 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, tanto con sus objetivos, como con el promedio de los **umivalentes**, aprender/mejorar con respecto a las mejores prácticas.

La formación se realiza dentro de la jornada laboral y, si no es posible, computa como horas de trabajo efectivas.

Nuestro **plan de formación** se encuentra estructurado en:

- **Formación troncal**, común para todo el equipo de personas que componen nuestra plantilla. Las acciones más importantes integradas dentro de esta formación son:
 - **Plan de acogida**: lo reciben todos los trabajadores durante la primera semana de su incorporación y su objetivo es facilitar una rápida integración en la organización.
 - La **información básica** (historia, la organización, procedimientos, normas de seguridad y **PRL**, condiciones de trabajo y cultura institucional) de nuestra empresa.
 - **MEX**: curso participativo que se imparte a todos los **umivalentes** en su primer año, facilitando la información necesaria sobre nuestro Modelo de Excelencia, con la información que todos deben conocer y aplicar y que gira

alrededor de nuestra misión, visión y valores, nuestros grupos de interés y el Código Ético.

- Formación de **absentismo**, **Plan de Prevención de Riesgos Normativos** y **Plan General de Actividades Preventivas**, que ayudan a nuestros trabajadores a ser más eficaces en su trabajo.
- **Formación específica**, formación personalizada para cada puesto de trabajo y adaptada a los diferentes planes de carrera. Destacando:
 - **Formación en absentismo avanzado**, orientada a ampliar los conocimientos en gestión de absentismo, mejorar el desempeño y la toma de decisiones.
 - Formación para el personal sanitario “**suturas y radiología**” con el objetivo de actualizar los conocimientos en dicha materia.

En ambos casos, tanto la formación troncal como la específica, se renuevan los contenidos o se refuerzan con ejercicios y role-play (de las distintas materias).

Con el objetivo de capacitar a los **umivalentes** para que el conjunto de la organización consiga cumplir la Misión y cada uno “triunfe” en su puesto de trabajo, optimizando su carrera profesional, se concreta y despliega el plan de formación anual, con su cuadro de seguimiento y medición que incluye a todos los trabajadores que forman parte de **umivale**.

En 2019 hemos continuado invirtiendo en motivar y consolidar nuestra cultura de empresa, sobre la base de un pilar fundamental como es la formación continua. Destinamos importantes **esfuerzos y recursos** a nuestro plan de formación con el principal objetivo de seguir potenciando las **habilidades y capacidades** de nuestros **profesionales**, convencidos de que **apostar** por el **desarrollo profesional** es el mejor camino para **lograr** su total **implicación** en nuestro **proyecto**.



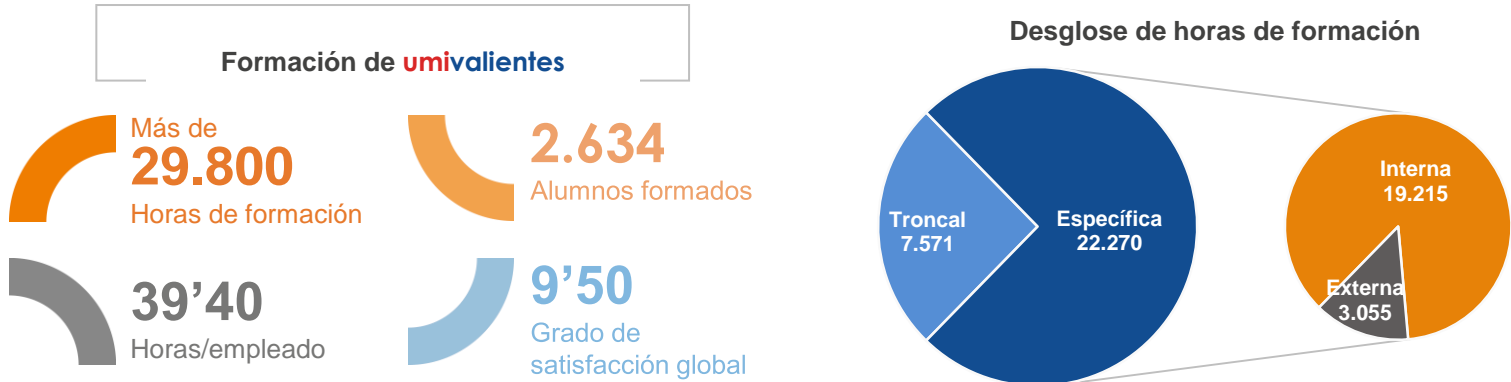
Equipo Humano

4.5. Formación

GRI 404-1

Por lo que respecta a la formación de los **umivalentes**, en 2019 se llevaron a cabo un total de **29.841 horas** formativas, que engloban a la formación troncal **7.571** horas y a la formación específica, **22.270** horas. Cabe destacar que el **89'76%** de las horas se impartieron con **medios internos**.

En 2019 el **promedio de horas/año de formación** fue de **39'40** horas por **umivalente**, totalizando en el año **2.634** alumnos.



Sanitarios Instalaciones **umivale** Quart - Madrid



Sanitarios Instalaciones **umivale** - Madrid



Absentismo avanzado, Instalaciones **umivale** - Alicante

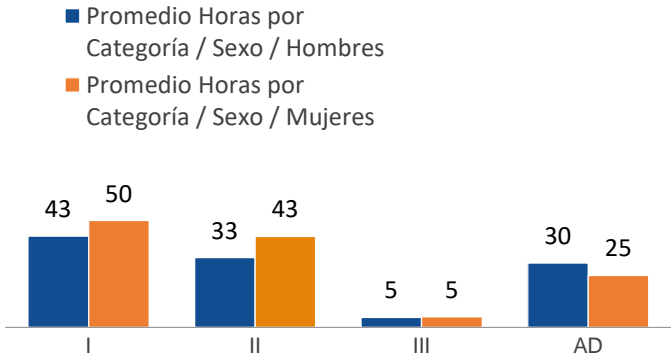
En **umivale** no se han aplicado planes de empleabilidad ni de gestión de los últimos años de carrera profesional por el hecho de que las carreras profesionales de nuestra plantilla alcanzan la jubilación en esta misma empresa.



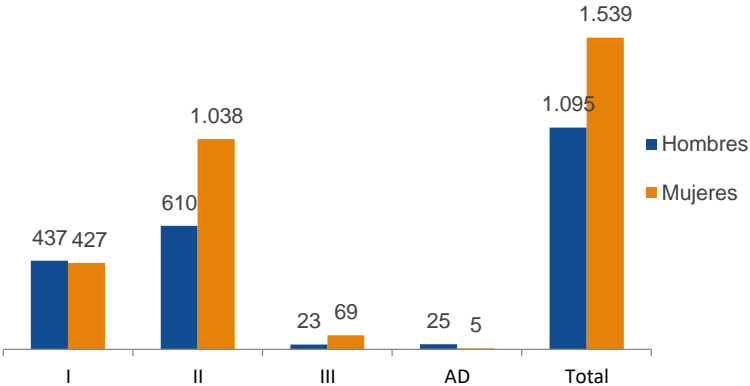
4.5. Formación

GRI 404-1 y GRI 404-3

Promedio horas por categoría y sexo

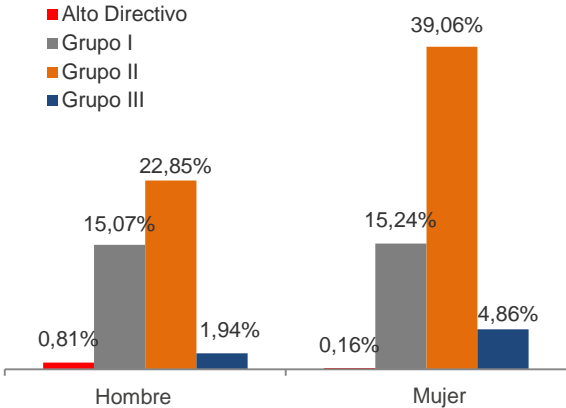


Trabajadores formados por categoría profesional



Nota: el indicador hace referencia al número de asistencias de un trabajador a una o varias acciones formativas.

Promedio de evaluaciones del desempeño y desarrollo profesional



La entrevista de evolución es la herramienta que utiliza **umivale** para medir el grado de cumplimiento del Modelo de Excelencia por parte del trabajador.





Equipo Humano

4.5. Formación

Programas de
mejora

GRI 404-2

Las tipologías más importantes formativas realizadas, las competencias adquiridas en las mismas que reciben y el publico objetivo se muestran en la siguiente tabla:

Formación presencial	Competencias	Puestos	Horas de formación
Modelo de Excelencia - MEX	Cultura organizativa. Modelo de gestión.	Nuevos umivalentes	4.848
Plan de acogida	Introducción. Cultura organizativa. Modelo de gestión.	Nuevos umivalentes	438
Director de rayos x	Titulación reglada	Médico/a	360
Operador rayos x	Titulación reglada	Enfermero/a	120
R6. Gestión de emociones	Gestión de las propias emociones	Directores Territoriales Coordinador/a	936
Hablar en público	Comunicación	Gestores de Salud Nuevos Directores Territoriales y Coordinadores	315
Sanitarios	Conocimientos Sanitarios	Médicos/a Enfermero/a Fisio	2.772
Curso avanzado absentismo	Gestión de ABS	Gestores de Salud Directores Territoriales	120
Comunicación verbal: mi lenguaje como herramienta	Escucha activa / Empatía	Administrativos de las Direcciones Territoriales	420
Formación básica en prevención de riesgos laborales	Conocimientos en PRL	Nuevos umivalentes Mantenimiento	744
Plan de emergencias y evacuación	Conocimientos en PRL	Nuevos umivalentes Mantenimiento	658
Plataformas digitales	Conocimientos herramienta digital	Gestores de Salud Directores Territoriales	728





4.6. Diversidad,
igualdad de
oportunidades y
no discriminación

GRI 103 y GRI 406-1

Plan de Igualdad

GRI 102-16 y GRI 102-17

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.

umivale apuesta por la diversidad dentro de su equipo de profesionales; prueba de ello es que en la actualidad contamos con **14** nacionalidades distintas entre nuestros trabajadores.

Todos los anuncios de empleo se publican en lenguaje neutro, para dar la oportunidad de presentarse a cualquier selección tanto a hombres como mujeres e integra a las personas con discapacidad dentro de los procesos de Recursos Humanos.

umivale basa las relaciones con todos sus grupos de interés en la igualdad, la libertad y la no discriminación. En este sentido, en 2011 se suscribió el **I Plan de Igualdad** de **umivale** tras un estudio - diagnóstico de situación y que derivó en un compromiso plasmado en la aplicación de una serie de medidas tendentes a su consecución efectiva en diferentes campos (acceso al empleo, clasificación profesional, promoción, formación, retribución, ordenación del tiempo de trabajo, conciliación, prevención del acoso sexual y por razón de sexo) y con una batería de mecanismos de control de su implantación (incluida una Comisión de Seguimiento), con el objeto de sistematizar y abordar las actividades relacionadas con este tema, que tiene los siguientes objetivos:

- Garantizar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso, la selección, la contratación, la promoción, la formación y demás condiciones laborales y erradicar cualquier posible discriminación.
- Garantizar la igualdad de trato retributivo por trabajos de igual valor.
- Introducir la perspectiva de la igualdad en la cultura de la empresa.
- Promover la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran la plantilla de la empresa.
- Implementar el uso de lenguaje e imagen inclusivo.
- Brindar apoyo a las trabajadoras que sufren violencia de género.
- Prevención del acoso sexual o por razón de sexo, orientación sexual o identidad de género.

Conocedores del avance espectacular de la sociedad en esta materia y, como no puede ser de otra manera, la Dirección decidió plasmar su compromiso y voluntad en avanzar en la consolidación de la igualdad de género, asumiendo un nuevo compromiso junto al sindicato UGT, único con representación entre nuestra plantilla, mediante la negociación y firma del **II Plan de Igualdad** de **umivale**. Para ello se procedió a realizar el diagnóstico de situación y posterior análisis conjunto, llevado a cabo por la Comisión de Igualdad (compuesta de forma paritaria por dos miembros de la Representación Legal de los Trabajadores/as y por dos representantes de la empresa, constituyendo la representación de mujeres el 75% de dicha Comisión), con el objetivo de acordar el II Plan de Igualdad de **umivale**, rubricado con las firmas de la Dirección y del sindicato UGT el 26 de febrero de 2019, fecha en la que se firmó, igualmente, el nuevo **Protocolo** para la prevención, detección y actuación ante situaciones de **acoso sexual y acoso por razón de sexo**.



Equipo Humano

4.6. Diversidad,
igualdad de
oportunidades y
no discriminación

Plan de Igualdad

GRI 102-16, GRI 102-17,
GRI 103 y GRI 406-1

El II Plan de Igualdad de trato y oportunidades de **umivale** fue consensuado con la representación de los trabajadores y la empresa. Con él se quiere suscribir el compromiso de la entidad de garantizar las mismas oportunidades entre mujeres y hombres, además de evitar cualquier tipo de discriminación laboral que pueda darse. Asimismo, en 2016, el Director Gerente de la Mutua firmó un documento asumiendo el compromiso de **umivale** respecto al establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de **umivale**.

El II Plan dispone de objetivos y acciones positivas a emprender en diferentes campos como:

- Acceso al empleo (selección)
- Clasificación profesional
- Formación
- Promoción
- Retribución
- Ordenación del tiempo de trabajo
- Comunicación
- Prevención del acoso sexual y por razón de sexo

El seguimiento y control de la puesta en marcha y cumplimiento del Plan está encomendado a la Comisión de Igualdad, paritaria y que se reúne con una periodicidad establecida en el propio Plan con carácter ordinario.

La Comisión de Igualdad no ha detectado en los tres últimos años casos de discriminación conocidos no dando lugar a ningún tipo de multa o sanción.

Cabe destacar en este entorno la mejora continua, la asunción dentro de nuestra cultura organizativa de todos estos valores como propios y la implicación de todas las personas que formamos parte de este proyecto, en cada uno de los niveles de representación y, en especial, de los integrantes del Comité de Dirección.

% Género



Hombres

2017	2018	2019
41'6%	41'7%	40'2%



Mujeres

58'4%	58'3%	59'8%
-------	-------	-------



4.6. Diversidad,
igualdad de
oportunidades y
no discriminación

Plan de Igualdad

GRI 102-16, GRI 102-17,
GRI 103 y GRI 406-1

Compromisos del Plan de Igualdad

- **Compromiso** absoluto en la **lucha contra la violencia de género**.
- No a determinadas **falias, fobias o causas propias** de nuestra vida personal.
- **Nuevo protocolo de prevención del acoso sexual y por razón de género**.
- **No a posicionamientos ideológicos o políticos**.
- **Transparencia** en materia de **selección, contratación, promoción e igualdad salarial**.
- Figura del / la **Agente de Igualdad**.
- Creación de la **Comisión de seguimiento y evaluación** del Plan.
- **Utilización del lenguaje inclusivo** interna y externamente.



La política de **umivale** en materia de igualdad ha sido reconocida por la Generalitat Valenciana con la concesión, en el año 2016 y renovado en enero del año 2018, del visado del Plan de Igualdad y del uso del sello “Fent Empresa. Iguals en Oportunitats”.



Estamos incluidos en el directorio de empresas comprometidas que edita el Ayuntamiento de Gijón: “Empresas y Entidades de Gijón comprometidas con la igualdad”. Este directorio visibiliza a las empresas y entidades que están trabajando la igualdad en su gestión interna, elaborando planes de igualdad o desarrollando políticas y medidas en su cultura organizacional hasta alcanzar la excelencia.



Hemos dado un impulso a nuestro modelo de gestión social corporativa responsable con la discapacidad, consiguiendo el **Sello Bequal Plus**, y que verifica, entre otros enfoques, que los procedimientos de RRHH (selección, contratación, promoción, formación, adaptación de puestos, participación) favorecen la integración de este colectivo y la igualdad de oportunidades.



4.6. Diversidad,
igualdad de
oportunidades y
no discriminación

GRI 103

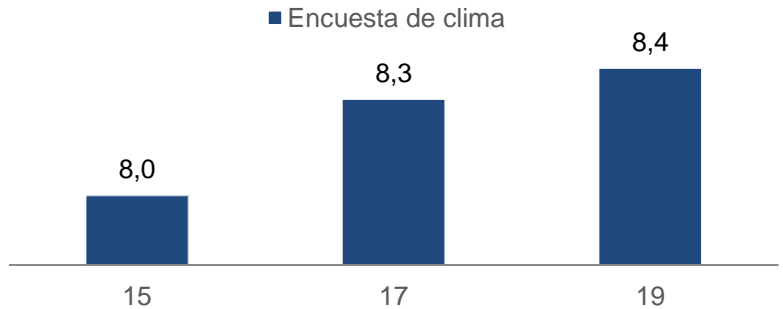
Plan de Igualdad

GRI 102-16 y GRI 102-17

Clima social

Como complemento a la encuesta de clima social que **umivale** puso a disposición de sus trabajadores/as en el año 2019, con una **participación** en esta edición del **94'30% de la plantilla**, y con **unos resultados** que superaron en un **+0'09%** a los de 2017 en cuanto al grado de satisfacción de la plantilla (una media de **8'37** sobre 10, con unas valoraciones de **8'7** –valoración de los coordinadores-, **8'4** –valoración de la conciliación- u **8'7** –valoración de la cultura de empresa-, por ejemplo), el proyecto continua en 2020 con la realización de entrevistas en profundidad para poder conocer con detalle los aspectos en los que podemos incidir para mejorar, en el que la Dirección de Desarrollo de Personas ha planificado **165** entrevistas individuales con el objetivo de seguir creciendo y conociendo de primera mano las necesidades de las trabajadoras y trabajadores de **umivale**.

Encuesta de clima laboral



La encuesta fue realizada exceptuando al personal recién incorporado a **umivale** o en situación de prejubilación.

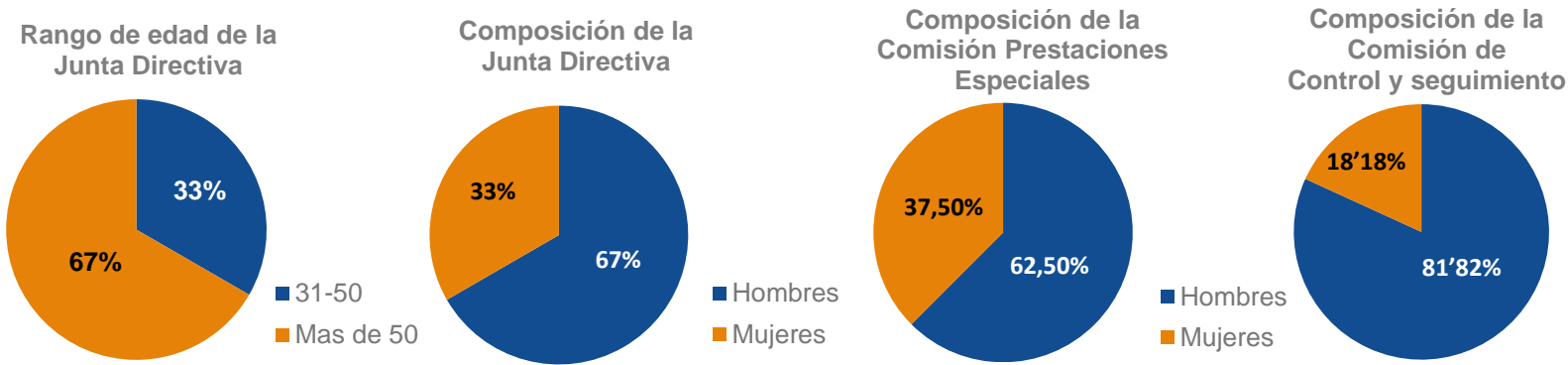




4.6. Diversidad,
igualdad de
oportunidades y
no discriminación

GRI 405-1

Porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad



Porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad

Categoría laboral	Sexo		Grupo de edad			Discapacidad	
	Hombres	Mujeres	Menos 30	31-50	Más 50	Hombres	Mujeres
Alto Directivo	6	1		1	6		
Grupo I	116	109	11	99	115	4	2
Grupo II	169	312	68	303	110	1	2
Grupo III	13	32		35	10		1





4.6. Diversidad,
igualdad de
oportunidades y
no discriminación

GRI 405-2

El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas.

2019	Grupo I		Grupo II		Grupo III	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
umivale	44.882	42.995	28.155	23.715	18.519	16.754
Ratio relación salarial entre hombres y mujeres		95,80%		84,23%		90,47%

2019	Grupo I		Grupo II		Grupo III	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comunidad Valenciana	46.178	42.819	26.792	23.863	18.349	16.123
Relación salarial entre hombres y mujeres Ratio C. Valenciana		92'73%		89'07%		87'87%
Madrid	43.060	44.774	34.208	24.649	19.454	17.478
Relación salarial entre hombres y mujeres Ratio C. de Madrid		103'98%		72'06%		89'84%
Cataluña	45.908	45.952	34.586	21.403		16.244
Relación salarial entre hombres y mujeres Ratio Cataluña		100'10%		61'88%		
Resto	42.605	40.522	26.030	22.813		19.567
Relación salarial entre hombres y mujeres Ratio resto CCAA		95'11%		87'64%		

- 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.
- El convenio establece que la remuneración esté asociada a la categoría profesional y no al género de la persona, por lo que no existen diferencias de salario.
- Se ha tomado como ubicación con operaciones significativas las comunidades autónomas en las que tenemos más empleados.
- Selección de comunidades por el número de trabajadores.



4.7. Comunicación
interna

GRI 103

La comunicación de los **umivalientes** en los diferentes ámbitos de gestión constituye un pilar básico para fomentar la participación, involucración y motivación de cada uno de los trabajadores, que se hace posible gracias a nuestro plan de comunicación dirigido a todos ellos.

umivale ha implantado un plan de comunicación que apoya a su cultura y a la estrategia que tiene los siguientes objetivos:

- Transmitir mensajes corporativos.
- Informar sobre lo que ocurre dentro de nuestra organización.
- Motivar y establecer una línea de comunicación eficaz entre los **umivalientes**, gerentes, coordinadores, la dirección y los diferentes servicios de las distintas divisiones, con la consiguiente eliminación de barreras.

Características del sistema de comunicación:

- El **contenido**. Se concreta consensuándolo entre el propietario del proceso y los Coordinadores. No se transmite nada importante que previamente no haya sido validado y entendido por el Comité de Dirección.
- El **formato** del mensaje. Se basa en que los conceptos se escriben de manera simple y entendible por todos.
- El **método** de transmisión, que sigue los siguientes principios:
 - Transmisión **presencial**: bajada en “cascada” (de padres a hijos) por medio de reuniones presenciales programadas, en las que participan el 100% de la plantilla. Este sistema consigue que todos los **umivalientes**, en menos de 15 días, dispongan de la información y la misma sea explicada en su lenguaje.
 - **Combinación** de múltiples **canales** de comunicación.

Los principales **canales de comunicación interna** son:

- Sistema de **reuniones**:
 - Reuniones anuales sobre los resultados y objetivos de **umivale**.
 - Reuniones semestrales sobre la situación y evolución de **umivale**.
 - Reuniones de División y de Servicio mensuales para formar e informar.
 - Reuniones individuales para realizar seguimientos y contrastar individualmente la actuación de cada uno de los trabajadores.
 - Comités de Negocio para informar temas relativos a los distintos procesos, fundamentales para el cumplimiento de nuestra Misión.
- **Portal del empleado** con acceso a diferentes herramientas y al tablón de anuncios.
- **Plataforma Biblos** (gestor del conocimiento). Acceso a toda la información y documentación que le permite trabajar e integrarse en la organización y facilita la colaboración de los grupos de trabajo.
- **Videoconferencias**: potenciador de grupos de trabajo.
- **Mailings corporativos**.



umivale



Proveedores



5.1. Proveedores

GRI 102-9 , GRI 102-10
Y GRI 308-1

Como entidad colaboradora con la Seguridad Social, **umivale** está sujeta en materia contractual a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público (LCSP), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de Febrero de 2014, según queda recogido en su artículo 1.3.g.

Por ello, nuestros procesos de contratación se rigen por el máximo respeto a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad, transparencia de los procedimientos y no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores, asegurando una eficiente utilización de los fondos que gestiona. Además, de acuerdo a la LCSP todas nuestras licitaciones:

- Se llevan a cabo mediante tramitación electrónica del expediente administrativo en materia de contratación, en todas sus fases (publicación del expediente, presentación de ofertas, reuniones de la mesa de contratación y resoluciones) y la publicación en la plataforma de contratación del sector público.
- Han simplificado los procedimientos en cuanto a la documentación requerida para la presentación de las ofertas, la reducción de plazos y la tramitación del expediente.
- Ha perdido importancia en los pliegos el concepto economicista (oferta “más ventajosa”) primando las ofertas con la “mejor calidad-precio”
- Todos los licitadores deben realizar una declaración responsable en la que se comprometen a respetar toda la normativa legal de aplicación. Por supuesto, al **100%** de los proveedores se les solicita estar al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

Se han definido unos criterios claros y homogéneos en los procesos de contratación, en todo su desarrollo, desde la solicitud de contrato e inicio del proceso de licitación hasta la finalización del mismo, incluida la adjudicación y facturación, todo ello encaminado a:

- Garantizar los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos.
- Optimizar las compras, seleccionando aquellos proveedores que resulten más ventajosos desde el punto de vista técnico, económico, ambiental y de responsabilidad social. Por las particularidades de la LCSP, **umivale** no puede primar a proveedores locales.



Proveedores

5.1. Proveedores

GRI 102-9 y GRI 102-10

En aplicación de dicha Ley durante 2019 se adjudicaron **821** contratos por un importe total de **28.554.617'11 euros**.

A continuación se muestra el siguiente detalle de estas adjudicaciones:

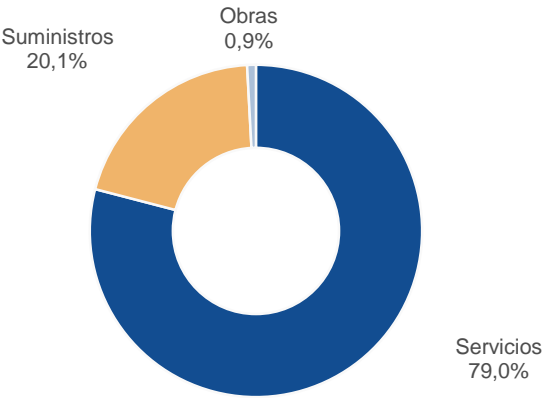
Adjudicaciones 2019						
Tipo	Contratos no menores		Contratos menores		Total	
	Nº	Importe (€)	Nº	Importe (€)	Nº	Importe (€)
Servicios	341	23.537.562	308	363.335	649	23.900.896
Suministros	38	3.375.792	127	162.998	165	3.538.790
Obras	4	1.099.996	3	14.935	7	1.114.931
Total	383	28.013.350	438	541.267	821	28.554.617

Importes adjudicados sin IVA

Contratos no menores adjudicados por año	Número			Importe		
	17	18	19	17	18	19
Servicios	291	259	341	20.762.874	29.202.516	23.537.562
Suministros	53	61	38	3.713.250	2.740.765	3.375.792
Obras	16		4	3.499.949		1.099.996
Total	360	320	383	27.976.072	31.943.281	28.013.350

- o Fecha obtención de los datos: 31 de marzo de 2020.
- o Indicadores “vivos”. Los datos de los indicadores 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 en 2019, el **79%** correspondió a contratos de **servicios** y en menor medida a **suministros, 20'1%**.



Por otro lado, contribuimos a la creación y mantenimiento del empleo (nuestros proveedores de servicios, sobre todo los sanitarios, son sectores intensivos en mano de obra), generando un volumen de inversión de **37.416'87** miles de euros en 2019, con un total de **2.354** proveedores.

GRI 102-9. Número de proveedores que trabajan para umivale	2017	2018	2019
Nº de proveedores total	2.362	2.383	2.354
Nº de proveedores sanitarios	1.172	1.132	1.150
Nº de proveedores generales	1.190	1.251	1.204

Pagos efectuados a proveedores (en miles de euros)	2017	2018	2019
Proveedores sanitarios	22.683,08	19.350,66	17.586,39
Proveedores generales	17.408,68	22.650,58	19.830,50

- o Fecha obtención de los datos: 31 de marzo de 2020.
- o Indicador “vivo”. Los datos del indicador pueden variar dado que se pueden producir cambios en las partidas de gastos de proveedores (por anulaciones, cambios, etc.).



5.1. Proveedores

GRI 102-9 y GRI 102-10

Nuestra red de centros ajenos 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 todas las provincias españolas, ayudándonos a gestionar la salud de nuestros trabajadores en 2019. Año tras año profundizamos y mejoramos la asistencia recíproca, permitiendo prestar servicios sanitarios en las zonas en las que no disponemos de centros propios. Su colaboración es imprescindible para conseguir nuestra Misión.

Asimismo, expresamos nuestro agradecimiento a los **4.681** despachos profesionales (*) que han confiado en nuestra labor y continúan colaborando con **umivale** en la gestión administrativa de nuestras empresas asociadas y autónomos adheridos.

(*) 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.

5.2. Actividades que umivale se apoya en empresas subcontratadas

GRI 102-8, GRI 102-9 y
GRI 102-10

Una parte de nuestra actividad se apoya en empresas subcontratadas: proveedores sanitarios, desarrollos informáticos, mantenimiento de sistemas y el servicio nocturno 24 horas de atención al cliente. De esta forma se contribuye de manera muy positiva a la creación de valor y al mantenimiento y generación de puestos de trabajo.

En los pliegos de contratación, según los requisitos de la LCSP, se han definido unos criterios claros y homogéneos sobre criterios de responsabilidad social corporativa y condiciones laborales.

Servicio nocturno 24 horas de Atención al Cliente

Disponemos de un Servicio de Atención al Cliente propio y desde una empresa contratada (RACC) se recogen las llamadas que realizan nuestros grupos de interés en horario nocturno o días festivos.

El servicio se realiza con un equipo de profesionales cualificados. A esta empresa se les remite toda la información sobre los métodos de trabajo, casuística, argumentarios y documentación que deban recoger al margen de ofertarles manuales de formación / información a los tele operadores. Disponemos de contacto habitual para tutorizar el servicio y para posibles dudas o comentarios sobre el mismo. Se programan reuniones de seguimiento periódicas al objeto de monitorizar la marcha del proyecto y establecer acciones de mejora.

Desarrollos informáticos y mantenimiento de sistemas

Para desarrollar el plan de sistemas, nuestros proyectos de transformación digital y de seguridad de la información, utilizamos la colaboración de proveedores tecnológicos, los cuales firman, según proceda, acuerdos de propiedad intelectual, confidencialidad



**5.2. Actividades
que umivale se
apoya en
empresas
subcontratadas**

GRI 102-8, GRI 102-9 y
GRI 102-10

y normas de uso para la utilización efectiva y segura de los recursos que ponemos a su disposición. Existen unos protocolos y metodologías de desarrollo seguro que sistematizan la calidad del trabajo, hitos a conseguir y métodos de desarrollo de código.

Muchos de los mismos trabajan en nuestras instalaciones y con nuestros equipos, por lo que disponen de un coordinador asignado que establece privilegios, métodos de trabajo y canales de comunicación. En los casos de proveedores que trabajan en remoto o fuera de las instalaciones siempre también hay un jefe de proyecto que lleva a cabo la gestión global del proyecto, con la interlocución directa, establecimiento de directrices y métodos de trabajo y seguimiento de la calidad del trabajo.

Proveedores sanitarios

Para ofrecer un servicio de calidad en aquellas zonas donde **umivale** no tiene presencia contamos con nuestra red sanitaria **suma** (ver apartado **1.5. Nuestros centros**) y un abanico de proveedores sanitarios especializados, contratados conforme a los requisitos del LCSP. Disponemos de **1.873** centros ajenos (hospitales, especialistas, psicólogos, etc.). Existen unos criterios claros para la red asistencial, en el que hay una persona asignada (interlocutor único para simplificar las gestiones a cada centro) responsable del mantenimiento de cada centro sanitario y que tiene como función principal la de asegurar que los proveedores están dando la mejor atención a nuestros mutualistas, llevando a cabo la recuperación funcional de los trabajadores. Para ello se han implantado un seguimiento de la calidad del trabajo (con visitas periódicas a los centros), un programa de información sobre los métodos de trabajo de **umivale** y un sistema de seguimiento de peticiones e incidencias ocurridas. En algunos centros de mayor volumen disponemos de un sistema de información compartido para gestionar los procesos sanitarios conjuntamente.





Sociedad



6.1. Gestión ambiental

GRI 103 y 307-1

En **umivale** hemos implantado un sistema de gestión ambiental alineado con nuestro Plan Estratégico, que no se queda únicamente en el estricto cumplimiento de la legislación en materia ambiental, dado que su fin es profundizar en nuestras actuaciones para minimizar los impactos medioambientales generados. El respeto a la naturaleza es uno de los principios de nuestro Código Ético. 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 ocasionados al medioambiente.

umivale regula (en el documento de aspectos medioambientales) la identificación de los aspectos ambientales que podemos controlar 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 desarrollamos y que están asociadas a los aspectos ambientales significativos identificados, conforme a nuestra política, objetivos y metas ambientales, se desarrollen en condiciones controladas.

El sistema ambiental cumple con la exigente legislación aplicable, intercambiando la información necesaria con la administración, tramitando las licencias y autorizaciones pertinentes y cumplimentando todos los registros que nos afectan en materia ambiental. Identificamos la legislación ambiental 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, etc.) que hemos recibido. Así lo demuestran los resultados de ausencias de multas, sanciones y la ausencia de incidencias con la presentación de documentos e inscripciones legales de residuos.

Nuestros impactos ambientales actuales más relevantes son:

- Consumo de fungibles de oficina.
- El consumo de materiales sanitarios y la gestión de sus residuos.
- La gestión energética y de agua generada en todas nuestras actividades.

Se dispone de canales de comunicación sistematizados (en la propia memoria de RSC o la memoria corporativa) para que cualquier persona pueda hacer llegar reclamaciones o comentarios sobre el sistema de gestión ambiental de **umivale**. No hemos tenido ninguna queja o reclamación en los últimos tres años. Los resultados conseguidos muestran, en general, una tendencia positiva, cumpliendo los objetivos planificados.





6.1. Gestión
ambiental

GRI 103 y 307-1

Los factores más relevantes que nos han llevado a la consecución de los objetivos ambientales han sido:

- **Formación / información** en materia de concienciación ambiental y uso responsable de recursos. **umivale** mantiene su labor de concienciación a través de **carteles informativos** colocados en lugares estratégicos de la organización para minimizar impactos medioambientales concretos.

Por otra parte se continúa con el desarrollo del **Plan de Eficiencia Energética** a través del cual se quiere concienciar a todos los **umivalentes** de la importancia del cuidado del medio ambiente a través de la publicación semanal de pop ups con consejos y buenas prácticas.



- **Sustitución de equipos** (informáticos, sanitarios, etc.) por modelos más eficientes.
- **Instalación de medios físicos** (bombillas LEDs, cortinas, recubrimiento de paredes con papel vinílico, pulsadores en cisternas de doble botón) que mejoran la eficiencia energética.
- Implantación de un **estándar de clínica** con criterios de eficiencia medioambiental, para las reformas y aperturas de centros y servicios.
- Elaboración de un plan de mejora ambiental, que surge de la necesidad de aunar las distintas iniciativas en materia de sostenibilidad de **umivale** bajo un mismo enfoque. Alineando dichas iniciativas con la Misión corporativa, que tiene su foco en la salud, con el objetivo de mejorar la eficacia de nuestro modelo y afrontar los retos de sostenibilidad que suponen para **umivale** los 17 Objetivos de la Agenda 2030 de la ONU sobre el Desarrollo Sostenible. El Plan desarrolla las actuaciones que mejoran la gestión asociada al medio ambiente e impulsan una cultura corporativa sensible y alienada con los retos medioambientales, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el papel que tiene **umivale** en su consecución.





6.1. Gestión ambiental

GRI 103 y 307-1

Otros impactos ambientales que generamos son:

- **Efluentes y residuos:** **umivale** genera residuos peligrosos y no peligrosos:
 - **Residuos peligrosos:** la gestión de los objetos cortantes y punzantes sanitarios (por ejemplo agujas) es el único residuo que tiene un alcance apreciable, pero no se ha considerado relevante el mismo al haber optimizado el proceso de recogida.
 - **Residuos no peligrosos:** como aspecto relevante se encuentra el consumo de papel y de tóner. Además se generan residuos plásticos (por embalajes, botellas de agua y vasos) y pequeñas cantidades de cartón.
- **Emisiones y transporte.** El transporte está asociado básicamente a la movilidad del personal a su puesto de trabajo (*in itinere*) o a desplazamientos por gestiones de trabajo (*in misión*), para atender a los mutualistas. También se contratan algunos servicios de mensajería a terceros. Se dispone de vehículos propios para el traslado de pacientes y **umivalentes**.
- **Productos y servicios.** Nuestros servicios no tienen un impacto medioambiental relevante. La página web, las RRSS, la APP y la web privada han simplificado y eliminado muchos flujos de papel y material de imprenta relacionados con el proceso de prestación de servicio y se minimiza en la relación con los mutualistas cualquier impacto ambiental, potenciando los canales de atención más ágiles y con menor impacto (teléfono, online, e-mail).

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).

Consumo sanitario y de oficina

Al ser una empresa del sector salud nuestros artículos de consumo principales son los de material sanitario, junto con el material de oficina, al gestionar prestaciones económicas de la Seguridad Social. Cuando revisamos los indicadores de consumo sanitario y de oficina nos damos cuenta que en los apartados en que se ha incrementado el consumo responde a situaciones específicas, tal es el caso del material de curas cuyo incremento corresponde a la compra de jeringas de plasma desde octubre del 2018. Sin embargo, observamos como continúa disminuyendo el consumo en materiales de rayos x gracias a los resultados de la implantación del sistema de revelado digital en todos los centros de **umivale**.

6.1.1. Materiales

GRI 103 y 301-1



6.1. Gestión
ambiental

6.1.1. Materiales

GRI 103 y 301-1

Consumo de material (gasto en euros)	2017	2018	2019
Botiquines	298.149	339.829	339.349
Medicamentos	680.673	719.652	471.506
Instrumental	6.205	8.853	10.055
Ortopedia	146.523	160.120	165.861
Material de curas	147.912	195.151	289.875
Rayos x digital (placas)	7.094	5.372	1.183
Material de aseo e higiene	86.655	79.587	81.148
Material de oficina (bolígrafos, grapas,...)	41.495	40.151	37.761

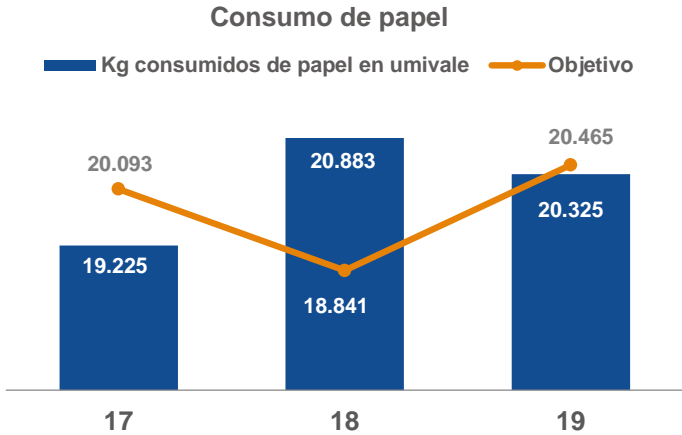
Todos los productos están bajo reglamentación de etiquetado, el mismo es cumplido por parte de **umivale** y aseguramos que nuestros proveedores lo cumplan igualmente. **GRI 417-1.**

Consumo de papel

A pesar del aumento del consumo del 2018, debido a la adecuación a los requisitos normativos establecidos, principalmente, por el **RD 625/2014**, el cual obliga a aportar más documentación en papel a nuestros pacientes, hemos logrado volver a disminuir nuestros consumos en un **-2,67%**, cumpliendo con los objetivos planteados a través de la simplificación de flujos de trabajo que permitan la minimización de impresión de documentación.

Esta disminución se puede además evidenciar al establecer una relación del indicador de consumo total de papel por el promedio de los trabajadores que hacen vida laboral en

umivale y entre el número de asistencias sanitarias producidas.



El papel que se utiliza dispone de la etiqueta ecológica europea (Ecolabel). Está certificado por el PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes), el sistema de certificación forestal más implantado actualmente.

Consumo de tóner

El consumo de tóner ha aumentado considerablemente, no obstante, para interpretar este indicador es necesario tener en cuenta que en el pliego de contratación que se ha licitado para la gestión y mantenimiento de las impresoras viene implícito el reponer los tóneres por parte de la adjudicataria, por lo que anteriormente no teníamos este consumo de tóner registrado.

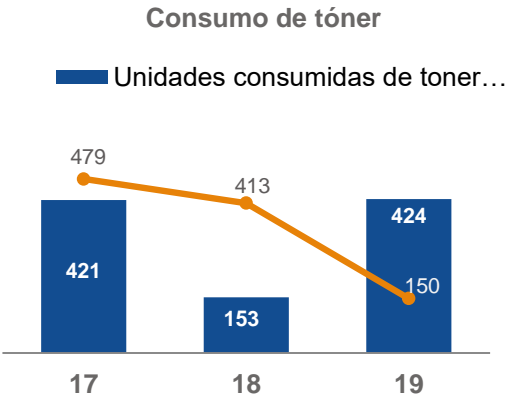


6.1. Gestión
ambiental

6.1.1. Materiales

GRI 103, 301-1 y 301-3

Sin embargo, este año hemos sumado esfuerzos para que el reporte de este indicador se realice aportando datos del proveedor y se pueda producir una comparación objetiva.



Los tóneres agotados se reciclan mediante empresas autorizadas para su reutilización.

Productos reutilizados y materiales de envasado

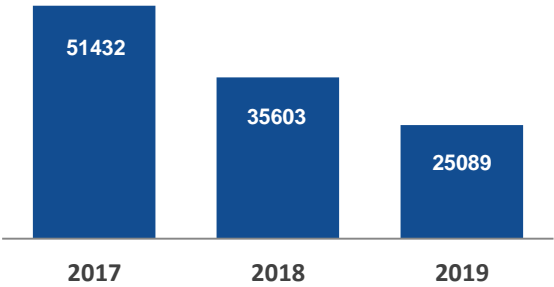
Los documentos **confidenciales** (teniendo en cuenta la normativa sobre protección de datos personales) y los **no confidenciales**, se depositan en contenedores de aluminio habilitados en los centros de **umivale**, exentos de grapas, clips y, en general, cualquier elemento metálico o de plástico. La empresa adjudicataria por **umivale** gestiona los residuos cumpliendo con los requerimientos en materia de protección de datos, emitiendo posteriormente un documento que certifica su destrucción.



Los datos del gráfico muestran los kilos efectivamente gestionados por la empresa proveedora durante los últimos tres años.

No existen objetivos en dicho indicador, excepto la gestión del **100%** del papel en **umivale** y su posterior reutilización, dado que muchas veces se realizan expurgos de papel histórico en los centros de **umivale** que no se pueden prever.

Kilos reciclados de papel





6.1. Gestión
ambiental

6.1.2. Energía

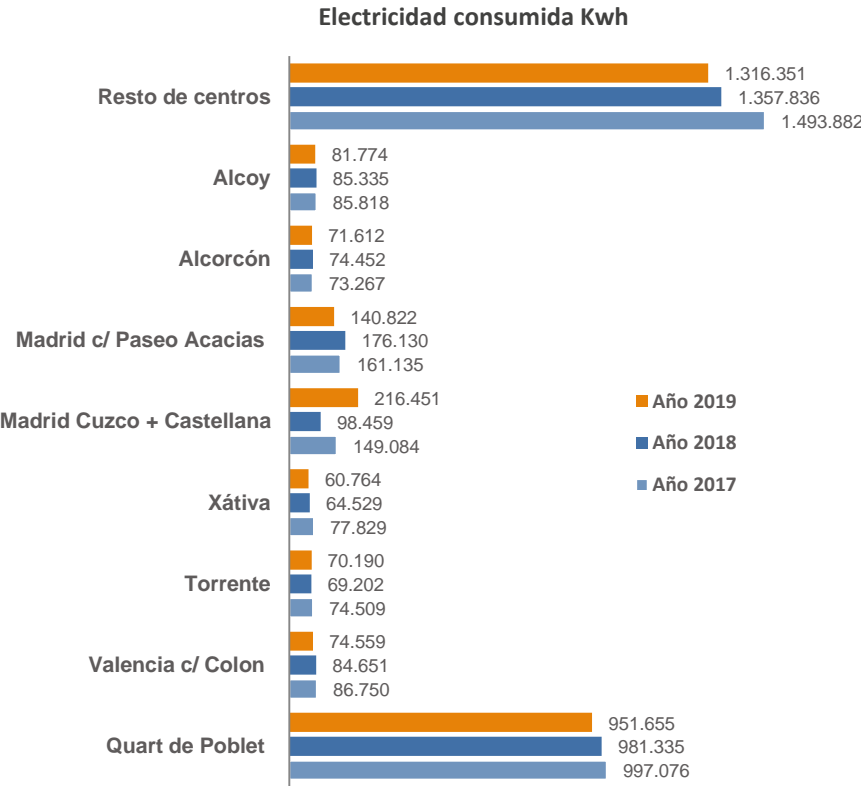
GRI 103, GRI 302-1, GRI
302-2 y GRI 302-3

Consumo energético

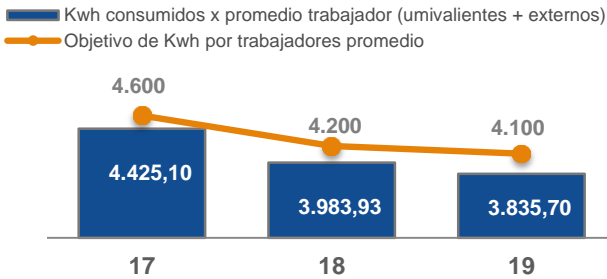
Electricidad

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

Aun habiendo aumentado nuestra actividad asistencial, hemos logrado continuar con la reducción de nuestro consumo eléctrico un **-0,26%**.

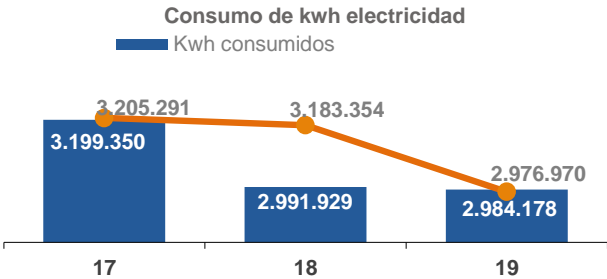


Consumo de Kwh electricidad por trabajador promedio



Este año hemos realizado acciones de eficiencia energética, algunas ya implantadas en años anteriores:

- Concienciación responsable del uso de la electricidad (con campañas de sensibilización e información).
- Continuación del plan de mejoras en iluminación, con el cambio a leds en varios centros: Alicante, Cartagena, Gijón y Orihuela.
- Instalación de detectores de presencia en zonas comunes (Alicante, Cartagena, Gijón y Castellana).
- En climatización, instalación de equipos de equipos VRV (caudal variable refrigerable).





Sociedad



6.1. Gestión
ambiental

6.1.2. Energía

GRI 103, GRI 302-1, GRI
302-2 y GRI 302-3

Consumo energético (continuación)

Caldera

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

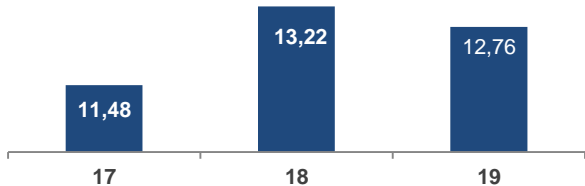
ALCOY	2017	2018	2019	Unidad
Consumo caldera de gasoil	8.300	9.925	9.929	Litros consumidos
	296'89	355'02	355	Gjulios

Para el cálculo del consumo energético de la caldera en Gjulios: cantidad de litros consumidos, por la densidad del gasoil utilizado (832 kg/m3) por el PCI (poder calorífico inferior 43 GJ/ton) del gasoil.

Fuente del PCI del gasoil: tabla del Ministerio para la transición ecológica versión 11.

Consumo de litros por promedio trabajadores

■ Litros consumidos x promedio trabajadores



6.1.3. Emisiones

GRI 103 y GRI 305-1, GRI
305- 2, GRI 305- 3, GRI
305-4 y GRI 305-5

Al no tener emisiones productivas en ninguno de nuestros centros, las emisiones que contabilizamos son las calculadas en función de los consumos energéticos, utilizando factores de conversión (a toneladas de CO₂).

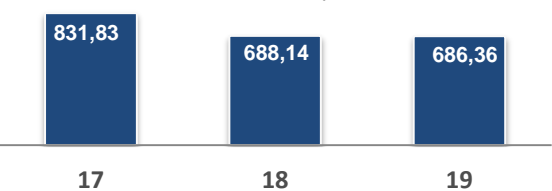
Las emisiones contabilizadas son:

- Las provocadas por el consumo de electricidad
- Las producidas por el consumo de los vehículos propios de los que dispone **umivale** y los kilómetros recorridos por los **umivalientes** para la atención presencial a nuestros mutualistas o efectuar las actividades propias de gestión interna (reuniones, proyectos, cursos, etc.) necesarias para el desarrollo de la actividad.
- Emisiones derivadas de una caldera de gasoil ubicada en **umivale** Alcoy.

Emisiones de caldera y electricidad

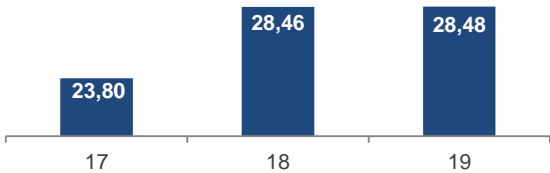
Emisiones de CO₂ por consumo de electricidad

■ Toneladas anuales de CO₂ por electricidad



Emisiones de CO₂ por consumo de gasóleo

■ Toneladas anuales de CO₂ de Gasóleo



La fuente para el cálculo de las emisiones de toneladas de CO₂ es la calculadora de huella de carbono alcance 1+2 del Ministerio para la transición ecológica versión 11.



6.1. Gestión ambiental

6.1.3. Emisiones

GRI 103 y GRI 305-1, GRI 305- 2, GRI 305- 3, GRI 305-4 y GRI 305-5

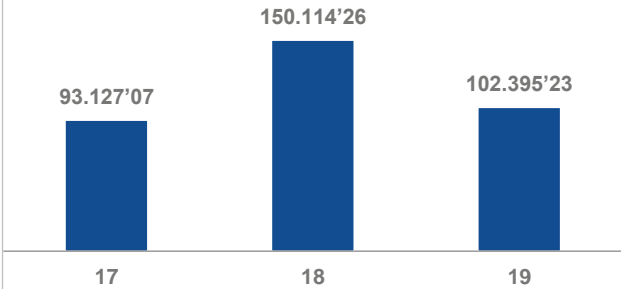
Emisiones de transporte

Vehículos diésel propios de los que dispone **umivale** para la realización de gestiones y kilómetros recorridos en tren, avión, autobús y barco para la atención presencial en nuestros centros y gestiones internas.

Emisiones por medio de transporte		2017		2018		2019	
		Total emisiones de kg CO ₂	% de uso por medio de transporte	Total emisiones de kg CO ₂	% uso por medio de transporte	Total emisiones de kg CO ₂	% uso por medio de transporte
Aéreo		75.917.358	16,72%	132.840.060	21,26%	86.597.493	17,58%
Bus		25	0,02%	5.825	0,23%	6.824	0,29%
Barco		594	0,02%	0	0%	3.923	0,04%
Tren		17.043.413	32,59%	17.090.468	29,2%	15.611.789	29,86%
Vehículos	de umivalentes gasolina	38.542	10,24%	37.895	9,09%	35.627	9,02%
	de umivalentes gasoil	75.605	24,04%	77.726	22,33%	75.315	23,31%
	propios de umivale gasoil	51.535	16,39%	62.282	17,89%	64.262	19,89%
Total emisiones de CO ₂ (Kg)		93.127.072		150.114.256		102.395.232	
Total emisiones de CO ₂ (Ton)		93.127		150.114		102.395	

Consumo de emisiones de CO2

■ Total emisiones de CO2 transporte (Ton)



- **Fuente para el cálculo de las emisiones de CO₂ de los medios de transporte barco, tren, avión y bus:** tabla de estimaciones de emisiones por tipo de transporte de la AEE (2016). Las emisiones se calculan utilizando una estimación de la cantidad de CO₂ en gramos por pasajero y por Kilómetro.
- **Fuente para el cálculo de las emisiones de CO₂ de los vehículos:** informe del Ministerio para la transición ecológica de “Factores de emisión registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono”. El cálculo de la emisión se realiza en base a un factor de emisión por litros consumidos, tipo de combustible y por año.
- **Fuente para el cálculo del porcentaje de kilómetros recorridos por vehículos de los **umivalentes** por tipo de combustible:** estadísticas oficiales de la DGT “parque de vehículos por tipo de vehículo y carburantes” en los anuarios 2017, 2018 y 2019.
- El factor de conversión promedio utilizado para el consumo en litros de gasolina por kilómetro recorrido es de 0,08 (1 litro por cada 12 Km) y para el consumo de gasoil es de 0,06 (1 litro por cada 16 Km).



6.1. Gestión
ambiental

6.1.3. Emisiones

GRI 103 y GRI 305-1, GRI
305- 2, GRI 305- 3, GRI
305-4 y GRI 305-5

Cálculo de la huella de carbono

La huella de carbono de una organización es la totalidad de gases de efecto invernadero emitidos por efecto directo o indirecto a través de la actividad que desarrolla dicha organización.

Para el cálculo se tomaron en cuenta todas las actividades generadoras de gases de efecto invernadero y sus factores de emisión correspondientes. Siguiendo los parámetros de la Norma UNE-ISO14064-1 que establece que las empresas deben contabilizar de manera separada al menos los alcances 1 (emisiones directas de GEI) y 2 (emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad), hemos clasificado en cada alcance los siguientes aspectos:

Tipo	Contenido de alcances	Total toneladas de CO2 año 2019
Alcance 1	Combustión fija en generación de agua caliente sanitaria o vapor (calderas) / Emisiones generadas por vehículos propios.	92'74
Alcance 2	Emisiones indirectas de GEI que provienen de la generación de electricidad.	686'36
Alcance 3	Emisiones generadas por vehículos de umivales / Emisiones generadas por viajes de empresa (tren, AVE, avión).	102.330'95

PLAN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Sabías que...

El pasado viernes, 15 de marzo, tuvo lugar una **huelga mundial contra el cambio climático**. Estudiantes de 1.000 ciudades de 89 países salieron a las calles. En España se organizaron 45 manifestaciones. Es el movimiento **'Viernes por el Futuro'**.

Entre sus reclamaciones a los dirigentes políticos: **el uso de más energías renovables** como medio para evitar la destrucción de los recursos naturales y del medio ambiente.

Buenas prácticas para un consumo responsable

El **cambio climático es una realidad**. Es imprescindible que todos cambiemos nuestra actitud para reducir la contaminación. **¡Únete al cambio!**

¡Únete al cambio!! y respeta al medio ambiente.

En este momento establecemos como límite operativo la contabilización de todos los alcances 1 y 2. Sin embargo seguimos sumando esfuerzos para ampliar este indicador, elaborando el informe “huella de carbono de **umivale**” y reportando en esta memoria algunos alcances 3 significativos, como las emisiones de viajes de **umivales** en la gestión del servicio.



6.1. Gestión ambiental

6.1.4. Reducción del consumo energético y de los requerimientos energéticos de nuestros servicios

GRI 302-4 y GRI 302-5

Los servicios que ofrece **umivale** no tienen un impacto medioambiental relevante, ni las formas de comunicación con nuestros grupos de interés, tales como las páginas web y APPs, cuyo consumo es insignificante.

Para los servicios que proporciona **umivale**, tanto asistenciales como de prestaciones, las estrategias y enfoques que se están realizando en nuestros servicios son:

- Facilitar trámites de gestión a los mutualistas sin necesidad de desplazarse a nuestros centros, cuestión que se ha logrado mediante la gestión, vía web o APP, de todos los trámites administrativos necesarios y canales de información que minimicen los desplazamientos a nuestros mutualistas.
 - La página web, las RRSS, la APP y la web privada han simplificado y eliminado muchos flujos de papel relacionados con el proceso de prestación de servicio y se minimiza en la relación con los mutualistas cualquier impacto ambiental, potenciando los canales de atención más ágiles y con menor impacto (teléfono, on line, e-mail).
- Aumentar la cobertura de la Red Nacional de Centros, que con la alianza **suma intermutual** ha logrado acercar mucho más el servicio al mutualista.

Con respecto a la reducción de los aspectos ambientales más significativos, las mejoras más importantes llevadas a cabo en los últimos años por **umivale** han sido la implantación de las tabletas biométricas en todos nuestros centros asistenciales, la simplificación de flujos de trabajo internos y con los mutualistas y la eliminación de sistemas de revelado digital.

Actualmente **umivale** continúa con la implantación de sistemas de control remoto en el encendido y apagado de aparatos informáticos y eléctricos, el cambio de luminarias fluorescentes de bajo consumo, la inclusión de más documentos susceptibles de firma electrónica en nuestras consultas y la simplificación de flujos, además de otras medidas, planteadas en cada uno de los puntos anteriores como la instalación de detectores de presencia en zonas comunes, sustitución de termo eléctrico por aerotermos, instalación de equipos de equipos VRV (caudal variable refrigerable) y con clase energética: A+/A+, todas ellas con el objetivo de seguir mejorando el sistema de gestión ambiental.

Por otra parte a finales de año se implementó un plan para la reducción de consumo de plásticos, en el que se establecieron varias iniciativas de reducción de consumo como el reparto de botellas de plástico a todos los **umivalentes** para ser rellenadas en fuentes y disminuir el consumo de vasos plásticos y de botellas desechables de agua, entre otras.



6.1. Gestión
ambiental

6.1.5. Agua

GRI 103, GRI 303-1, GRI
303-3 y GRI 306-1

En todos los centros de **umivale** el agua captada procede de las redes de saneamiento municipales (no hay captaciones que afecten significativamente a ninguna fuente de agua) y se vierte al alcantarillado público, no utilizando agua reciclada o reutilizada.

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

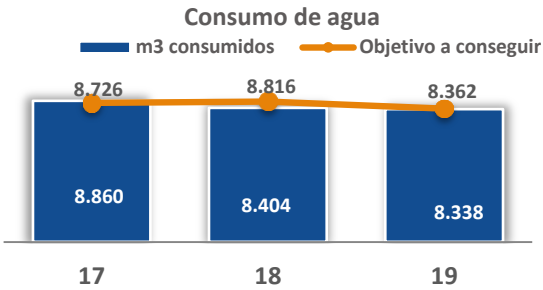
Pese al gran incremento de nuestra población protegida con respecto al año 2018 y la apertura de nuevos centros como el de A Coruña y Málaga, continuamos reduciendo nuestro consumo.

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

- Instalación en cisternas el doble botón y pulsadores de corto recorrido de manera progresiva en 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, creación de guías de buenas prácticas ambientales, etc.).
- Control exhaustivo de fugas tanto en red como en cisternas.

umivale emite aguas residuales similares a las domésticas. Conforme a la normativa local aplicable, estos vertidos se remiten a colector para su depuración.

En cuanto a la calidad el agua se cumple con la normativa aplicable, dado que toda la red de agua de los centros proviene de la red municipal de suministro, y es sometida a los mismos controles que el agua de boca de cualquier hogar.



Nota: se contabilizan los m3 según el año en que se produce el consumo. Los centros de Las Palmas, Murcia y Cocentina no se incluyen en los datos reportados, puesto que son centros para los que no se dispone de contador.



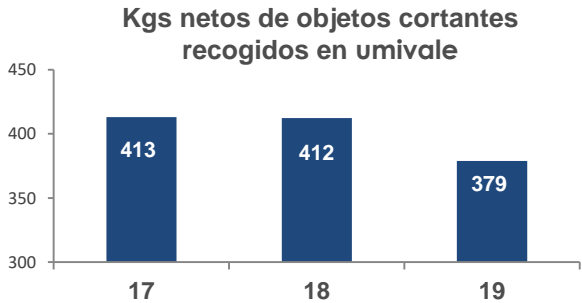
6.1. Gestión
ambiental

6.1.6. Residuos

GRI 103, GRI 306-2 y GRI
306-3

Residuos peligrosos

Todos los residuos peligrosos generados en los centros de **umivale** son gestionados por gestores autorizados, realizándose las tareas de transporte, almacenaje y eliminación con arreglo a los procedimientos establecidos por la normativa aplicable en cada comunidad autónoma. La gestión de los objetos cortantes y punzantes sanitarios (por ejemplo agujas, con el código LER 180103) es el único residuo que tiene un alcance apreciable. Su control se realiza por medio de los libros de registro de control de residuos peligrosos y la información que periódicamente nos comunica el proveedor al tener obligación de declarar en documentos de identificación (documentos de control y seguimiento) los residuos efectivamente trasladados de cada productor.



Actualmente ya no utilizamos líquidos de rayos x para la realización de pruebas diagnósticas, principal fuente de derrames. No se han producido derrames durante los tres últimos años. No obstante **umivale** cuenta con protocolos de actuación para dar solución en el caso de que se produjeran.

Kgs netos recogidos			
Localidad	17	18	19
Quart de Poblet	110,14	80,64	70,31
Paterna	8,67	11,67	11,67
Algemesí	15,34	15,34	11,18
Valencia Colón	13,14	10,84	15,04
Valencia Avda. Cataluña	0,84	5,67	3,67
Torrent	2,84	7,27	2,34
Xàtiva	5,17	4,33	4,67
Ontinyent	5,67	13,68	9,34
Almussafes	8,67	7,77	11,67
Gandía	7,67	8,61	1,84
Elda	13,34	15,54	13,34
Alcoy	2,84	4,17	4,67
Benidorm	7,67	5,67	7,67
Ibì	7,67	7,84	2,67
Alicante	18,34	13,84	12,34
Castellón	6,67	5,67	6,67
Yecla	3,25	3,34	1,99
Cartagena	2,84	6,67	4,67
Murcia	14,71	7,43	8,95
Catarroja	14,80	23,30	9,80
Museros	10,51	15,54	7,64
Cocentaina	4,84	8,67	4,67
Ribarroja	0,84	8,67	5,99
Orihuela	2,84	5,67	21,01
Denia	8,67	10,67	3,87
Puerto de Sagunto	7,67	2,77	5,67
Almería	4,67	7,01	7,00
Madrid - Cuzco	20,29	12,11	16,42
Madrid - Acacias	7,42	6,37	5,80
Alcorcón	16,12	16,66	17,20
Algueña	3,06	0,92	23,11
A Coruña	4,09	2,99	6,94
Avilés	4,71	4,99	3,45
Gijón	21,27	23,39	4,20
Oviedo	4,92	4,27	3,06
Bilbao	3,54	4,45	3,84
Donostia - San Sebastián	1,42	4,45	5,45
Barcelona	12,31	9,58	15,51
Sant Cugat del Vallés	3,56	3,74	3,58
Total	412,97	412,18	378,90



6.1. Gestión
ambiental

6.1.6. Residuos

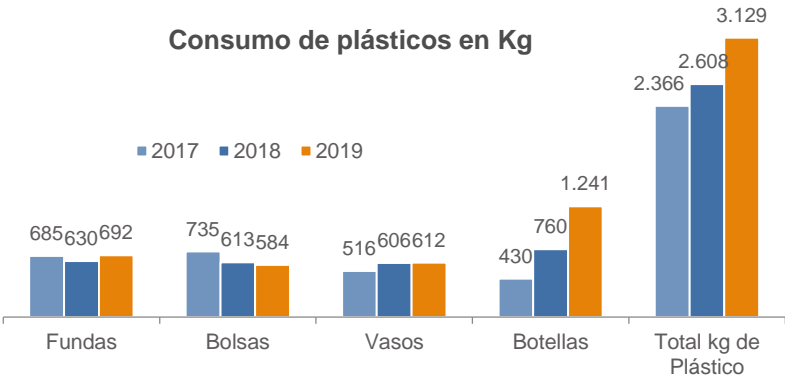
GRI 103, GRI 306-2 y GRI
306-3

Residuos no peligrosos

Los residuos no peligrosos generados más significativos son:

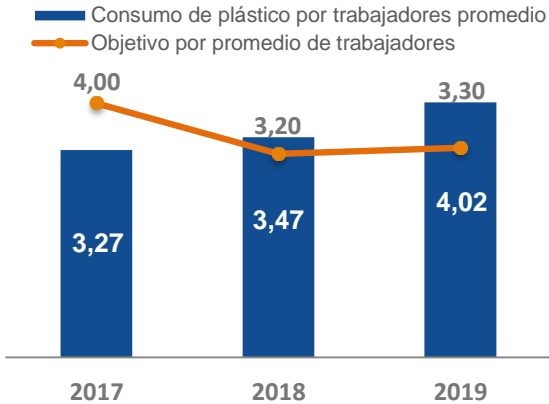
- **Papel y tóner.** Ver la información en el punto **6.1.1. Materiales.**
- **Plásticos**, por embalajes - bolsas, botellas (para la realización de reuniones) y vasos de plástico a disposición de nuestros mutualistas.
- Pequeñas cantidades de **cartón**, derivadas principalmente de los transportes y valijas internas.

Consumo de plásticos en Kg



El consumo de plástico ha aumentado en un **+20%**, donde destaca el de botellas de agua, para mejor interpretación de este dato, hay que señalar que anteriormente no se estaba contabilizando el consumo de botellas de agua que se relacionaban a través de notas de gastos y en aras de mejorar la robustez del indicador y conocer la realidad de nuestro consumo se estableció la medida de adquirir este rubro únicamente a través de nuestro sistema de compras de insumos.

Consumo de plástico por trabajadores
promedio (kg)



Haciendo seguimiento del indicador, mas ajustado a la realidad, a finales del año 2019 se implementó un plan para la reducción del consumo de plásticos en **umivale**, en el que se establecen iniciativas como la sustitución de vasos plásticos por la compra de vasos compostables, la proporción de botellas plásticas a todos los **umivalentes** para ser rellenadas en fuentes, sustitución de fuentes convencionales por fuentes sin vasos, entre otras.





6.2. Cultura de prevención

La prevención es otro de los servicios que presta **umivale** en pro de reducir al máximo los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de empresas asociadas y autónomos adheridos, llevando a cabo numerosas acciones relacionadas con la promoción de la cultura de la prevención en la sociedad, aportando valor como proveedor de salud laboral. Durante el año 2019 hemos continuado desarrollando actuaciones priorizando por las empresas con mayor índice de siniestralidad.

Como **ejes** de este proceso se encuentran las **siguientes estrategias**:

- Colaboración **activa con empresas y organizaciones** (públicas y privadas) para informar y sensibilizar en materia de salud laboral, asesoramiento preventivo a través de **jornadas**, la realización de **visitas e informes** (por ejemplo: informes de absentismo y siniestralidad) y **otras acciones** que permitirán a las empresas disponer de datos para mejorar la siniestralidad.
 - Además, asesoramos para la presentación a premios en materia de prevención de riesgos laborales tales como los **premios Llum**. Un año más una empresa mutualista, Recreativos Saetabis, S.A, resultó **galardonada en la categoría “trayectoria empresa segura-pyme”**.
- Puesta a disposición de los ciudadanos de elementos de **sensibilización, educación y difusión** permanente en materia de salud laboral y promoción de la salud dirigidas a divulgar la cultura preventiva.
 - Disponemos de una **colección de videos audiovisuales** en nuestra web.
 - **Códigos de buenas prácticas** por sector de actividad.
 - **Campañas** específicas en materia de prevención de riesgos y promoción de la salud.
- Realización de **proyectos de I+D+i**, desarrollando estudios de investigación, desarrollo e innovación que contribuyen a 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**.

Marco legal aplicable

Desde **umivale** realizamos actuaciones tanto **a nivel estatal como autonómico**, fruto de las siguientes normativas: Resolución de 28 de marzo de 2019, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social que concreta las actividades a realizar dentro del **Plan General de Actividades Preventivas** a aplicar por las Mutuas, en concordancia con lo descrito en el Real Decreto 860/2018 de 13 de Julio. A nivel autonómico en Cataluña dichas actuaciones son marcadas por el Instituto Catalán de Seguridad y Salud Laboral (ICSSL) y reguladas por la Resolución TSF/2822/2018, mientras que en la Comunidad Valenciana las actuaciones que llevamos a cabo son promovidas por el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT).



6.2. Cultura de prevención

6.2.1. Actuaciones ejecutadas dentro del Plan General de Actividades Preventivas Estatal

A. Jornadas de sensibilización

umivale lleva años realizando un esfuerzo importante en la mejora de la cultura preventiva en las empresas mediante jornadas de sensibilización. Durante 2019 se realizaron **11 jornadas** presenciales destinadas al incremento de conocimientos y mejora continua en la prevención de riesgos profesionales. Con una asistencia de **540** personas y un **grado de satisfacción del 8'8** sobre 10, incrementado la satisfacción un **2'32%** respecto 2018.

Destacamos:

- Difusión de la herramienta del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (*en la actualidad Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones*), "Prevencion10/25".
- La empresa como primer eslabón en la **prevención del ictus**.



Jornada
Adicciones en el ámbito laboral



Jornada Laboralia
Cultura preventiva e integración del PRL en las empresas



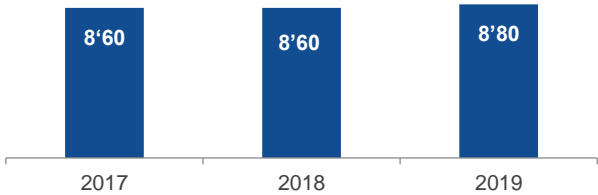
Jornada
La empresa como primer eslabón en la prevención del ictus

B. Informes de siniestralidad

Los informes de siniestralidad confeccionados a partir del análisis de los datos de accidentalidad de cada empresa son un instrumento esencial para analizar la actuación en prevención de una organización, pudiendo identificar y valorar los riesgos.

umivale realizó en el año 2019 un total de **4.970 informes de siniestralidad**, herramienta necesaria para definir acciones en prevención en el ámbito de las empresas. Este dato supone un **incremento** de un **20'33%** respecto al 2018.

Grado de satisfacción jornadas sensibilización





6.2. Cultura de
prevención

6.2.1. Actuaciones
ejecutadas dentro
del Plan General de
Actividades
Preventivas Estatal

C. Asesoramiento coordinación actividades preventivas

Hemos continuado con el asesoramiento en materia de coordinación de actividades preventivas mediante la publicación en nuestra web de códigos de buenas prácticas sobre **coordinación de actividades empresariales y otras temáticas** con **28.934 descargas**.

El fomento de la cultura preventiva es una de nuestras prioridades a través de la elaboración de materiales preventivos y de promoción de la salud, fomentando buenas prácticas de gestión y hábitos de vida saludables. En 2019 hemos ampliado las **publicaciones (formato digital)**, destacando:



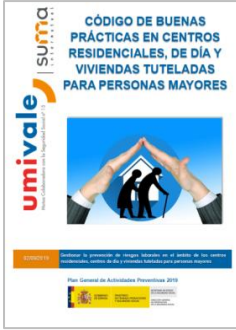
Guías:

- Recomendaciones ergonómicas en la industria cárnica.
- Gestión de la PRL por exposición al calor.
- Como evitar la transmisión de enfermedades infecciosas por exposición a agentes biológicos.



Carteles:

- Higiene de manos.
- Manipulación manual de cargas.
- Uso adecuado de extintores.



Códigos de buenas prácticas:

- En centros residenciales, de día y viviendas tuteladas para personas mayores.
- Uso seguro de escaleras de mano.

Se puede acceder a estas y otras publicaciones, de acceso libre, a través de nuestra web corporativa (umivale.es). Para mejorar la sensibilización en materia de seguridad y salud laboral se han incluido en nuestra web corporativa **umivale empresa** de **veintinueve** nuevos elementos informativos en 2019, a disposición de nuestros mutualistas.



6.2. Cultura de
prevención

6.2.1. Actuaciones
ejecutadas dentro
del Plan General de
Actividades
Preventivas Estatal

D. Videos

- Postura correcta al volante y realidad virtual para el fomento de la seguridad vial en trabajadores motoristas.
- Hemos obtenido **56.373 visualizaciones** de las **colecciones audiovisuales** en nuestro canal de YouTube lo que representa un **incremento** de un **64'3%** respecto al año 2018).



E. Material divulgativo

El fomento y divulgación de la cultura preventiva también es una de las prioridades de nuestra organización, a través del diseño y elaboración de materiales preventivos y de promoción de la salud.

- Campaña día mundial de la seguridad y salud: guía de riesgos laborales del teletrabajo.
- Campaña prevención de riesgos durante trabajos en altura. Colección de 4 posters.





6.2. Cultura de prevención

6.2.1. Actuaciones ejecutadas dentro del Plan General de Actividades Preventivas Estatal

GRI 102-12

F. Estudios de I+D+i

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 el **Instituto Biomecánica de Valencia (IBV)** en ergonomía y adaptación de puestos, para la búsqueda de soluciones ante situaciones de bajas reiteradas por **trastornos musculoesqueléticos**.
- Colaboración con **OSALAN** para la homologación de la metodología Psico-Banca, 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 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.





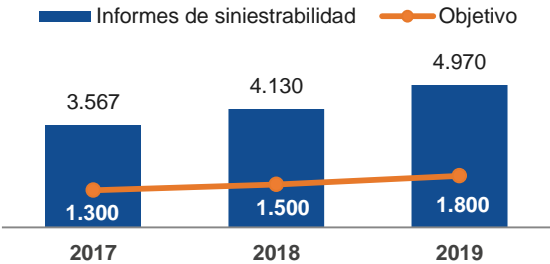
6.2. Cultura de
prevención

6.2.1. Actuaciones
ejecutadas dentro
del Plan General de
Actividades
Preventivas Estatal

G. Resultados del Plan General de Actividades Preventivas Estatal:

	Resultado			Objetivo		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Publicaciones creadas	32	80	93	12	15	30
Informes de siniestralidad	3.567	4.130	4.970	1.300	1.500	1.800
Jornadas formativas	21	11	11	6	8	10
Grado de satisfacción	8'6	8'6	8'8	NP	NP	NP
Colección material divulgativo (visualización de la colección de audiovisuales)	36.889	34.312	56.373	25.000	27.000	28.000
Descarga de publicaciones de contenido preventivo	7.915	46.305	28.934	7.000	7.100	8.000

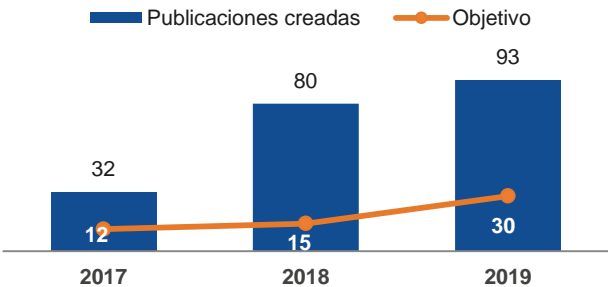
Informes de siniestralidad



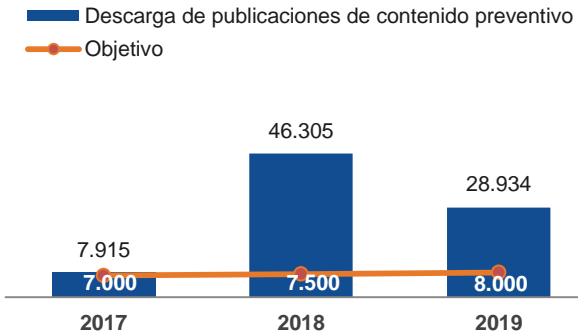
Visualizaciones de videos



Nuevas publicaciones



Descarga de publicaciones



La **bajada en las descargas** se debe no tanto al volumen de actividad sino por la campaña *No olvides que aquello que tiene más valor es tu seguridad* que difundimos en 2018 relativa al uso de los EPI's y que originó un gran interés, traduciéndose en un importante pico de descargas.



6.2. Cultura de
prevención

6.2.1. Actuaciones
ejecutadas dentro
del Plan General de
Actividades
Preventivas Estatal



28.934

Asesoramiento coordinación actividades
preventivas y otros
(descargas de dípticos, carteles, manuales,...)



56.373

Colección material divulgativo
(visualización de la colección de audiovisuales)



4.970

Informes de siniestralidad



93

Nuevas publicaciones



11

Jornadas formativas



6.2. Cultura de prevención

6.2.2. Plan de Actividades Preventivas Autonómicas

A nivel autonómico, desde **umivale** llevamos a cabo actuaciones en el ámbito de la Comunidad Valenciana promovidas por el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (**INVASSAT**) y en Cataluña por el Instituto Catalán de Seguridad y Salud Laboral (**ICSSL**), reguladas estas últimas por la Resolución TSF/2822/2018.

A continuación se presentan las principales actuaciones que se han ejecutado en estos planes autonómicos:

A. Ejecución del Plan de Comunidad Valenciana

En el Plan de actuación contra la **siniestralidad laboral 2019 en la Comunidad Valenciana**, el **INVASSAT** habilita a las Mutuas para actuar en empresas del **colectivo “B” y “C”** (que han tenido 3 y 2 siniestros en 2018, respectivamente).

Durante el período de vigencia del plan hemos realizado **580 visitas** a empresas valencianas incluidas en este, analizando la investigación de los siniestros realizadas por las empresas.



B. Ejecución del Plan de Actividades Preventivas de Cataluña

Dentro del Plan de Actividades Preventivas de Cataluña hemos realizado **74 visitas** a empresas que cumplían los siguientes criterios:

- Alta siniestralidad: para estudiar, diagnosticar y proponer medidas preventivas.
- Exposición potencial a agentes cancerígenos: para verificar si existe riesgo y en caso afirmativo, asesorar sobre medidas preventivas.





6.2. Cultura de
prevención

6.2.3.
Reconocimientos
en materia de
Prevención
Riesgos Laborales

El trabajo realizado en prevención dio frutos en 2019 con numerosos reconocimientos como el premio de la **Sociedad Española de Seguridad y Salud en el Trabajo (SESST)**, en su categoría *trabajos de salud laboral y prevención de riesgos* por el vídeo “escuela de espalda”, el reconocimiento al **mejor vídeo del Congreso Prevencionar 2019** “campana de prevención del síndrome del túnel carpiano” o ser finalistas de la **2ª edición de los galardones a las mejores prácticas del sector de la PRL. Foment del Treball Nacional** por nuestra campaña de “ergonomía y posición correcta al volante”.



umivale también fue galardonada en las **XX Jornadas técnicas de riesgos laborales**, los denominados **Premios Prever**, que organiza anualmente el **Consejo General de Relaciones Industriales y Ciencias del Trabajo (CGRICT)**.

La Mutua fue reconocida con la **Cruz de los servicios distinguidos**, la máxima distinción que otorga el **CGRICT**.

Los **Premios Prever** también reconocieron la labor de muchas de nuestras empresas mutualistas.





6.3. Actividad social e institucional

6.3.1. Certificaciones y distinciones

GRI 102-12

Los reconocimientos en materia de Prevención de Riesgos Laborales obtenidos en 2019 se suman a toda una serie de **certificados y distinciones** conseguidos en los últimos años fruto de la aplicación continuada de nuestro modelo de gestión, así como las adhesiones e iniciativas de responsabilidad social corporativa implantadas.



Sello EFQM de Excelencia Europea Oro 500+.

Certificado Recognised For Excellence 5 Star.



X Premio Madrid Excelente a la Confianza de los mutualistas

Galardón que premia a las mejores empresas de la Comunidad de Madrid por la excelencia de su gestión y la confianza depositada en ellas por sus mutualistas. Este premio nos reconoce como una organización que orienta su gestión hacia los mutualistas, logrando así su confianza y satisfacción y fomentando servicios de calidad.



Verificación de la memoria **Responsabilidad Social Corporativa** por **AENOR** de forma anual desde 2011, acreditando que nuestra memoria de sostenibilidad es conforme a los principios generales de la última guía de estándares GRI del Global Reporting Initiative.



Sello Fent Empresa. Iguals en Oportunitats. Distintivo que reconoce a las empresas activas en políticas de Igualdad.



Web corporativa de interés sanitario. Nuestra web **umivale.es** se encuentra acreditada como web de interés sanitario en PortalesMedicos.com.



Distinción Embajadores de la Excelencia Europea. Galardón obtenido los años 2018 y 2019. Reconocimiento que otorga el Club Excelencia en Gestión en colaboración con el Alto Comisionado del Gobierno para la Marca España.



Sello Bequal Plus, que distingue a las empresas socialmente responsables con la discapacidad y nos identifica como una empresa que cuenta con las personas con discapacidad como grupo de interés de manera transversal en toda la organización y ha conseguido integrar políticas sobre la discapacidad en todas las áreas de nuestra organización.



Entidades de Gijón comprometidas con la igualdad. Estamos incluidos en el directorio de empresas comprometidas que edita el Ayuntamiento de Gijón: "Empresas y Entidades de Gijón comprometidas con la igualdad". Este directorio visibiliza a las empresas y entidades de Gijón que están trabajando la igualdad en su gestión interna, elaborando planes de igualdad o desarrollando políticas y medidas en su cultura organizacional hasta alcanzar la excelencia.



Sello INVASSAT. En 2015 el Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball (INVASSAT) nos concedió, tras una revisión exhaustiva del sistema de gestión, el sello de entidad adherida a la Estrategia Valenciana de Seguridad y Salud en el Trabajo, ratificando el compromiso de nuestra entidad con la promoción de la salud laboral.



Premio por al **apoyo al sector turístico** por la asociación Unión Hotelera de la Provincia de Valencia (UHPV) 2018.



Premio Prever a la trayectoria y buen hacer en el campo de la prevención de riesgos laborales.



Estrella de oro la excelencia profesional por el Instituto para la Excelencia Empresarial de España.



6.3. Actividad social e institucional

6.3.2. Adhesiones

GRI 102-12



Declaración de Luxemburgo.
En mayo de 2014, nos adherimos a la Declaración de Luxemburgo ratificando el compromiso de la Mutua con la promoción de la salud en el trabajo.



Empresas Sana+Mente responsables.
Miembro de la red de empresas Sana+Mente responsables, que apuestan y promueven el valor de la salud y el bienestar psicológico dentro de sus políticas de gestión empresarial.



Carta Europea de Seguridad Vial.
La Comisión Europea ofrece un reconocimiento a las entidades comprometidas con la Carta Europea de la Seguridad Vial.



Alianza internacional de empresas saludables.
Desde enero de 2014 somos miembros de la Red de referencia para el **intercambio de buenas prácticas** sobre entornos de **trabajo saludables**, contribuyendo a aportar valor añadido en las políticas de responsabilidad social de las empresas integrantes.



Red Española del Pacto Mundial.
Adhesión (desde el 2013) al Pacto Mundial de la ONU (realizando los informes de progreso correspondientes), apoyando los diez principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. **umivale** se alinea con sus principios comprometiéndonos en trabajar en favor de su promoción y desarrollo y hacer como nuestros un conjunto de valores fundamentales en materia de Derechos Humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.



Iniciativa empresarial per l'ètica i el bon govern.
La Confederación Empresarial, el Consell de Cambres de Comerç, la Confederació de Cooperatives de la Comunitat Valenciana i la Generalitat Valenciana promueven esta declaración basada en el cumplimiento de cualquier actividad bajo los principios de la integridad y el buen gobierno.



Chárter de la Diversidad.
Un código de compromiso que firman de manera voluntaria empresas e instituciones, independientemente de su tamaño, en pro del respeto a las personas y la inclusión de la diversidad, con el objetivo de potenciar la calidad de vida y de trabajo de las personas en su entorno laboral.



Plataforma Tecnológica Española de Seguridad Industrial.
Adheridos desde diciembre de 2018. Asociación liderada por la industria. Su objetivo es involucrar a empresas, centros tecnológicos y Universidades en programas de I+D de ámbito europeo o nacional en materia de seguridad industrial.



6.4. Marco regulatorio y auditorías

GRI 103, GRI 206-1, GRI 417-3, GRI 419-1 y GRI 307-1

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. **umivale**, consciente del impacto que tiene en la Sociedad sus servicios como entidad que ayuda y apoya en 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 mutualista final. Se realizan sistemáticamente las evaluaciones de impacto de las nuevas reglamentaciones que afecten 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, 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 Inclusión, Seguridad Social y Migraciones efectúa una auditoría de cuentas a través de la Intervención General de la Seguridad Social, que es revisada por el Tribunal de Cuentas, dentro de los trabajos de fiscalización de la Cuenta General del Estado, en las que se integran las cuentas de **umivale**.
- Requerimientos de información de la ITSS al objeto de comprobar actuaciones en materia de colaboración en la gestión de la Seguridad Social por parte de **umivale**.

- Periódicamente, según el análisis de los riesgos existentes, realizamos auditorías de seguridad, de protección de datos y del sistema de gestión preventivo.
- Todos los años se reciben controles e inspecciones de:
 - Sanidad y Organismos de acreditación de centros sanitarios.
 - Consejo de Seguridad Nuclear (para inspeccionar las instalaciones de rayos x).
 - Organismos autonómicos que evalúan el cumplimiento de los requisitos legales de aplicación a nuestra organización (residuos, DDD, verificación de equipos, etc.).

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

Multas, reclamaciones y sanciones en las dimensiones social, ambiental y económica GRI-419-1				
Descripción	2017	2018	2019	Ud
Reclamaciones ambientales, sociales y económicas	0	0	0	€
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.

Acciones jurídicas

No ha existido ninguna acción jurídica con respecto a competencia desleal, prácticas monopólicas o contra la libre competencia, en las que la Mutua haya incurrido.



6.5. Acciones socialmente responsables

6.5.1. Acciones de RSC

GRI 103 y GRI 203-2

En nuestro compromiso con la Sociedad continuamos trabajando para satisfacer de una forma social a nuestros grupos de interés. Por ello, en 2019 hemos vuelto a centrar parte de nuestra estrategia en ser más socialmente responsables. Entre las principales acciones llevadas a cabo destacamos:

- **Céntimo solidario**, consistente en redondear la nómina mensual de cada **umivalente** que se suscriba a la iniciativa y los céntimos sobrantes se donan a un proyecto solidario elegido por el equipo ganador del Reto **umivalentes**. El dinero recaudado en 2019 ascendió a **2.300 €**, siendo Cáritas el proyecto solidario seleccionado por el equipo ganador.
- Colaboración con la **Fundación infantil Ronald McDonald**, a través de la Casa Ronald McDonald de Valencia en la que conseguimos recaudar **650 €**, gracias a la venta de artículos infantiles que la Fundación montó en un stand en las instalaciones de **umivale** en Quart de Poblet con motivo de la fiesta infantil navideña que organizó



- **Plan interno de promoción de la salud**, con actividades de grupo, **umivalentes** por el mundo, día de la fruta, micro-consejos y concursos (de fotografía o dibujo, relacionados con la salud).
- **Concurso de dibujo de hijos / nietos** entre 4 y 12 años de **umivalentes** cuya temática fue la Navidad o **umivale**. A todos los participantes se les entregó un obsequio, y a cada ganador por categoría de edad se le hizo entrega de un premio.
- **Colaboramos con la Fundación SEUR** en el proyecto “tapones para una nueva vida” con la entrega de **3.300 Kg** de tapones con el objetivo de:
 - Ayudar a niños enfermos sin recursos para financiar su tratamiento médico u ortopédico con el fin de mejorar la calidad de vida.
 - Colaborar con el medioambiente, evitando con el reciclado de plástico que parte de CO2 causante del cambio climático llegue a la atmósfera.



- Seguimos adheridos al **Programa de empresas generadoras de salud** de la **Comunidad Valenciana**, colaborando con la Generalitat en los programas de:
 - Prevención y disminución del consumo de tabaco.
 - Vacunación de la gripe.
 - Donación de sangre.



6.5. Acciones socialmente responsables

6.5.1. Acciones de RSC

GRI 103 y GRI 203-2

- Participación en carreras solidarias:
 - › Carrera del Corazón en Madrid.
 - › Carrera contra la violencia de género en Valencia.
 - › Participación en otras carreras solidarias.



Carrera AECC - A Coruña



Carrera de la mujer Gijón



Carrera Contra el Cáncer Ontinyent



Carrera del Corazón Madrid



Carrera Contra el Cáncer Barcelona



Carrera Contra el Cáncer Valencia

- Acuerdo de colaboración con al **AECC (Asociación Española Contra el Cáncer)**:
 - › Consejos de salud y hábitos saludables. Newsletter mensual en nuestro portal.
 - › Formación en prevención y hábitos saludables. Tabaquismo, alimentación, diagnóstico precoz de cáncer, etc.
 - › Actividades saludables. Participación en la marcha / carrera contra el cáncer.
- Participación en mesas de RSC (Castellón y Alicante).



6.5. Acciones socialmente responsables

6.5.2. Sello Bequal Plus

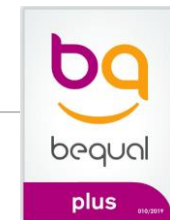
GRI 103 y GRI 203-2



Acciones y políticas que favorecen la inclusión de las personas con discapacidad (tanto mutualistas como trabajadores).

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.). Desde 2016 (con evaluaciones anuales de control y seguimiento) hemos certificado nuestro modelo inclusivo de gestión, mediante los criterios del Sello Bequal). En 2019 hemos dado un salto cualitativo en nuestro sistema de gestión responsable con la discapacidad, consiguiendo avanzar en los criterios del modelo y obtener el **Sello Bequal Plus**, demostrando el esfuerzo de **umivale** en favorecer la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Ejemplos de las políticas implantadas son:

- Procedimientos de RRHH (selección, contratación, promoción, formación, adaptación de puestos, participación) y atención al cliente (web, atención personal, telefónica, etc.), que tienen en cuenta expresamente la integración de las personas con discapacidad.
- Cumplimiento (ampliamente) del apartado “**cuota legal de reserva de empleo del 2% para personas con discapacidad**”, según lo establecido en la Ley de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, aunque la cuota del empleo directo de PcD es inferior al 2%, el cumplimiento de las medidas alternativas supera el 100% de lo exigido por la legislación.
- Plan de actuación para la mejora de la accesibilidad en nuestras instalaciones, con procedimientos para el diseño accesible de las mismas.
- Integración en el sistema de PRL de procedimientos para la evaluación de riesgos, adaptación de puestos y criterios ergonómicos para los puestos de trabajo.
- Política de comunicación escrita que tiene en cuenta la accesibilidad de los medios y canales utilizados, para que puedan ser utilizados por las personas con discapacidad.



El Sello Bequal es otorgado por la Fundación Bequal a las empresas e instituciones que implementan políticas a favor de la inclusión de las personas con discapacidad.

Ministerio de la Presidencia con la Seguridad Social



42.19% respectivamente participación del 43.26% y de por **unilateral**, con una





Introducción a la
gestión
económica

GRI 103

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 que utilizamos para medir nuestra solvencia. Para medir nuestra eficacia y eficiencia utilizamos multitud de indicadores, entre los que destacamos los parámetros de productividad, ahorros compartidos y % de renovación de empresas y trabajadores.

- **Ingresos.** Las Mutuas se financian, principalmente, mediante las cotizaciones de las empresas (por las contingencias de AT, EP y CC) y los autónomos (por las contingencias de AT, EP, CC y CATA) a través de la colaboración con la Tesorería General de la Seguridad Social, y mediante las inversiones financieras de sus recursos.
- **Resultados – excedentes – ahorros.** Las MCSS gestionan fondos públicos. Nuestros beneficios revierten a las arcas de la Seguridad Social.
- **Reservas.** **umivale** se encuentra obligada (legal y estatutariamente) como Entidad Colaboradora con la Seguridad Social a la dotación de las reservas legalmente establecidas. 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. Las reservas existentes actualmente constituidas son las siguientes: estabilización de contingencias profesionales, estabilización de contingencias comunes, cese de actividad, asistencia social o la reserva complementaria.
- **% renovación de empresas y trabajadores.** Indicador que nos demuestra si los mutualistas siguen apostando por el proyecto de **umivale**.
- **Productividad.** Monitorizamos la productividad con la idea de obtener la contribución de los trabajadores a la obtención del resultado final de la gestión de **umivale**.
- **Alianza suma intermutual.** Gestión compartida de recursos, que genera ahorros económicos y mejora la eficiencia sanitaria y consigue que nuestros mutualistas tengan mejores servicios e instalaciones y más cerca de su lugar de residencia.
- Cumplimiento estricto de las directrices emanadas del **Código de conducta para las inversiones** de entidades sin ánimo de lucro de la Comisión Nacional del Mercado de Valores - CNMV.





Resultados

7.1. Ingresos

GRI 102-7 y GRI 201-1

La principal fuente de financiación de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social se realiza a través de los **ingresos de las cuotas de la Seguridad Social** de nuestras empresas mutualistas que la Tesorería General entrega a las Mutuas:

- Las cuotas por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales ingresadas en la Seguridad Social por los empresarios asociados a cada Mutua o por los trabajadores por cuenta propia adheridos.
- Las cuotas correspondientes a la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- La cuota por cese en la actividad de los trabajadores autónomos.

Al margen de estos recursos las Mutuas pueden tener rendimientos, obtenidos (que suponen un pequeño porcentaje sobre el total de ingresos) por:

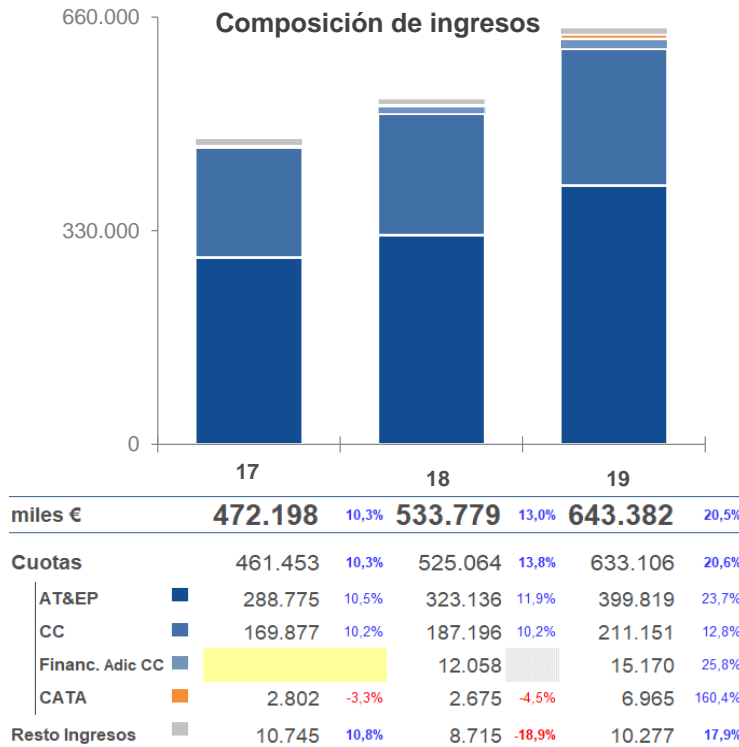
- Ingresos financieros.
- Otros ingresos como por ejemplo, la recuperación de gastos que ha soportado **umivale** pero no le corresponden, en accidentes de tráfico no culpables de nuestros trabajadores protegidos y que podemos reclamar a las Compañías de seguros.

2019 ha sido de nuevo un **año récord** respecto al **total ingresos**, superando los **643'38 millones** de euros tras incrementar **109'60 millones** respecto al ejercicio anterior. Saldo neto de:

- Un **aumento** de **108'04 millones** de euros en **cotizaciones** (**+20'6%** v'18), consecuencia directa de los **incrementos** del promedio de la **población protegida** y de sus **cotizaciones medias**, así como el **incremento** de las cuotas de **CATA** (**+160'4%** v'18). Explicadas en su mayoría como consecuencia del RD Ley 28/2018, que ha supuesto la afiliación obligatoria de

los autónomos a las contingencias profesionales y al cese de actividad, ampliando el ámbito de protección de este colectivo. Destacar que **umivale** ingresó una **cuota adicional** de **15'17 millones** de euros en concepto de **financiación complementaria** para la prestación económica por incapacidad temporal de **Contingencia Común**, activada, por segundo año consecutivo, como consecuencia de la imperante **infrafinanciación financiera** de esta prestación.

- Un **incremento** de **1'56 millones** de euros en el resto de ingresos de **Seguridad Social**, **+17'92%** v'18.



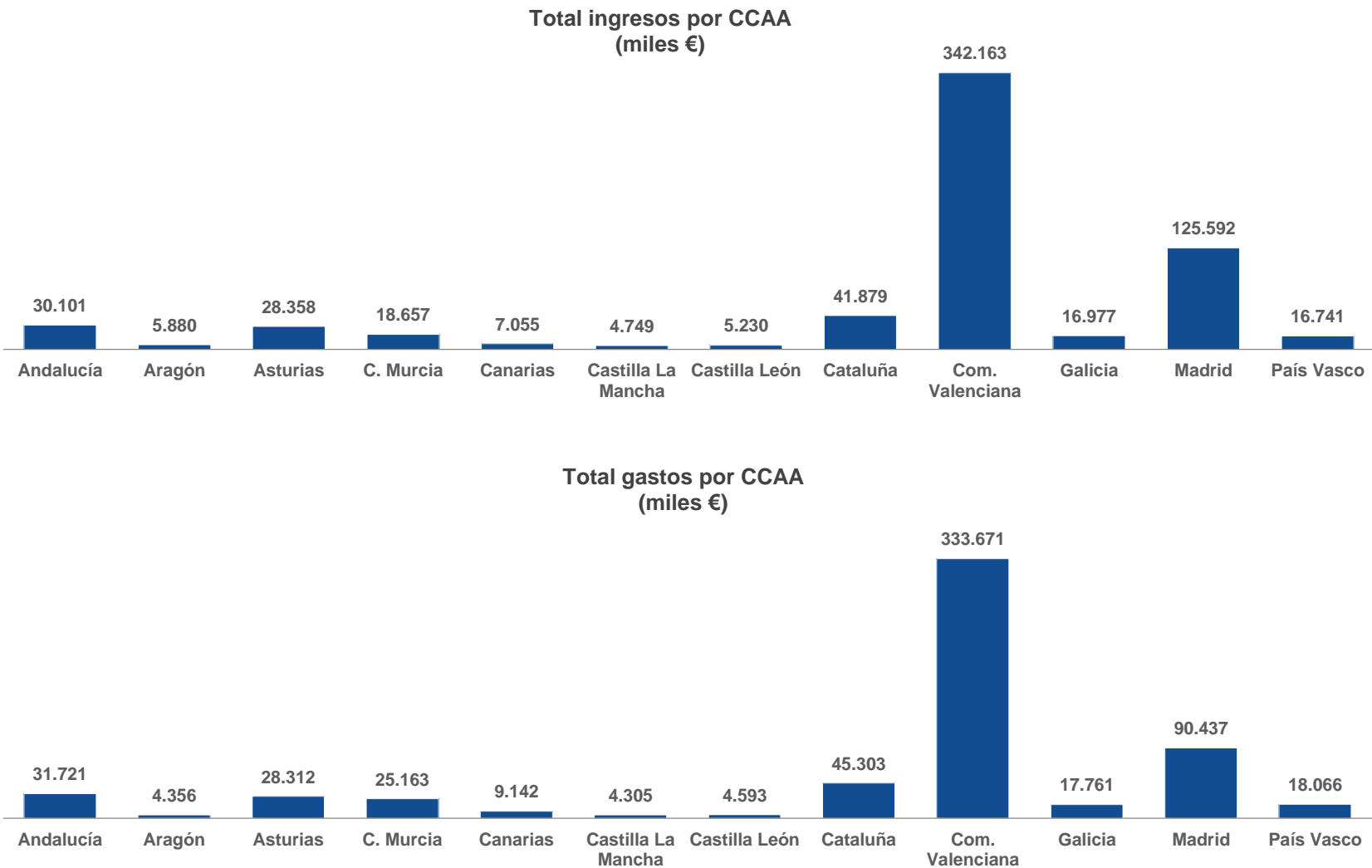


Resultados

7.2. Ingresos y
gastos
desglosados por
CCAA en 2019

GRI 102-7 y 201-1

A continuación se muestra el total de ingresos y gastos 2019, en miles de euros desglosados por comunidades autónomas:



*Los gastos por CCAA incluyen los servicios centrales.



Resultados

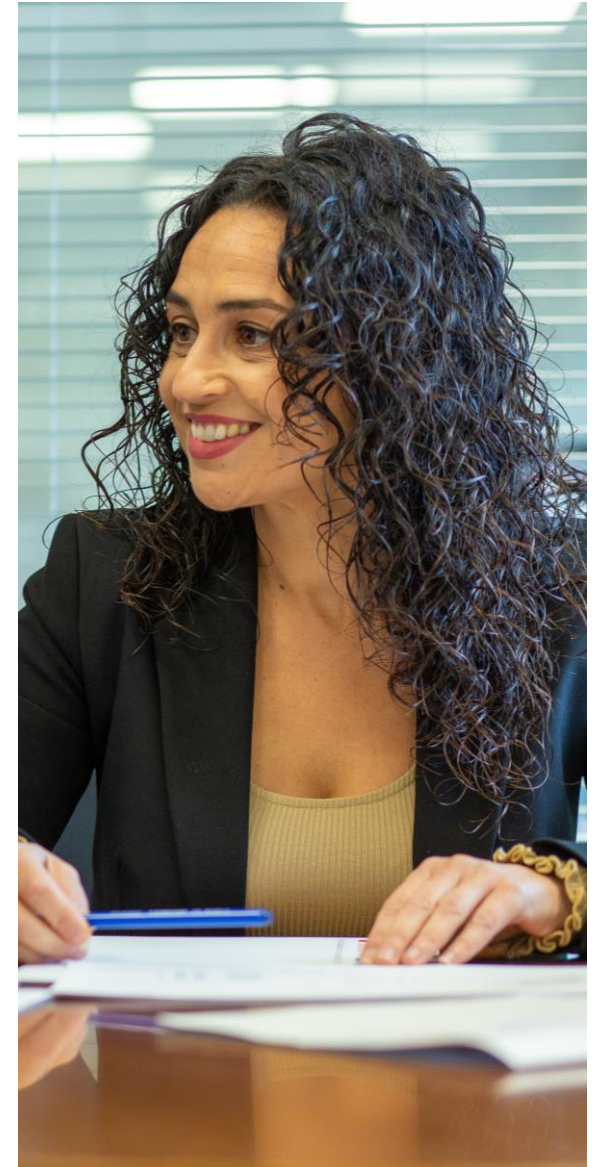
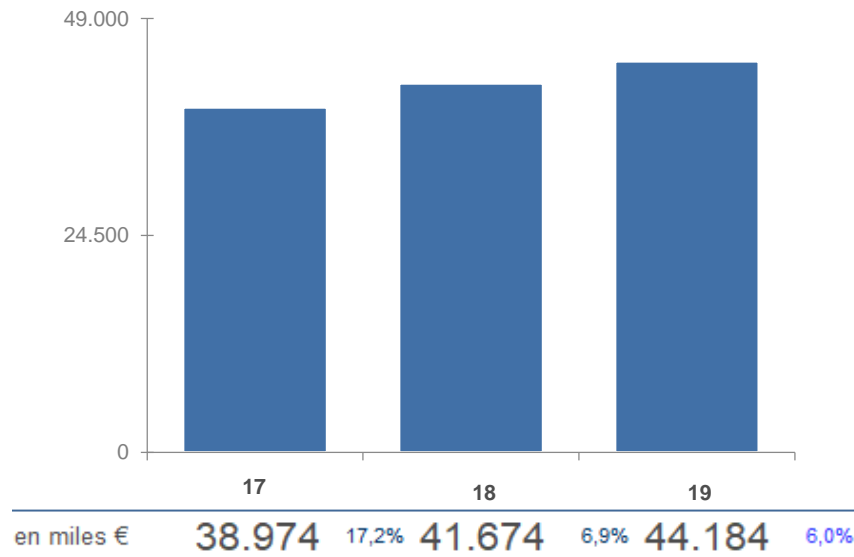
7.3. Resultados a distribuir

GRI 103 y GRI 201-1

En 2019 el **resultado a distribuir** obtenido ha sido de **44'18 millones** de euros, saldo neto de:

- **+86'19 millones** de euros en **Contingencias Profesionales**, lo que supone un **+47'97%** v'18, de los cuales **77'92 millones** de euros son directamente imputables a **2019 (PyG)** y el resto por recuperación de morosidad de ejercicios anteriores (**resultados del ejercicio anterior**).
- **-43'97 millones** de euros en **Contingencias Comunes**, de los cuales **-64'27 millones** de euros son directamente imputables a 2019, **+5'13 millones** de euros de recobros de morosidad de ejercicios anteriores y **+15'17 millones** de euros en concepto de financiación complementaria (**CC Plus**).
- **+1'97 millones** de euros en **cese de actividad (CATA)**, lo que representa un **-8'63%** v'18, **+1'73 millones** de euros corresponden a **2019** y **+0'24** resto por recuperación de morosidad de ejercicios anteriores.

Evolución resultados a distribuir





Resultados

7.4. Reservas

GRI 102-7,
GRI 103 y GRI 201-1

Las Mutuas son entidades sin ánimo de lucro, por lo que los recursos deben destinarse a financiar las prestaciones en las que colaboramos con la Seguridad Social y a cubrir los gastos de nuestra gestión.

Si hay excedentes la normativa nos obliga a dotar unas reservas. El dinero de nuestras reservas es una garantía de fondos para la Seguridad Social. Disponer de unas reservas sólidas implica que las empresas asociadas (dueños de **umivale**) tengan garantías de que no tendrán que poner derramas para sustentar a nuestra organización.

Las Mutuas nos encontramos obligadas, al final de cada ejercicio y con cargo a los resultados de gestión del mismo, a dotar unas reservas. Esta provisión y reservas obligatorias deben quedar materializadas en los términos indicados en los artículos 75 y 75 bis de la Ley General de la Seguridad Social (LGSS), disposición transitoria segunda de la Ley 35/2014 y el artículo 31 del RD 1993/1995.

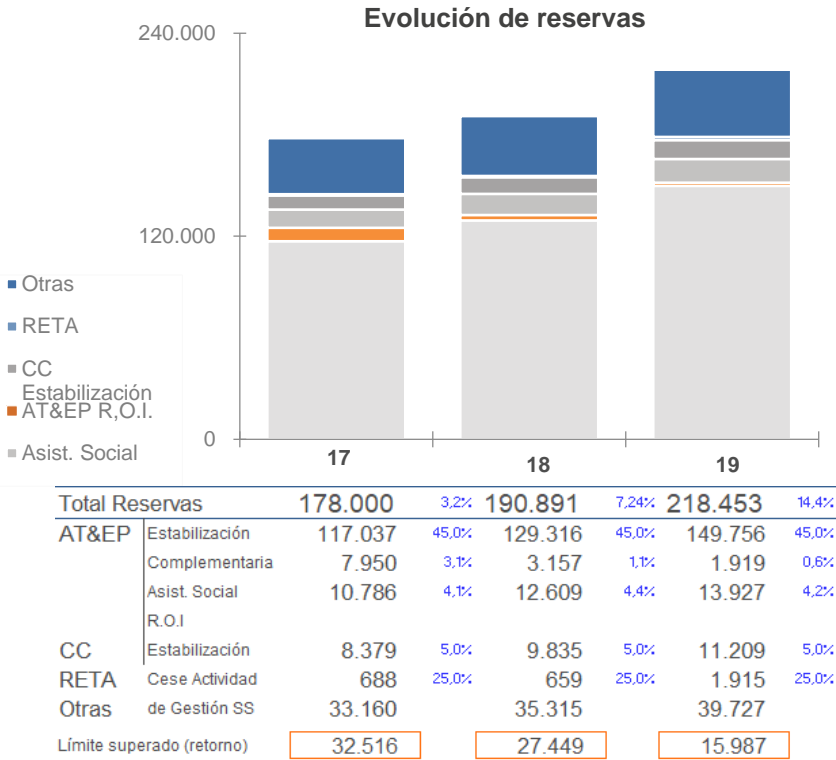
La más importante es la reserva de estabilización por Contingencias Profesionales, cuyo fin es soportar la solvencia financiera de las Mutuas en orden a garantizar en todo momento el correcto otorgamiento de las prestaciones que dispensan.

Con el **cierre formulado** (resumido en la páginas anterior), a efectos de 31 de diciembre de 2019, tras la distribución de los resultados, las **reservas** totalizan **218'45 millones** de euros, **+14'4%** v'18.

Este nivel de **reservas** es consecuencia de:

- Dotar de **+20'44 millones** euros la **reserva de estabilización de AT&EP**, hasta su nivel máximo,
- Incrementar en **+1'37 millones** euros las de **ITCC** para cubrir su mínimo legal tras detraer **-43'31 millones** euros, resultado de la gestión, y dotar de **+44'68 millones** de euros aportados de la reserva de **AT&EP**,
- y, finalmente, dotar **+1'26 millones** euros la de **CATA**, dado el aumento de ingresos provocado por el cambio normativo (**Real Decreto Ley 28/2018**), que ha supuesto el incremento del ámbito de actuación de protección de los autónomos, incluido el CATA.

Aprobadas las cuentas de 2019, y dotadas las reservas en los términos anteriores, **umivale** además revertirá **al Sistema Público** otros **15'99 millones** de euros.





Resultados

7.5. % de
renovación de
empresas y
trabajadores

Aumentar el porcentaje de renovación de empresas y trabajadores significa que los mutualistas siguen apostando por el proyecto de **umivale**.

Es una medida indirecta del nivel de satisfacción del mutualista, aunque la más significativa, ya que el crecimiento de la fidelización de renovación de empresas y trabajadores es consecuencia de aumento de la confianza, en base a mutualistas satisfechos.

Un año más el % de renovación de empresas y trabajadores de **umivale** presenta una línea de tendencia positiva, que nos permite seguir en el puesto **7º** en el ranking de Mutuas.

7.6.
Productividad

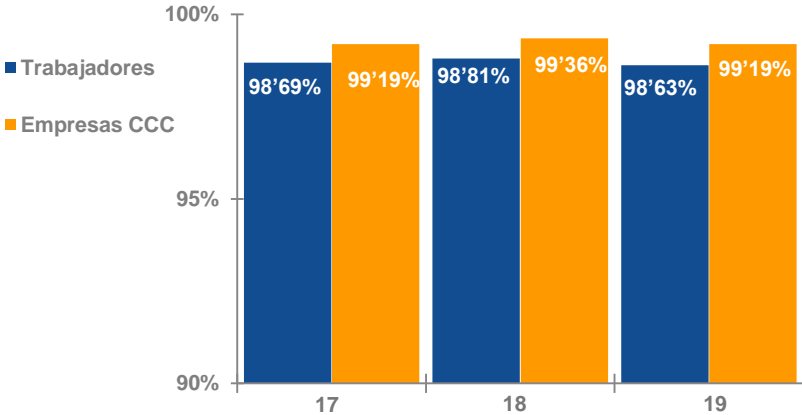
Medimos la productividad como el cociente entre las cuotas ingresadas por **umivale** dividido por los **umivalentes** activos a fecha 31 de diciembre (expresamos la cantidad en miles de euros), con la idea de obtener la contribución de los trabajadores a la obtención del resultado final de la gestión, calculando el valor añadido que genera cada empleado.

Dicho ratio ha aumentado en un **19'4%** en el último año.

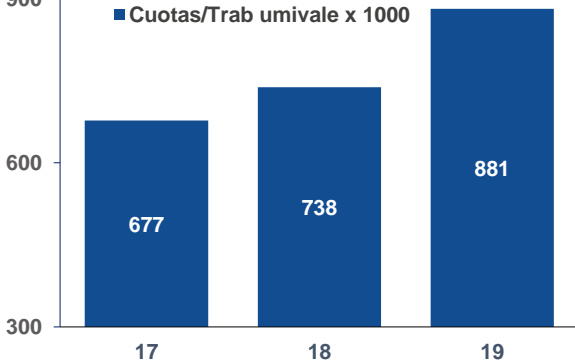
Debemos constatar que el dinero ahorrado por ser más productivos en nuestra gestión revierte a las arcas de uno de nuestros grupos de interés más importantes, la Seguridad Social.

Conseguir resultados positivos en productividad implica que las empresas asociadas (dueños de **umivale**) dispongan de garantías suficientes de que no tienen que aportar derramas adicionales para sustentar a nuestra organización.

% de renovación anual de empresas y sus
trabajadores por cuenta ajena



Cuotas / número de trabajadores

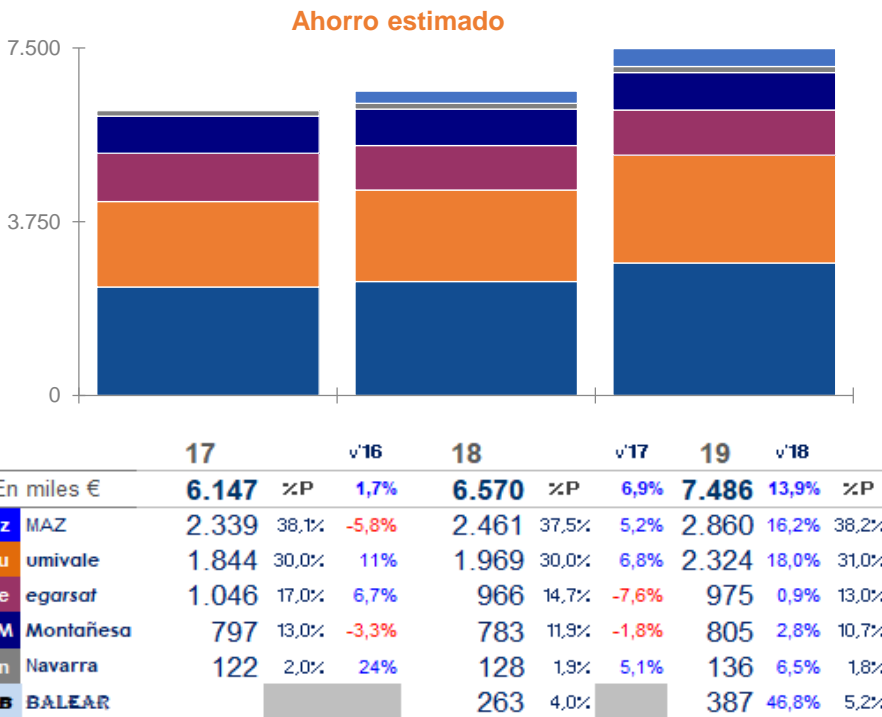
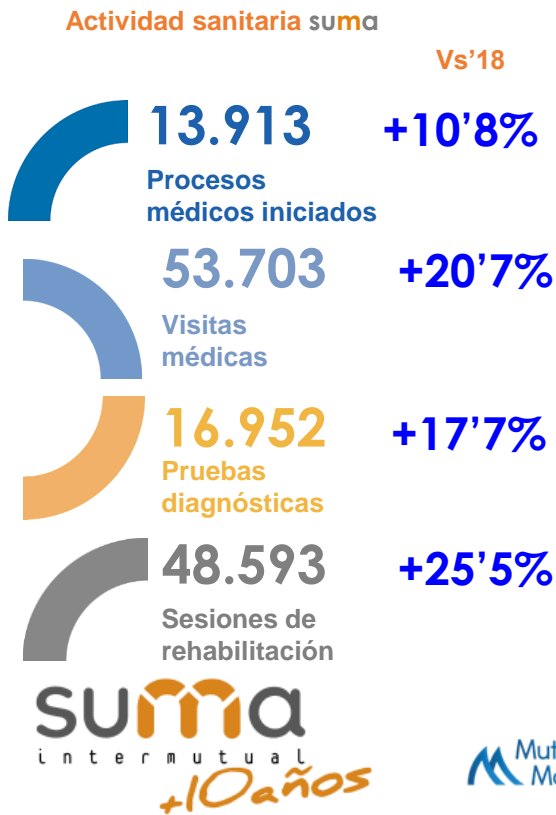




Resultados

7.7. Ahorro
alianza suma

Además de asegurar estándares equivalentes de calidad asistencial, un año más la alianza **suma intermutual** ha continuado generando importantes **ahorros** económicos en las seis Mutuas que la componen y, por consiguiente, ha contribuido a mejorar su eficiencia sanitaria. Conseguimos un ahorro y contención de gastos al poder compartir recursos, así como el lograr disponer de mayor cobertura de centros para nuestros mutualistas. Para las Mutuas de la Alianza **suma**, el Ahorro estimado se vincula a los recursos del sistema (seguridad social) que no salen del perímetro de la Alianza (seguridad social también) para acudir a una alternativa asistencial privada. Para eso, damos un valor de referencia de mercado estimado a cada uno de los parámetros de las acciones asistenciales que se prestan entre las mutuas y los acumulamos. Al final, el valor de mercado (privado) de la totalidad de acciones prestadas entre las mutuas, equivale al ahorro global o lo que es lo mismo, a la permanencia en el sistema (seguridad social) de esos recursos. Las mutuas de suma aportan los datos agregados de los 4 indicadores a un repositorio común alojado en un website de una de las mutuas. Desde ahí, se bajan los datos a un documento de cálculo en el que se agregan por categoría y se les asigna el valor económico.





Resultados

7.8. Distribución
del “aporte” de la
gestión de
umivale

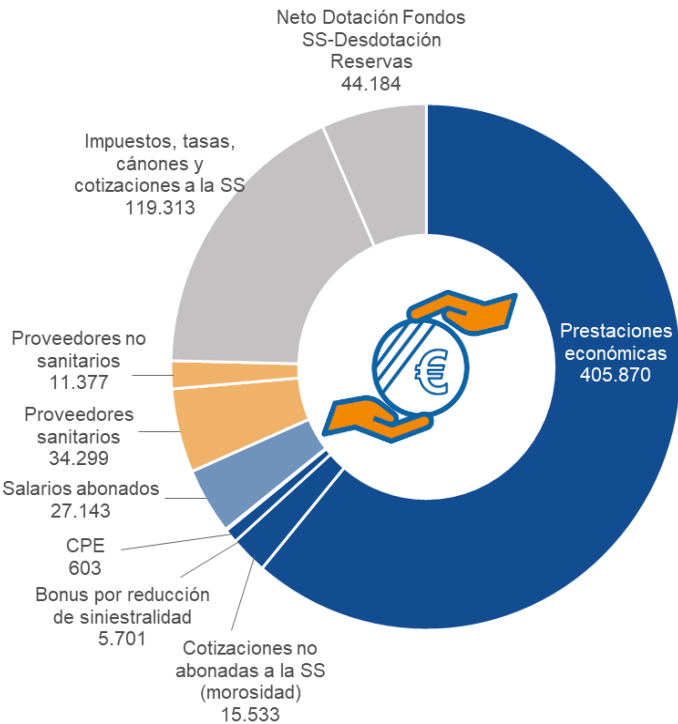
GRI 201-1

Para una mejor **comprensión cuantitativa** del aporte de **umivale** a la Sociedad española, como **Mutua Colaboradora con la Seguridad Social** un año más aportamos la **distribución** del destino de todos los **ingresos percibidos** en el ejercicio entre los componentes que participan en nuestra **cadena de valor**.

Como es lógico, la mayor parte de nuestro presupuesto, el **64’4%**, se destina a nuestros **mutualistas**, el **24’6%** se revierte de nuevo al **Sistema** (en forma de impuestos, tasas, reaseguro obligatorio, nuestras propias cotizaciones a la Seguridad Social como empresa y a dotar el Fondo de la Seguridad Social). El resto se ha destinado al pago de proveedores (**6’9%**) y de los salarios de nuestros profesionales (**4’1%**).

Distribución de la gestión de **umivale**

	2017	%	2018	%	2019	%
Mutualistas y sus trabajadores	300.610	54,5%	341.459	61,9%	427.707	64,4%
Prestaciones económicas	281.503	51,0%	320.317	58,05%	405.870	61,1%
Cotizaciones no abonadas a la SS (morosidad)	13.682	2,5%	15.468	2,80%	15.533	2,3%
Bonus por reducción de siniestralidad	4.425	0,8%	4.342	0,79%	5.701	0,9%
CPE	999	0,2%	1.332	0,24%	603	0,1%
Trabajadores de umivale	24.971	4,5%	26.197	4,7%	27.143	4,1%
Salarios abonados	24.971	4,5%	26.197	4,75%	27.143	4,1%
Proveedores	38.767	7,0%	42.852	7,8%	45.676	6,9%
Proveedores sanitarios	28.348	5,1%	32.419	5,88%	34.299	5,2%
<i>Sanidad concertada</i>	15.350	2,8%	16.453	2,98%	19.548	2,9%
<i>Sanidad pública</i>	12.998	2,4%	15.966	2,89%	14.751	2,2%
Proveedores no sanitarios	10.419	1,9%	10.433	1,89%	11.377	1,7%
Administración Pública	129.785	23,5%	141.256	25,6%	163.497	24,6%
Impuestos, tasas, cánones y cotizaciones a la SS	90.811	16,5%	99.582	18,05%	119.313	18,0%
Neto Dotación Fondos SS-Desdotación Reservas	38.974	7,1%	41.674	7,55%	44.184	6,7%

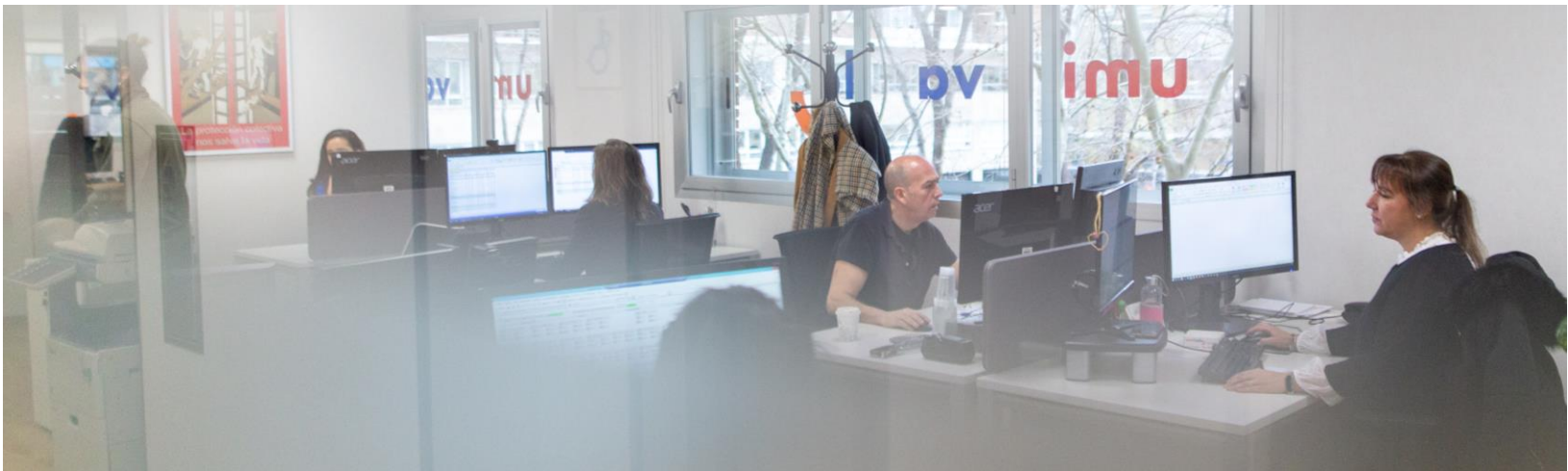


Cantidades expresadas en miles de €.



Resultados

7.9. Código de
inversiones
financieras
¿Qué es?

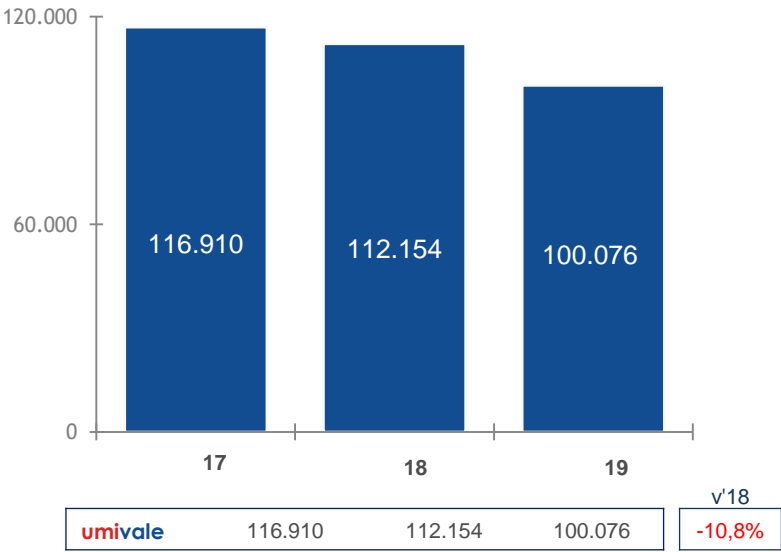


El Código de conducta para las inversiones de entidades sin ánimo de lucro, aprobado por acuerdo de la **Comisión Nacional del Mercado de Valores** en febrero de 2019 (BOE de cinco de marzo de 2019) y que sustituyó al anterior de noviembre 2003 es aplicable a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Nuestras inversiones financieras cumplen todos los criterios de selección, principios y recomendaciones fijados por el código.

En **2019** se produjo un descenso (**-10'8%** v'18) en el importe de la inversiones financieras de Gestión de Seguridad Social.

Dinero invertido en inversiones financieras





Resultados

7.9. Código de inversiones financieras ¿Cómo lo estamos cumpliendo?

Principios y recomendaciones ➔ Cumplimiento

- Las entidades contarán con medios humanos, materiales y con sistemas de selección y gestión proporcionales y adecuados al volumen de las inversiones que realicen:

Los criterios de selección de valores son los fijados por el Reglamento de Colaboración de las Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social.

- Personas responsables:

umivale tiene constituido un Comité Financiero integrado por:

Presidente **Héctor Blasco García**
Director Gerente

Vicepresidente **Pascual Rubio Álvarez**
Director Administración y Organización

Secretario **Juan Pedro Lucha Lucha**
Coordinador Servicio Contabilidad y Tesorería

Vocales **Juan Luís Baragaño Argüelles**
Director Control de Gestión
Victoria Chaves Gómez
Directora Atención al Cliente y Asesoría Jurídica

Entre sus competencias está la de gestionar las **inversiones financieras** de conformidad con la política de inversiones de **umivale**.

- Se podrá contratar asesoramiento externo:
Aunque utilizamos el asesoramiento de entidades financieras, las decisiones de inversión en cualquier caso las toman los responsables de **umivale**.
- Control interno: Ejercida por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- Órgano de Gobierno. El Director Gerente verifica el cumplimiento de la política de inversiones.





Resultados

7.9. Código de inversiones financieras

¿Cómo lo estamos cumpliendo?

- Composición de las inversiones. A 31 diciembre de 2019 las inversiones financieras siguen las recomendaciones contenidas en el código de inversiones financieras garantizando la liquidez, seguridad y rentabilidad.
- Coherencia. Con el perfil y duración de los pasivos y las previsiones de tesorería.
- Liquidez. Alta liquidez de los valores y todos negociados en mercados regulados.
- Diversificar los riesgos. Siempre materializado en valores españoles de deuda pública y renta fija, no existe riesgo.
- Preservar el capital. No se realiza ninguna operación de apalancamiento ni dirigida a obtener ganancias en el corto plazo (especulativas).
- Transparencia informativa. Periódicamente en Comisión Permanente y en Junta Directiva se informa de la evolución de la Tesorería e Inversiones Financieras, así como también se informaría de cualquier decisión que se apartara de estos criterios.
- Informe anual de cumplimiento. Dentro del Informe Anual de Gobierno Corporativo que realiza **umivale** y que se publica en la web corporativa se da transparencia a la información del Comité. Con el cierre formulado, a efectos de 31 de diciembre de 2019 y tras la distribución propuesta de los resultados, las reservas totalizan **218'45 millones** euros, **+14'4%** respecto al ejercicio 2018.





En 2019 hemos continuado profundizando en nuestra labor social



mejorar la salud laboral
de nuestros trabajadores protegidos





**Análisis de
materialidad**

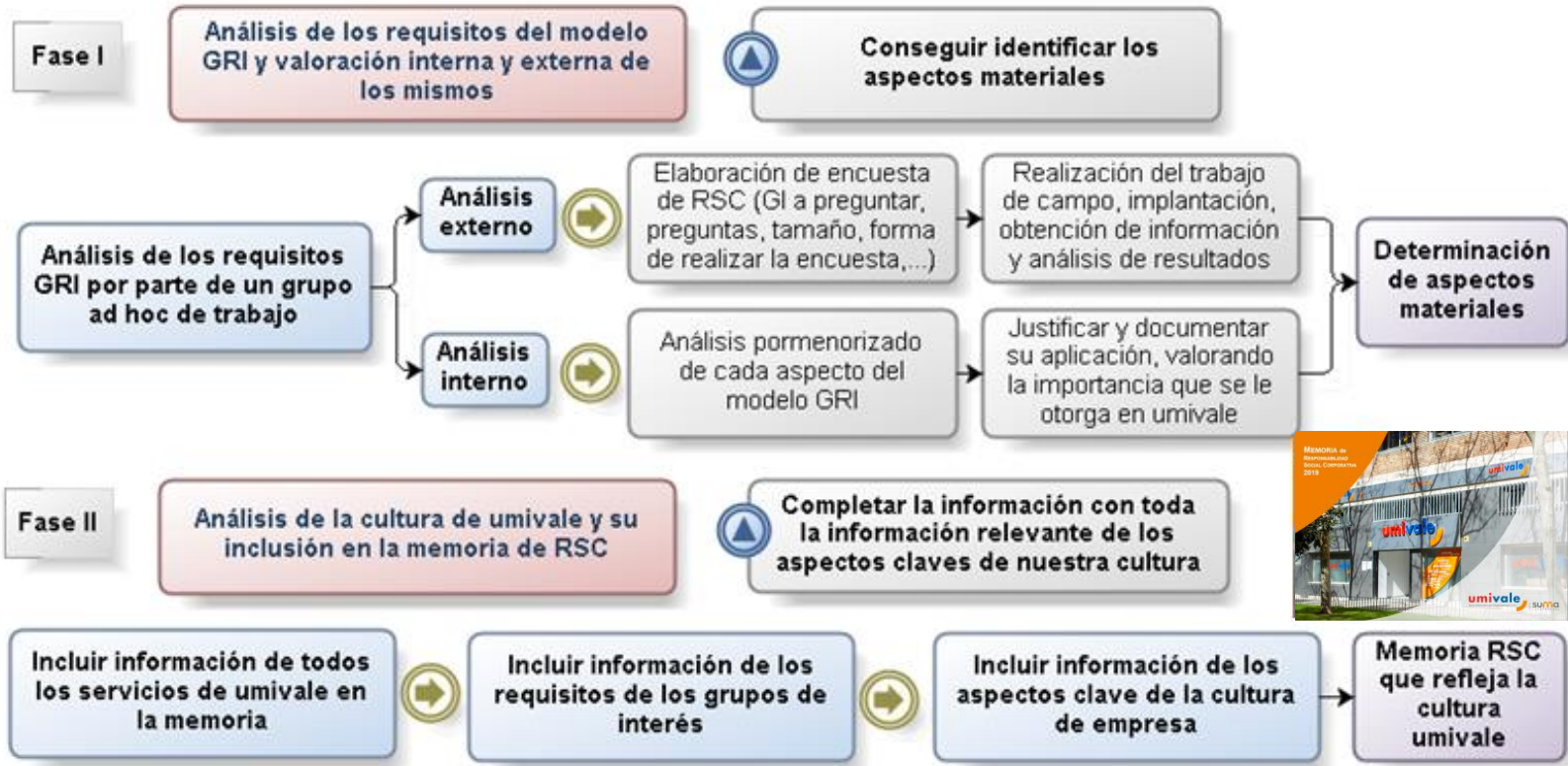


Análisis de
materialidad

GRI 103-1

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

- **Fase I.** Para incorporar en la memoria de RSC toda la información relevante según los estándares GRI.
- **Fase II.** Para incorporar en la memoria de RSC toda la información clave de la cultura de **umivale**.



8.1. Fase I.
Análisis de los
requisitos del
modelo GRI

GRI 102-44 y 102-46

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

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 derechos humanos, dado que nuestros servicios se circunscriben al territorio del Estado Español, no procediendo implantar cláusulas de DDHH en contratos).



Análisis de
materialidad

GRI 103-1

8.1. Fase I.
Análisis de los
requisitos del
modelo GRI

GRI 102-44 y 102-46

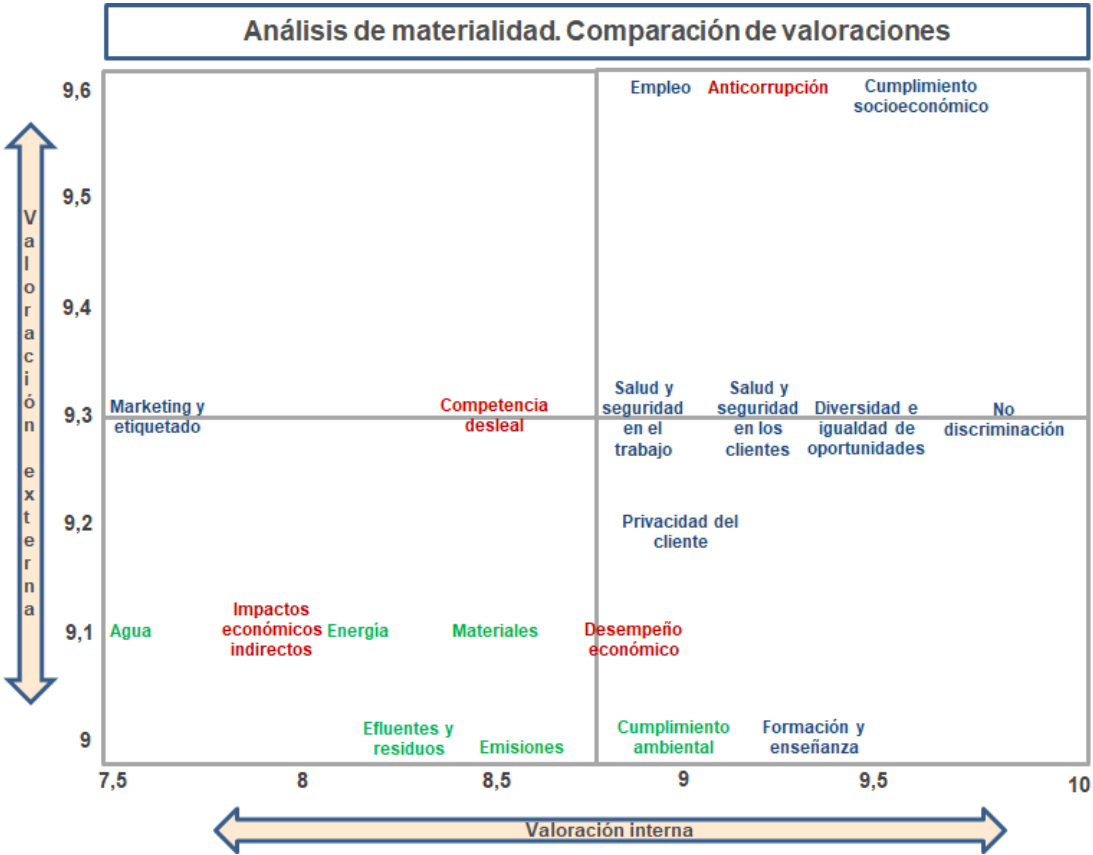
8.1.1. Análisis interno y externo

Externamente: Para cada grupo de interés identificado se aborda el sistema más adecuado para la obtención de sus inputs, realizando una encuesta on line bienal (en el caso de pacientes la misma es presencial), para obtener información de los GI de los parámetros 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** por parte de un grupo de trabajo de cuatro personas conocedoras del sector y de los requisitos del modelo GRI.

8.1.2. Tabla de materialidad, comparando las valoraciones internas - externas

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



Leyenda:

- Ámbito Económico
- Ámbito Ambiental
- Ámbito Social



Análisis de
materialidad

GRI 103-1

8.1. Fase I.
Análisis de los
requisitos del
modelo GRI

GRI 102-47

8.1.3. Aspectos materiales identificados

Tema material	Externa	Interna
Desempeño económico	9,1	8,8
Impactos económicos indirectos	9,1	7,9
Anticorrupción	9,6	9,3
Competencia desleal	9,3	8,5
Materiales	9,1	8,5
Energía	9,1	8,1
Agua	9,1	7,5
Emisiones	9,0	8,6
Efluentes y residuos	9,0	8,3
Cumplimiento ambiental	9,0	9,0
Empleo	9,6	9,0
Salud y seguridad en el trabajo	9,3	8,9
Formación y enseñanza	9,0	9,3
Diversidad e igualdad de oportunidades	9,3	9,5
No discriminación	9,3	9,8
Salud y seguridad de los clientes	9,3	9,3
Marketing y etiquetado	9,3	7,5
Privacidad del cliente	9,2	9,0
Cumplimiento socioeconómico	9,6	9,6

Leyenda:

- Ámbito Económico
- Ámbito Ambiental
- Ámbito Social



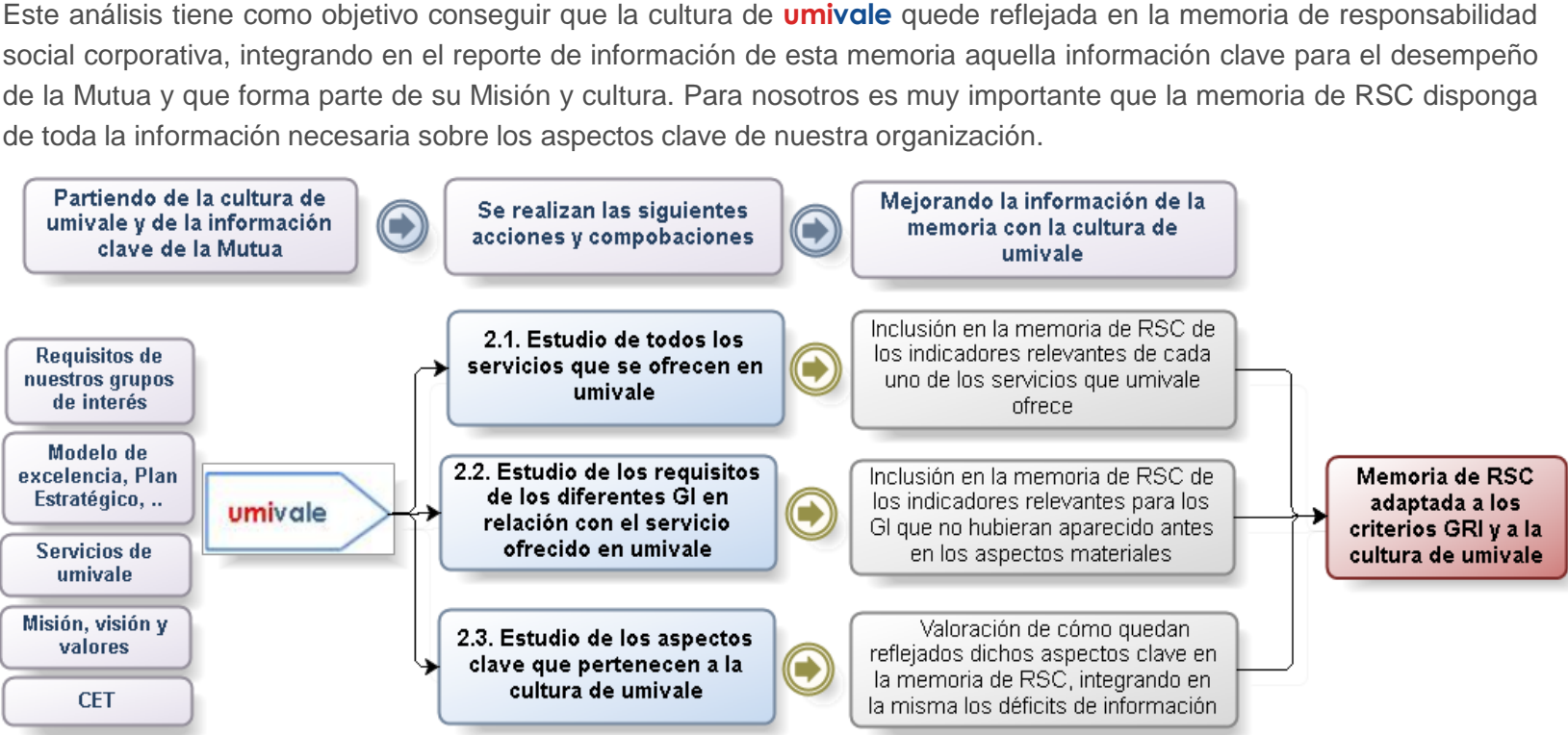


Análisis de
materialidad

GRI 103-1

8.2. Fase II.
Análisis de la
cultura de
umivale y su
inclusión en la
memoria de RSC

GRI 102-44 y 102-46





Análisis de
materialidad

GRI 103-1

8.2. Fase II.
Análisis de la
cultura de
umivale y su
inclusión en la
memoria de RSC

GRI 102-44 y 102-46



8.2.1. Estudio de todos los servicios que se ofrecen en **umivale** e inclusión en la memoria de RSC de los indicadores relevantes de cada uno de los servicios que **umivale** ofrece

Curar. Prestaciones sanitarias		Indicador reportado en la memoria RSC
CP	Contingencia Profesional (Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional)	Nº procesos asistenciales (con y sin baja)
➔AT	Accidente de Trabajo	Índice de incidencia AT&EP
➔EP	Enfermedad Profesional	Índice de incidencia AT&EP
CC	Contingencias Comunes (Enfermedad Común y Accidente No Laboral)	Nº procesos asistenciales (por RETA y otros regímenes) Evolución de la CC por grupos diagnósticos
➔EC	Enfermedad Común	Índice de incidencia CC
➔ANL	Accidente No Laboral	Índice de incidencia CC



Análisis de
materialidad

GRI 103-1

8.2. Fase II.
Análisis de la
cultura de
umivale y su
inclusión en la
memoria de RSC

GRI 102-44 y 102-46

8.2.1. Estudio de todos los servicios que se ofrecen en **umivale** e inclusión en la memoria de RSC de los indicadores relevantes de cada uno de los servicios que **umivale** ofrece

Pagar. Prestaciones económicas		Indicador reportado en la memoria RSC
1) Derivadas de incapacidad temporal por Contingencias Profesionales o Comunes		
CP	Contingencia Profesional (Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional)	Nº procesos Miles de € prestación + promedio pago por proceso
➔ITAT	Incapacidad Temporal por Accidente de Trabajo	Nº procesos iniciados e indemnizados (por RETA y otros regímenes) Miles de € prestación + promedio pago por proceso
➔LPNI	Lesiones Permanentes No Invalidantes	Nº de expedientes "iniciados" Miles de € prestación abonada + promedio pago por proceso
➔IP	Incapacidad Permanente	Nº de expedientes "iniciados" Miles de € prestación abonada + promedio pago por proceso
➔IMS	Incapacidad, Muerte y Supervivencia	Nº de expedientes "iniciados" Miles de € prestación abonada + promedio pago por proceso
➔CPE	Comisión de Prestaciones Especiales Ayudas de asistencia social	Nº de ayudas y beneficiarios distintos Miles de € prestación abonada + promedio pago por proceso
CC	Contingencias Comunes (Enfermedad Común y Accidente No Laboral)	Nº procesos Miles de € prestación + promedio pago por proceso
➔ITCC	Incapacidad Temporal por Contingencia Común	Nº procesos iniciados e indemnizados (por RETA y otros regímenes) Miles de € prestación + promedio pago por proceso
2) Otras prestaciones económicas		
LREoL	Licencia de Riesgo de Embarazo o Lactancia	Nº procesos aceptados e indemnizados LREoL Miles de € prestación LREoL abonada + promedio pago por proceso
CATA	Cese Actividad de Trabajadores Autónomos	Nº procesos aceptados e indemnizados CATA Miles de € prestación CATA abonada + promedio pago por proceso
CUME	CUidado del Menor	Nº procesos aceptados e indemnizados CUME Miles de € prestación CUME abonada + promedio pago por proceso
Bonus	Bonus	Incentivo pagado por Bonus Nº expedientes Bonus presentados versus expedientes con resolución favorable
Prevenir. Labor divulgativa de cultura preventiva		Indicador reportado en la memoria RSC
PGAP	Plan General de Actividades Preventivas	Nº actuaciones preventivas realizadas (jornadas, publicaciones, visitas, descargas en la web, informes de siniestrabilidad, etc.)

Análisis de
materialidad

GRI 103-1

8.2. Fase II.
Análisis de la
cultura de
umivale y su
inclusión en la
memoria de RSC

GRI 102-44 y 102-46

8.2.2. Estudio de los requisitos de los GI identificados en relación con los servicios ofrecidos, mejorando la memoria al integrar la información reportada a la misma

Nº	Requisito del cliente identificado	Empre- sario	Traba- jador	umiva- liente	Pro- veedor	Sociedad					Capital	Indicador	Aspecto material dentro o fuera de umivale
						suma	Funda- ción	Sociedad	Ministerio	Sindicato			
1	Reducción del absentismo	▲		▲		▲	▲	▲	▲		▲	Porcentaje de absentismo por motivos de salud	umivale umivaciente GI: El Jefe, Sociedad y Capital
2	Trato humano	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲				Satisfacción de nuestros GI	umivale GI: El Jefe
3	Empatía	▲	▲									Satisfacción de nuestros GI	umivale GI: El Jefe
4	Tiempos de espera	▲	▲		▲							Satisfacción de nuestros GI	umivale GI: El Jefe
5	Asesoría e información prestada	▲	▲		▲							Satisfacción de nuestros GI	umivale GI: El Jefe
6	UPC: Única Persona Contacto	▲	▲		▲							Satisfacción de nuestros GI	umivale GI: El Jefe
7	Calidad profesionalidad y técnica	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲		▲	Satisfacción de nuestros GI Para la gestión administrativa técnica: * % de quejas de los clientes aceptadas. * % de reclamaciones previas aceptadas * Conflictos judicializados * % de determinaciones de contingencia aceptadas	umivale GI: El Jefe
8	Prestación eficaz, justa y adecuada	▲	▲						▲		▲	Datos de prestaciones	umivale GI: El Jefe
9	Instalaciones	▲	▲	▲								Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global	umivale umivaciente GI: El Jefe
10	Accesibilidad	▲	▲		▲							Satisfacción de nuestros GI Indicadores de redes sociales Indicadores de web umivale.es, umivale empresa y APP	umivale GI: El Jefe y Proveedor
11	Innovación y valor añadido de nuestros servicios	▲	▲			▲	▲	▲			▲	Datos de I+D+i	umivale GI: El Jefe y Sociedad
12	Seguridad y salud e intimidad y confidencialidad de la información recogida en nuestros servicios	▲	▲					▲			▲	416. Salud y seguridad de los clientes 418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente	umivale GI: El Jefe
13	Adecuación de todos nuestros servicios a la legislación vigente (protección de datos, Reglamento Mutuas, etc.)	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲	Auditorías limpias: Incumplimiento de las leyes, normativas y códigos voluntarios, multas fruto de incumplimientos,... Multas económicas, ambientales, sociales Código de inversiones financieras	umivale umivaciente GI: Sociedad y Capital
14	Solvencia	▲							▲		▲	Población protegida por umivale Ingresos y reservas Distribución del "aporte" de la gestión de umivale	umivale umivaciente GI: Capital

En esta tabla se presenta un resumen de requisitos identificados particularizados por los distintos grupos de interés, valorando si todos los aspectos materiales identificados en el análisis 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 los servicio que prestamos), para incorporar aquellos aspectos no contemplados.



Análisis de
materialidad

GRI 103-1

8.2. Fase II.
Análisis de la
cultura de
umivale y su
inclusión en la
memoria de RSC

GRI 102-44 y 102-46

8.2.2. Estudio de los requisitos de los GI identificados en relación con los servicios ofrecidos, mejorando la memoria al integrar la información reportada a la misma

Nº	Requisito del cliente identificado	Empre-sario	Traba-jador	umiva-liente	Pro-veedor	Sociedad					Capital	Indicador	Aspecto material dentro o fuera de umivale
						suma	Funda-ción	Sociedad	Ministerio	Sindicato			
15	Empleo			▲		▲		▲		▲	▲	401-1. Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 401-2. Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 401-3. Permiso parental Trabajadores de umivale dentro del convenio: Satisfacción a empleados (encuesta de clima)	umivale umivale
16	Conciliación laboral y personal			▲						▲		Satisfacción a empleados (encuesta de clima del entorno de trabajo)	umivale umivale
17	Igualdad / equidad / reconocimiento			▲						▲		Datos de igualdad y resultados del Plan de Igualdad Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres. Nota: En umivale no existen grupos minoritarios en plantilla	umivale umivale GI: Proveedor y Sociedad
18	Desarrollo profesional			▲						▲		Promedio de horas de capacitación x empleado	umivale umivale
19	Entorno y ambiente laboral			▲						▲		Tasas de absentismo: tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo. Niveles de reincorporación al trabajo	umivale umivale
20	Trabajo que aporte valor			▲						▲		Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global de los umivale	umivale umivale
21	Planificación			▲						▲		Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global de los umivale	umivale umivale
22	Compromiso			▲						▲		Se decide no incluirlo, al ser un requisito que podemos sacarlo indirectamente en el tema de satisfacción global de los umivale	umivale umivale
23	Igualdad / equidad en la asignación / gestión de los contratos				▲							Se decide no incluirlo, al ser un indicador subjetivo.	umivale GI: Proveedor
24	Relaciones de confianza recíproca ganar - ganar con proveedores				▲							Se incluyen datos de proveedores + aportación de la LCSP.	umivale GI: Proveedor



Análisis de
materialidad

GRI 103-1

8.2. Fase II.
Análisis de la
cultura de
umivale y su
inclusión en la
memoria de RSC

GRI 102-44 y 102-46

8.2.2. Estudio de los requisitos de los GI identificados en relación con los servicios ofrecidos, mejorando la memoria al integrar la información reportada a la misma

Nº	Requisito del cliente identificado	Empre-sario	Traba-jador	umiva-liente	Pro-veedor	Sociedad					Capital	Indicador	Aspecto material dentro o fuera de umivale
						suma	Funda-ción	Sociedad	Ministerio	Sindicato			
25	Transparencia e información				▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	Se decide sólo incluir el nº de visitas realizadas a la web de transparencia y las solicitudes de entrada de información sobre la misma, al ser un subconjunto de nuestras actividades en pro de la transparencia. Se incorpora en la memoria cuestiones relativas a la Ley de transparencia y a nuestro modelo de información (memorias, auditorías, etc.).	umivale GI: Sociedad
26	Compromiso medioambiental	▲						▲				Indicadores de materiales, energía, agua, emisiones, efluentes y residuos y cumplimiento ambiental	umivale GI: Sociedad
27	Cultura de prevención	▲					▲	▲				Nº actuaciones preventivas realizadas (jornadas, publicaciones, visitas, descargas en la web, informes de siniestralidad etc.)	Umivale umivale GI: El Jefe, Sociedad y Proveedor
28	Alianzas estratégicas					▲	▲		▲			Euros de ahorros producidos en umivale, con las alianzas estratégicas. Información del GI Sociedad, con ejemplos de instituciones con las que colaboramos	umivale GI: Sociedad
29	RSC	▲		▲		▲	▲	▲	▲	▲		Se decide no incluirlo, al ser un agregado de algunos requisitos (medioambiente, cultura de prevención, etc.) que ya están contemplados en el estudio.	umivale umivale GI: El Jefe y Sociedad
30	Buen Gobierno y gestión fondos de la Seguridad Social								▲	▲	▲	Incumplimiento de las leyes, normativas y códigos voluntarios Multas fruto de incumplimientos Resultados a distribuir	umivale GI: Sociedad
31	Prevención del fraude							▲	▲	▲	▲	205-1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	umivale GI: Sociedad y Capital
32	Productividad / optimización de recursos								▲		▲	Ingresos por cuotas / número de trabajadores de umivale	umivale GI: Sociedad y Capital
33	% de renovación de empresas y trabajadores										▲	Porcentaje de renovación anual de empresas y sus trabajadores	umivale GI: Capital

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 llevan integrada la palabra **GI**.



Análisis de
materialidad

GRI 103-1

8.2. Fase II.
Análisis de la
cultura de
umivale y su
inclusión en la
memoria de RSC

GRI 102-44 y 102-46

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

Por último se han tomado en consideración todos los aspectos clave (Código Ético, Misión, Visión y Valores, Modelo de Excelencia, Plan Estratégico,...) que pertenecen a la cultura de **umivale** y se valora si los mismos han quedado integrados en la memoria de RSC, realizando los ajustes necesarios.

Visión estratégica 2019/2021

¿A qué aspiramos? ... a llegar a **2022 con sostenibilidad**

¿Cómo conseguirlo? ➔ con **ratios de gestión entre las mejores** del sector

¿Cómo concretarlo?

Jefes + 😊

Calidad:

- ➔ **ABS/Siniestralidad** (Mejor tendencia)
- ➔ **%Renovación** (Minimizar insatisfacciones)

umivalentes 📈

➔ **Compromiso**
(Clima, ABS, Rotación, etc.)

➔ **Productividad/Compensación**

Organizarnos

➔ **Eficiencia** (Capítulo 1y2/Ingresos)

Referentes Salud

➔ **Premios y Reconocimientos**

Solidez Económica

- ➔ **Responsabilidad**
(Cumplimiento normativo y Auditoría)
- ➔ **Rentables y con Reservas**



- % renovación empresas / trabajadores (calidad)
- Indicadores de reducción de absentismo
- Datos de empleo
- Datos de RRHH
- Satisfacción de los empleados
- Ingresos por cuotas / número de umivalentes
- Indicadores de alianzas (mejora la eficiencia)
- Información sobre la RSC y acciones sostenibles
- Certificaciones conseguidas
- Incumplimiento de las normativas (y multas)
- Incumplimiento códigos voluntarios
- Indicadores de incidencia de procesos
- Costes e ingresos por prestaciones
- Auditorías limpias
- Indicadores del compromiso medioambiental
- Distribución del “aporte” de la gestión de **umivale**
- Población protegida por **umivale**
- Ingresos + reservas

Jefes + 😊

umivalentes 📈

Organizarnos

Referentes Salud

Solidez Económica

Criterio de cultura transversal	¿Cómo lo incluimos en la memoria?
Misión	Indicadores de reducción absentismo y de evolución de prestaciones.
Visión	Proyectos I+D+i y cultura de prevención.
Código Ético, ética y valores	Apartado específico de Código Ético y Plan de Prevención de Riesgos Normativos con los indicadores del criterio 203. Datos de igualdad y datos de incumplimiento de las normativas (y multas) y códigos voluntarios.
“5 componentes “ y MEX	Incorporado un apartado con la estructura de GI y el análisis de materialidad se encuentra realizado con la participación de dichos grupos. La estructura del contenido de la presentación de la memoria de RSC se fija en relación a los GI.
GxP y Plan Estratégico	Incorporado en los enfoques de cada apartado y en indicadores de todos los procesos principales y de apoyo.
Clienteorientación (atención al cliente)	Satisfacción de los grupos de interés con nuestro servicio. Canales de escucha al cliente (RRSS, web, APP, SAC...) y apartado específico en la memoria.



Análisis de
materialidad

GRI 103-1

8.3 Tabla de
coberturas

GRI 102-44 y 102-46

GRI 102-49

8.4. Información
sobre los grupos
de interés
participantes

Tema	Cobertura	
	Interna	Externa
Ámbito económico		
Desempeño económico	▲	
Impactos económicos indirectos	▲	☐
Anticorrupción	▲	
Competencia desleal	▲	☐
Ámbito ambiental		
Materiales	▲	☐
Energía	▲	☐
Agua	▲	☐
Emisiones	▲	☐
Efluentes y residuos	▲	☐
Cumplimiento ambiental	▲	

Tema	Cobertura	
	Interna	Externa
Ámbito social		
Empleo	▲	☐
Salud y seguridad en el trabajo	▲	
Formación y enseñanza	▲	
Diversidad e igualdad de oportunidades	▲	
No discriminación	▲	
Salud y seguridad de los clientes		☐
Marketing y etiquetado	▲	☐
Privacidad del cliente		☐
Cumplimiento socioeconómico	▲	

GRI 102-49. No se han observado cambios significativos en los temas materiales ni en la cobertura con respecto a la memoria de RSC anterior.

Grupo de interés participante		Tamaño muestra	Condiciones	
El Jefe	Empresario	Participación en cuestionario online	20	5 GGEE, 10 Pymes y 5 autónomos
	Trabajador	Participación en cuestionario presencial	20	Pacientes con un proceso de alta
umivalente		Participación en cuestionario online	20	Puestos representativos en umivale y de distintas DTs
Proveedor		Participación en cuestionario online	4	Proveedores sanitarios, de servicios generales y de tecnología
Sociedad	suma	Participación en cuestionario online	3	Pertenecientes a grupos de trabajo sectoriales
	Fundación	Participación en cuestionario online	4	1 Fundación, 1 ONG, 1 Universidad y 1 PRL
	Despachos	Participación en cuestionario online	5	Despachos profesionales representativos de distintas DTs
	Ministerio	Participación en cuestionario online	3	Conocedores del sector de Mutuas
	Sindicato	Participación en cuestionario online	3	Conocedores del sector de Mutuas
Capital		Participación en cuestionario online	2	Representantes de la Junta Directiva

Nota: ver los canales de participación con nuestros grupos de interés en el apartado **1.4. Nuestros grupos de interés** de esta memoria. Para el análisis de materialidad y la adaptación de los aspectos a incluir en la memoria se ha realizado una validación de los requisitos de los grupos de interés y se han realizado tres entrevistas en profundidad, a un interlocutor de Ministerio, del Sindicato y de la Junta Directiva.



Anexos



Anexo I.
Índice de
contenidos GRI

GRI 102-55

Índice de contenidos GRI ESENCIAL					
Estándar GRI		Contenido		Descripción	Páginas
Fundamentos					
GRI 101	101-1	Principios para la elaboración de informes		Anexo IV.	Pág.. 205 - 206
Contenidos generales					
GRI 102	102-1	Nombre de la organización	Perfil de la Organización	umivale Mutua Colaboradora de la SS nº 15. Ver anexo III.	Pág.. 204
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		Apartado: a qué nos dedicamos.	Pág.. 14 - 18
	102-3	Ubicación de la sede		Avenida Real Monasterio de Poblet, 20 CP 46930 Quart de Poblet (Valencia). Ver anexo III.	Pág.. 204
	102-4	Ubicación de las operaciones		España.	Pág.. 204
	102-5	Propiedad y forma jurídica		Mutua Colaboradora con la SS. Ver anexo III.	Pág.. 204
	102-6	Mercados servidos, incluyendo ubicaciones donde ofrecemos servicios, sectores servidos y clientes.		Ubicaciones donde ofrecemos servicios. Sectores servidos. Clientes.	Pág.. 28 - 30 Pág.. 14 - 18 Pág.. 56 - 59
	102-7	Tamaño de la organización, Incluyendo: nº de empleados, nº de operaciones y cantidad de servicios prestados, ingresos netos y capitalización total		Nº empleados. Nº de operaciones y cantidad de servicios prestados. Ingresos netos y reservas.	Pág.. 109 Pág.. 10 - 11, 62 - 65 Pág.. 173 - 174, 176
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores (nº de empleados por contrato laboral (indefinido o temporal, a jornada completa o a media jornada) por sexo o región, variaciones estacionales, forma de recopilación de datos y descripción de actividades de no empleados)		Nº de empleados por contrato laboral. Descripción de actividades de no empleados. Variaciones estacionales. Explicación de recopilación de datos.	Pág.. 111 - 113 Pág.. 140 - 141 No han existido Pág.. 117
	102-9	Cadena de suministro (nº y tipos de proveedores, ubicación geográfica, pagos realizados, características de los mismos)		Proveedores.	Pág.. 138 - 141
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro (aperturas, cambios en la estructural del capital social, cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores)		Nuestros centros. Cambios en la estructura del capital social. Proveedores.	Pág.. 28 - 31 No han existido Pág.. 138 - 141
	102-11	Principio o enfoque de precaución		2.4 Análisis de riesgos	Pág.. 47 - 54
	102-12	Iniciativas externas. Estatutos, principios y documentos externos que respaldemos o nos hayamos adherido		Adhesiones de Buen Gobierno. Lista de adhesiones de RRHH. Lista de adhesiones.	Pág.. 42 Pag.116 , 160 Pág.. 166
	102-13	Afiliación a asociaciones. Afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses		Lista de colaboraciones. suma intermutual.	Pag.116 Pág.. 31
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Estrategia	Carta del Director Gerente.	Pág.. 4
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Ética e integridad	Misión, visión y valores. Código Ético y canal de cumplimiento. Plan de igualdad y protocolo de acoso.	Pág.. 19 - 20 Pág.. 41 - 42 , 45 Pág.. 130 - 133
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		Canal de cumplimiento. Ley de transparencia. Plan de igualdad y protocolo de acoso.	Pág.. 45 Pág.. 46 Pág.. 130 - 133



Anexo I.
Índice de
contenidos GRI

GRI 102-55

Índice de contenidos GRI ESENCIAL						
Estándar GRI		Contenido		Descripción	Páginas	
Fundamentos						
GRI 102	102-18	Estructura de gobernanza y comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza	Estructura de gobernanza. Responsabilidad en decisiones.	Pag.33 - 40 Pág.. 34	
	102-40	Lista de grupos de interés		1.4 Nuestros Grupos de Interés.	Pág.. 21 - 27	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva (empleados cubiertos)			Pág.. 109	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés (base para su identificación y selección)		Participación de los grupos de interés	Tabla de grupos de interés.	Pág.. 25-27
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		Anexo VI.	Pág.. 209	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		Análisis de materialidad.	Pag. 185 - 186, 188 - 195	
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		umivale Mutua Colaboradora de la Seguridad Social número 15.	Pág.. 204	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		Análisis de materialidad. Anexo IV. Principios de elaboración de las memorias de RSC.	Pág.. 185 - 195 Pág.. 205 - 206	
	102-47	Lista de temas materiales		Análisis de materialidad.	Pág.. 187	
	102-48	Reexpresión de la información		Modificaciones en gráficas. Ver anexo II.	Pág.. 202 - 203	
	102-49	Cambios en la lista de temas materiales y coberturas de los temas		No se han observado cambios significativos en los temas materiales ni en la cobertura.	Pág.. 195	
	102-50	Periodo objeto del informe		Prácticas para la elaboración de informes	Anexo III.	Pág.. 204
	102-51	Fecha del último informe		Anexo III.	Pág.. 204	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes		Anual. Ver anexo III.	Pág.. 204	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		Anexo III.	Pág.. 204	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		Opción Esencial . Ver anexo III.	Pág.. 204	
	102-55	El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todas los contenidos incluidos en el informe.		Anexo I.	Pág. 197 - 201	
	102-56	Verificación externa		Anexo VI.	Pág.. 209	



Anexo I.
Índice de
contenidos GRI

GRI 102-55

Índice de contenidos GRI ESENCIAL				
Estándar GRI Fundamentos		Contenido	Descripción	Páginas
GRI 103 Versión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Análisis de materialidad.	Pág.. 185 -195
			Enfoque general de gestión <u>económico</u> :	Pág. 172
			GRI 201: Desempeño económico	Pág. 173, 175 - 177
			GRI 203: Impactos económicos indirectos	Pág. 29, 75, 168 - 170
GRI 103 Versión 2016	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	GRI 205: Anticorrupción	Pág. 44
			GRI 206: Competencia desleal	Pág. 167
			Enfoque general de gestión <u>ambiental</u> :	Pág. 143 - 145
			GRI 301: Materiales	Pág. 145 - 147
GRI 103 Versión 2016			GRI 302: Energía	Pág. 148 - 149
			GRI 303: Agua	Pág. 153
			GRI 305: Emisiones	Pág. 149 - 151
			GRI 306: Efluentes y residuos	Pág. 154 - 155
GRI 103 Versión 2016			GRI 307: Cumplimiento ambiental	Pág. 143 - 145, 307
			GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	Pág. 138
			Enfoque general de gestión <u>social</u> :	Pág. 114 -115, 136
			GRI 401: Empleo	Pág. 117 - 120
GRI 103 Versión 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Pág. 122, 124 - 125
			GRI 404: Formación y enseñanza	Pág. 126
			GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Pág. 130 - 133
			GRI 406: No discriminación	Pág. 130 - 131
GRI 103 Versión 2016			GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Pág. 122
			GRI 417: Marketing y etiquetado	Pág. 97
			GRI 418: Privacidad del cliente	Pág. 50
			GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	Pág. 167
Desempeño económico				
GRI 201 Versión 2016	201-1	Valor económico directo generado, distribuido y retenido.	Gestión económica:	
			Valor generado. Ingresos (7.1 y 7.2)	Pág 173 - 174
			Valor distribuido. Aporte de valor y resultados (7.8 y 7.3)	Pág. 175, 179
			Valor retenido. Reservas (7.4)	Pág. 176
GRI 201 Versión 2016	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	No se dispone de planes de pensiones. No obstante umivale regula en su convenio colectivo la compensación por jubilación (compensación económica, tras la jubilación, de 1 mensualidad – hasta 10 como máximo - por cada 5 años completos de servicio y de un proyecto de beneficio social, mediante la implantación de un modelo de retribución diferida, con el fin de premiar la permanencia activa, el compromiso y el desempeño hasta la jubilación, dotando umivale aportaciones económicas en función de la disponibilidad presupuestaria.	
Impactos económicos indirectos				
GRI 203 Versión 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Se han dirigido a la construcción y renovación de nuestras sedes y a la mejora de servicios, según el Plan de inversiones	Pág.. 29
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	3.4 Comisión de Prestaciones Especiales	Pág.. 75
			6.5 Acciones socialmente responsables	Pág.. 168 - 170
Anticorrupción				
GRI 205 Versión 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Anticorrupción	Pág.. 44
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Anticorrupción	Pág.. 44
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Anticorrupción	Pág.. 45
Competencia desleal				
GRI 206 Versión 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No ha existido ninguna acción jurídica con respecto a competencia desleal, prácticas monopólicas o contra la libre competencia, en las la Mutua haya incurrido	Pág.. 167



Anexo I.
Índice de
contenidos GRI

GRI 102-55

Índice de contenidos GRI ESENCIAL				
Estándar GRI		Contenido	Descripción	Páginas
Materiales				
GRI 301 Versión 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	6.1.1 Materiales	Pág.. 145 - 147
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	6.1.1 Materiales	Pág.. 147
Energía				
GRI 302 Versión 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	6.1.2 Energía	Pág.. 148 - 149
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	6.1.2 Energía	Pág.. 148 - 149
	302-3	Intensidad energética	6.1.2 Energía	Pág.. 148 - 149
	302-4	Reducción del consumo energético	6.1.4 Reducción del consumo energético y de los requerimientos energéticos de nuestros servicios	Pág.. 152
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	6.1.4 Reducción del consumo energético y de los requerimientos energéticos de nuestros servicios	Pág.. 152
Agua				
GRI 303 Versión 2016	303-1	Extracción de agua por fuente	6.1.5 Agua	Pág.. 153
	303-3	Agua reciclada y reutilizada	umivale no utiliza agua reciclada o reutilizada	Pág.. 153
Emisiones				
GRI 305 Versión 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	6.1.3 Emisiones	Pág.. 149 - 151
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	6.1.3 Emisiones	Pág.. 150 - 151
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	6.1.3 Emisiones	Pág.. 151
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	6.1.3 Emisiones	Pág.. 151
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	6.1.3 Emisiones	Pág.. 152
Efluentes y residuos				
GRI 306 Versión 2016	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	6.1.5 Agua	Pág.. 153
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	6.1.6 Residuos	Pág.. 154 - 155
	306-3	Derrames significativos	6.1.6 Residuos	Pág.. 154 - 155
	306-4	Transporte de residuos peligrosos	umivale no traslada, importa, exporta, ni trata residuos peligrosos. Toda la gestión de los residuos peligrosos producidos en la empresa la realizan gestores autorizados	
Cumplimiento ambiental				
GRI 307 Versión 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	umivale no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente	Pág.. 143 , 167
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 308 Versión 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	5.1 Proveedores	Pág.. 138



Anexo I.
Índice de
contenidos GRI

GRI 102-55

Índice de contenidos GRI ESENCIAL				
Estándar GRI		Contenido	Descripción	Páginas
Empleo				
GRI 401 Versión 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Plantilla de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo, región. Nueva contratación y rotación	Pág.. 118
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Paquete de valor	Pág.. 119
	401-3	Permiso parental	Permiso destinado a los umivalentes por motivo de nacimiento o adopción de un hijo	Pág.. 120
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 403 Versión 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités trabajador / empresa de salud y seguridad	4.4 Salud y seguridad en el trabajo	Pág.. 122
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y nº de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	4.4 Salud y seguridad en el trabajo	Pág.. 123
	403-3	Trabajadores con alta incidencia / riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	4.4 Salud y seguridad en el trabajo	Pág.. 124
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	4.4 Salud y seguridad en el trabajo	Pág.. 122
Formación y enseñanza				
GRI 404 Versión 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	4.5 Formación	Pág.. 127 - 128
	404-2	Programas de mejora de las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.5 Formación	Pág.. 129
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.5 Formación	Pág.. 128
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 405 Versión 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.6 Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación	Pág.. 134
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.6 Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación	Pág.. 135
No discriminación				
GRI 406 Versión 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Plan de igualdad	Pág.. 131
Salud y seguridad de los clientes				
GRI 416 Versión 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	4.4 Salud y seguridad en el trabajo	Pág.. 122, 124 - 125
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	umivale no ha detectado incumplimientos de los códigos voluntarios, ni de la normativa, relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios	
Marketing y etiquetado				
GRI 417 Versión 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Información al cliente de nuestros servicios Etiquetado	Pág.. 97 Pág.. 146
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Reclamaciones y determinaciones de contingencia aceptadas	Pág.. 43, 91 - 95
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	umivale no ha identificado incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing	Pág.. 167
Privacidad del cliente				
GRI 418 Versión 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Privacidad	Pág.. 50
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 419 Versión 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	umivale no ha identificado incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica	Pág.. 167



Anexo II.
Modificaciones
en datos y
gráficas
respecto a la
memoria de RSC
2018

GRI 102-48

Código	Nombre del indicador	Motivo del cambio	Comentarios	Página
3.1.1	Promedio trabajadores protegidos	Error en los datos reportados	Las diferencias respecto a los datos entregados en la RSC de 2018 (trabajadores AT&EP sin CC y trabajadores AT&EP y CC) son debidas a correcciones de datos de trabajadores en Ene'18 (462 Trab. CC Mar) y en Oct'18 (9 trabajadores R. General CC).	56
3.1.3.	% Absentismo por motivos de salud (cta. ajena)	Indicador "vivo"	Diferencias en los datos 2017 y 2018 puesto que es un indicador vivo 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.	60
3.2.	Expedientes tramitados por umivale y expedientes con resolución favorable	Error en los datos reportados	En campaña Bonus 2018 (cuotas 2017) se reportó que se tramitaron 4.582 expedientes. En el ejercicio siguiente 2019, en la Mutua se detecto, que uno de los expedientes era erróneo; se informo del hecho a la DGOSS, y por resolución de la misma. quedando el dato correcto como 4.581.	61
3.2.	Incentivo pagado (en miles de €)	Indicador "vivo"	Diferencia en los datos de las cuotas 2016 y 2017, los datos de incentivo pagado, al igual que los de resolución favorable, están sujetos a variación anual, siendo función de expedientes favorables de inicio y de expedientes desfavorable de inicio cuyo recurso presentado, fue posteriormente estimado.	61
3.3.1.	Número de procesos iniciados cada año de AT&EP y CC	Indicador "vivo"	Diferencias en los datos 2017 y 2018 por ser un indicador que puede variar 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.	62
3.3.1.	Evolución AT&EP e índice de incidencia	Indicador "vivo"	Diferencias en los datos 2017 y 2018 por ser un indicador que puede variar 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.	63
3.3.2.	Vanguardia Sanitaria I+D+i	Cambio de criterio	Diferencias en el porcentaje comparativo respecto al año 2018. Este año se cambia el criterio de medición de la cantidad de pruebas de Biomecánica, antes se reportaban sólo las realizadas en centros propios, este año se totalizan las pruebas realizadas a los trabajadores afiliados, tanto en centros propios como centros ajenos.	69
3.4.2.1.	Procesos iniciados e indemnizados AT&EP IT ,todos los regímenes (excepto RETA)	Indicador "vivo"	Diferencias en los datos 2017 y 2018 en los procesos indemnizados por ser un indicador que puede variar 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.	72
3.4.2.1.	Procesos iniciados e indemnizados AT&EP IT ,Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA)	Indicador "vivo"	Diferencias en los procesos indemnizados del 2018, antes 346 y ahora 347 por ser un indicador que puede variar 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.	73
3.4.3.	Procesos iniciados e indemnizados contingencias comunes ,todos los regímenes (excepto RETA)	Indicador "vivo"	Diferencias en los procesos indemnizados del 2017 y 2018, por ser un indicador que puede variar 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.	78
3.4.3.	Procesos iniciados e indemnizados contingencias comunes ,Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA)	Indicador "vivo"	Diferencias en los procesos indemnizados del 2017 y 2018 por ser un indicador que puede variar 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.	79



**Anexo II.
Modificaciones
en datos y
gráficas
respecto a la
memoria de RSC
2018**

GRI 102-48

3.6.3.1.	Evolución de la satisfacción general por ítems	Error en los datos reportados	Se han actualizado los datos relativos a la memoria del año 2018, los datos eran erróneos.	100
3.6.3.2.	Empresas con mantenimiento indirecto	Cambio de criterio	La tabla se ha actualizado con una nueva forma de medición a partir del año 2018 por la que por una puntuación de 0 a 6 inclusive en el grado de satisfacción, se considera que la empresa no nos recomendaría. En anteriores memorias este rango era de 0 a 5.	102
3.6.3.2.	Evolución satisfacción general por ítems	Error en los datos reportados	Se han actualizado los datos relativos a la memoria del año 2018, los datos eran erróneos.	102
3.6.3.2.	Promedio satisfacción por zonas	Error en los datos reportados	Se han actualizado los datos relativos a la memoria del año 2018, los datos eran erróneos.	103
5.1.	Contratos no menores adjudicados por año	Error en los datos reportados	Diferencias en el importe adjudicado de Servicios del año 2017, se reportó anteriormente 20.762.519 y en realidad es 20.762.874. Se trata de un error en la grabación del expediente en nuestra Base de datos. Se grabó sólo el importe del 1er año si tener en cuenta la existencia de una prórroga por igual importe.	139
6.1.2.	Consumo de Kwh electricidad por trabajador	Cambio de criterio	El promedio de trabajadores se calcula tomando en cuenta al personal externo que trabaja en nuestras instalaciones. De esta forma los resultados de año 2017 y 2018 difieren	148
6.1.2.	Consumo de gasoil (calderas) por trabajador	Cambio de criterio	El promedio de trabajadores se calcula tomando en cuenta al personal externo que trabaja en nuestras instalaciones. De esta forma los resultados de año 2017 y 2018 difieren	149
6.1.3.	Total de emisiones de Kg de CO2 (Bus)	Error en los datos reportados	Error en los datos reportados en la memoria del año pasado, las emisiones de Kg de CO2 en Bus es de 5825,152 en lugar de 620 en el año 2018, alterando a su vez el total de emisiones del año 2018, se reportó un total de 150.109 Ton de CO2 cuando en realidad era 150.114 Ton de CO2 . Otro dato afectado es el del Alcance III se reportó 150.046,76 Ton de CO2 en el año 2018 cuando en realidad era 150.051'97 Ton de CO2	150
6.1.6.	Consumo de plásticos	Error en los datos reportados	Error en los datos reportados en la memoria del año pasado, varían los valores de consumo en fundas, bolsas y botellas, lo que altera a su vez el valor del consumo total y relativo de plástico.	155
6.1.6.	Consumo de plástico por promedio de trabajadores (kg)	Cambio de criterio	El promedio de trabajadores se calcula tomando en cuenta al personal externo que trabaja en nuestras instalaciones. De esta forma los resultados de año 2017 y 2018 difieren	155
7.5.	% de renovación de empresas y trabajadores	Cambio de criterio	Se ha cambiado el criterio, ahora se calculan las pérdidas sobre empresas y trabajadores a Dic. año anterior, antes era lo perdido en el año.	177



Anexo III.
Datos técnicos de
la memoria RSC

GRI 102-1, 3, 4, 5, 45, 50,
51, 52, 53 y 54

Nuestro compromiso con la sociedad se ve reflejado año tras año en nuestra memoria de responsabilidad social corporativa, realizada bajo los parámetros marcados por el **Global Reporting Initiative (GRI)** en la opción esencial de sus estándares GRI publicados en 2016 para la elaboración de memorias de sostenibilidad y que muestra todos los aspectos más destacados que desde nuestra organización realizamos a favor de la sostenibilidad y nuestro entorno.

umivale ha publicado en el portal de la responsabilidad social del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, tras la publicación de la Orden ESS/1554/2016, de 29 de septiembre, que obligaba a elaborar memorias de sostenibilidad e informes de gobierno corporativo a ciertas entidades públicas y daba la posibilidad de hacerlo a las entidades privadas las memorias de responsabilidad social corporativa desde el ejercicio 2013 hasta la actualidad, junto con sus informes de auditoría, expresando así la vinculación y el compromiso de la entidad con las políticas de responsabilidad social y sostenibilidad.

Asimismo, la Dirección General del trabajo autónomo, de la economía social y de la responsabilidad social de las empresas, ha emitido un reconocimiento expreso acerca de la elaboración y presentación de cada una de las memorias e informes de auditoría, como ejercicio de transparencia por parte de esta entidad, habiendo sido aprobadas y publicadas en el sistema de memorias de responsabilidad social de las empresas.

GRI 102-1. Nombre de la organización

umivale Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 15

GRI 102-3. Ubicación de la sede

Avenida Real Monasterio de Poblet, 20 CP 46930 Quart de Poblet
Teléfono: 963 18 10 18 – 900 365 012 <https://umivale.es/>

GRI 102-4. Ubicación de las operaciones España

GRI 102-5. Propiedad y forma jurídica

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social. Las Mutuas son

asociaciones de empresarios (dueños de **umivale**) que, debidamente autorizadas por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 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.

GRI 102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

umivale Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 15.

GRI 102-50. Período objeto del informe

Novena 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 2019 (de 1 de enero a 31 de diciembre de 2019).

GRI 102-51. Fecha del último informe

Año 2018. Validación de AENOR el 29 de octubre de 2019.

GRI 102-52. Ciclo de elaboración de informes

El ciclo de presentación de memorias de RSC es anual.

GRI 102-53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe

Coordinador de Organización. Jesús Santiago Fernández
publicacion@umivale.es Tfno: 900 365 012.

GRI 102-54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción **esencial** de los estándares GRI.



Anexo IV.
Principios de
elaboración de las
memorias de
responsabilidad
social

GRI 101-1 y 102-46

Principios para la elaboración de informes relativos a la definición de la calidad del informe

¿Cómo lo aplica univale?		
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 pone de manifiesto todos los efectos económicos, ambientales y sociales importantes, y equilibra los aspectos positivos y negativos incorporados en la memoria.
Comparabilidad	Seleccionar, reunir y divulgar la información de manera sistemática. La información ha de presentarse para que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización, y que éste se pueda analizar con respecto a otras organizaciones.	Se ha presentado la información de los últimos años con la misma metodología de cálculo y trabajando, en la medida de lo posible, de manera estandarizada para facilitar la comparativa con otras organizaciones.
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.	Se ha aplicado el principio de claridad en la redacción de la memoria para favorecer el entendimiento de la información incluida. Lenguaje que evita los términos particulares y no comprensibles. Memoria planteada y segmentada por grupos de interés, de manera gráfica y sencilla y que muestra la evolución de los tres últimos años.
Precisión	La información ha de ser lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización.	Los datos e información utilizados para esta memoria son precisos y cubren el nivel de detalle y necesidad de información que contemplan los estándares GRI. En los datos que se presentan en la memoria se referencia, en todos los casos, a sus fuentes de origen.
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.	Se ha contemplado información reciente y señalando el período (anual) objeto de la memoria.
Fiabilidad	La organización informante debe reunir, registrar, recopilar, analizar y comunicar la información y procesos utilizados para la preparación del informe, de modo que puedan ser objeto de revisión y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.	univale dispone de diferentes sistemas de gestión para garantizar la calidad y verificación de la información que proporciona este informe, auditados y certificados externamente que apoyan la transparencia, precisión y fiabilidad de la información de origen y de los datos recogidos en esta memoria. Contamos con áreas especializadas (y sometidas a procesos de auditoría) en la sistematización y gestión de información que proporcionan una fuente de contenidos y con aplicaciones informáticas y sistemas de gestión de información, que mejora la calidad y alcance de la información solicitada.



Anexo IV.
Principios de
elaboración de las
memorias de
responsabilidad
social

GRI 101-1 y 102-46

Principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido del informe

El proceso seguido para la realización del informe ha sido global, con la participación de las diferentes áreas de la organización, 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. 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**, existiendo un canal de participación para la misma sobre cualquier input aportado.

¿Cómo lo aplica umivale?

Inclusión de los grupos de interés	La organización informante debe identificar sus grupos de interés y explicar cómo ha respondido a sus expectativas e intereses razonables.
Contexto de sostenibilidad	El informe debe presentar el desempeño de la organización informante en el contexto más amplio de la sostenibilidad.
Materialidad	El informe debe tratar temas que reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización e influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.
Exhaustividad	El informe debe incluir el logro de los temas materiales y sus coberturas, que deben ser suficientes como para reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales significativos y permitir que los grupos de interés evalúen el desempeño de la organización.

Se han tenido en cuenta durante todo el proceso de elaboración de la memoria, y también sus expectativas e intereses, todo ello con el fin de crear un documento útil que responda a las necesidades mostradas por estos. Los grupos de interés han participado de manera activa en el análisis de materialidad. 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 los umivariantes , 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 y presentada a nuestros Órganos de Gobierno y Participación. En el proceso de generación se ha tenido en cuenta la opinión de la Junta Directiva, Comisión de Control y Seguimiento, los inputs que nos hayan llegado de los umivariantes y cualquier grupo de interés a través del cuestionario de la Web sobre la RSC (no se obtuvieron inputs por medio de este canal).
La memoria pretende reflejar los impactos y la relación de la organización con el entorno en un contexto general de sostenibilidad, considerando cómo los temas ambientales, económicos y sociales se relacionan con su estrategia, identificando riesgos, oportunidades y objetivos en estos ámbitos.
Con el análisis de materialidad se pretenden tratar aquellos temas económicos, sociales y ambientales relevantes para la organización y aquellos que influyen de manera sustancial en las decisiones y evaluaciones de los grupos de interés. El análisis de materialidad realizado ha dado lugar a un total de 19 temas materiales.
Se ha trabajado para elaborar una memoria con un contenido de calidad, donde la información se presenta de manera razonada y apropiada, cubriendo todos los temas materiales, detectando donde se producen los impactos de cada tema y ofreciendo información exhaustiva en cuanto al período que comprende la memoria.

Anexo V.
Glosario de siglas,
abreviaturas e
iconos

Glosario

ANL	Accidente No Laboral	INSS	Instituto Nacional de la Seguridad Social
AMAT	Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo	IT	Incapacidad Temporal
AT	Accidente de Trabajo	ITAT	Incapacidad Temporal por Accidente de Trabajo
EP	Enfermedad Profesional	ITCC	Incapacidad Temporal por Contingencia Común
AT&EP	Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional	IP	Incapacidad Permanente
CATA	Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos	LCSP	Ley de Contratos del Sector Público
CAU	Centro de Atención al Usuario de umivale	LGSS	Ley General de la Seguridad Social
CC	Contingencia Común	LPNI	Lesiones Permanentes No Invalidantes
CEG	Club de Excelencia en la Gestión	LREoL	Licencia de Riesgo Embarazo o Lactancia Natural
CET	Código Ético	MCSS	Mutua Colaboradora con la Seguridad Social
CMI	Cuadro de Mando Integral	MEX	Modelo de Excelencia
CP	Contingencias Profesionales	PDSI	Plan Director de Seguridad de la Información
CPD	Centro de Proceso de Datos	PGAP	Plan General de Actividades Preventivas
CPE	Comisión de Prestaciones Especiales	PPRN	Plan de Prevención de Riesgos Normativos
CSN	Consejo de Seguridad Nuclear	PRL	Prevención de Riesgos Laborales
CUME	CUIDado de Menor Enfermo	RAT	Registro de Actividades de Tratamiento
DDD	Desinsectación, Desinfección y Desratización	RD	Real Decreto
DLP	Data Loss Protection	RETA	Régimen Especial de Trabajadores Autónomos
DUE	Diplomado Universitario en Enfermería	RHB	Rehabilitación
DxM	Dirección por Misiones	RRHH	Recursos Humanos
EC	Enfermedad Común	RRSS	Redes Sociales
EIPD	Evaluaciones de Impacto Protección de Datos	RSC	Responsabilidad Social Corporativa
EFQM	European Foundation for Quality Management	SESST	Sociedad Española Salud y Seguridad en el Trabajo
GI	Grupos de Interés	SILTRA	Sistema de Liquidación de Trabajadores
GRI	Global Reporting Initiative	SS	Seguridad Social
GxP	Gestión de procesos	TGSS	Tesorería General de la Seguridad Social
KwH	Kilovatios x hora	TRLGSS	Texto Refundido de la Ley General de la SS
IGSS	Intervención General de la Seguridad Social	vs'18	Comparado <i>versus</i> 2018
IMS	Incapacidad, Muerte y Supervivencia		

Anexo V.
Glosario de siglas,
abreviaturas e
iconos

Iconos

	Carta del Director Gerente		Proveedores
	umivale		Sociedad
	Gobierno corporativo		Gestión económica
	Mutualistas y trabajadores protegidos		Análisis de materialidad
	Equipo humano		Anexos

Los datos recogidos en la memoria se encuentran resaltados en azul, cuando son positivos para la gestión de umivale y en rojo cuando han empeorado respecto a la comparación que se ha realizado.



Anexo VI.
Verificación
externa de la
memoria de RSC

GRI 102-43 y 102-56

La política de **umivale** respecto de los proveedores de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios, asegurándonos que los proveedores:

- Sean independientes de la organización y por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria.
- Puedan probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación.
- Apliquen procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación.
- Desempeñen su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente.
- Evalúen si la memoria ofrece una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general del contenido.
- Evalúen en qué medida se ha aplicado la guía para alcanzar las conclusiones de la memoria.
- Hagan público un informe por escrito en el que se plasmen sus conclusiones, con una descripción de los responsables de la memoria y de la verificación, y un resumen del trabajo desarrollado, a fin de explicar qué clase de informe de verificación se ha elaborado.

Se trabajará con una empresa auditora externa para la verificación de la memoria de RSC. Esta empresa sólo hará la verificación, sin que haya otra relación con ella en relación con el desarrollo de esta memoria. La elección de la empresa auditora pasará por el proceso de contratación, según la normativa fijada en la Ley de Contratos del Sector Público.

La alta dirección ha participado en la elaboración del informe, integra este logro dentro de su Plan estratégico y conoce la solicitud y auditoria de verificación externa, participando en la misma.

La Asociación Española de Normalización y Certificación (**AENOR**) ha verificado que nuestra memoria refleja una imagen razonable y equilibrada del desempeño social, económico y ambiental de **umivale**.

Informe de AENOR

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2020/0042

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

UMIVALE MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 15

TITULADA: "MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2019.
UMIVALE-SUMA"

Conforme con: Estándares GRI

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: 2020-10-23

AENOR INTERNACIONAL, SAU
Génova, 6. 28004 Madrid, España
Tel. 91 421 60 00 - www.aenor.com

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General



umivale | suma

umivale | suma
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 15
Internutual

umivale.es
atencionalcliente@umivale.es
900 365 012

Si desea más información sobre el informe anual de Responsabilidad Social Corporativa o quiere plantear sugerencias sobre el contenido del mismo puede hacerlo dirigiéndose al siguiente e-mail: **publicacion@umivale.es**.

Nos comprometemos a contestarle en un plazo de una semana.

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>