



Red Pacto Mundial España



INFORME DE PROGRESO
2013

Fraternidad

Muprespa

Fraternidad Muprespa
Plaza Cánovas del Castillo, 3
Madrid

Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis <ul style="list-style-type: none">ClientesEmpleadosProveedoresAdministraciónComunidad/Sociedad CivilMedioambiente
05	Compatibilidad GRI-G4



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Madrid, 12 de septiembre de 2013

Estimados señores:

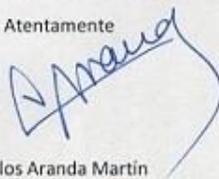
Por tercer año consecutivo, tengo el placer de adjuntarles nuestro Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2012, de acuerdo con las directrices marcadas por el Global Reporting Initiative (GRI), dónde se describen principalmente los **logros** conseguidos, las **actuaciones** practicadas durante el ejercicio, y los **retos** marcados para el 2013, todo ello con el objetivo de promover, fomentar, difundir y apoyar el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial, en materia de derechos humanos; laborales; respeto y protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Durante el año 2012 se continuó con la implantación del Plan Estratégico Corporativo y los distintos Planes de Actuación derivados del mismo, con la puesta en marcha de casi 200 iniciativas de mejora interna y externa. Entre ellas, cabe destacar:

- Aprobación y difusión de un Código de Conducta para todos los empleados.
- Aprobación y difusión de un Código Ético para todos los Grupos de Interés.
- La mejora en la calidad de la atención al mutualista, proporcionando mayor cercanía y comenzando con la medición de su satisfacción, a la vez que se consolida la figura del Defensor del Mutualista.
- El lanzamiento de un Plan de Formación ambicioso y basado en las últimas herramientas tecnológicas, para facilitar la capacitación y desarrollo profesional de nuestros empleados.
- Acuerdos de colaboración con Asociaciones, Universidades, etc. para contribuir a la mejora de la sociedad, a través de la formación e información de diversas materias, así como múltiples acciones encaminadas a la concienciación del medio ambiente.
- Proyectos solidarios (prestaciones especiales para nuestros accidentados; campañas y actos solidarios)

Por último, Fraternidad-Muprespa les comunica su deseo de **renovar su compromiso con el Pacto Mundial y sus Diez Principios**, en la voluntad de seguir mejorando en su implantación.

Atentamente



Carlos Aranda Martín

Director Gerente de Fraternidad-Muprespa



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Fraternidad Muprespa

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Plaza Cánovas del Castillo, 3

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.fraternidad.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Carlos Aranda

Persona de contacto

Eva M^a Ferrero García

Número de empleados directos

1951

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

Ventas / Ingresos

96.059.947

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos:
(Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Administración, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Por la razón de ser de las Mutuas de accidentes de trabajo, los grupos de interés están regidos por criterios de influencia, proximidad, dependencia y representación, existiendo una permanente interacción entre dichos grupos y el desarrollo de la entidad.

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

La información registrada en el presente Informe de Progreso se ha extraído de la Memoria Anual, documento en el que se recogen los resultados, datos y situación actual de la entidad.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

La difusión del informe se realiza a través de canales internos de la entidad, tales como la intranet y web corporativa, mención y enlaces en las redes sociales.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Debido a la naturaleza jurídica de las Mutuas, Fraternidad Muprespa está en permanente

interacción con sus grupos de interés; por ello las políticas y estrategias de la entidad están en consonancia con las sugerencias y preocupaciones de dichos grupos.

Con el objeto de detectar estas valoraciones, Fraternidad-Muprespa organiza habituales jornadas informativas cuyo fin es ofrecer información sobre temáticas que han sido reclamadas por los clientes a la vez que actúan como foro de detección de demandas y sugerencias.

Las líneas de actuación reflejadas en el Plan Estratégico de Fraternidad Muprespa giran en torno a las obligaciones y servicios que, como entidad colaboradora de la Seguridad Social, han de desempeñar las mutuas, así como por las demandas detectadas en los grupos de interés.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Fraternidad Muprespa es una Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, entidad colaboradora con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social; motivo por el cual está en permanente relación y control por parte del sector público (INSS, Tesorería General de la Seguridad Social o Intervención General de la Seguridad Social); igualmente está en consonancia con el ámbito privado mediante empresas mutualistas, colaboradores, autónomos y proveedores, entre otros.

Su estructura se compone de los siguientes órganos de gobierno: Junta Directiva, Junta Asesora Nacional, Comisión de Control y Seguimiento, y Comisión de Prestaciones Especiales. Dichos órganos se componen de representantes de las empresas mutualistas de la entidad así como la representación sindical. La Junta General es el órgano principal.

A nivel interno y desde la óptica operativa y ejecutiva se sitúa el Comité de Dirección, el cual se compone de un Director Gerente (máxima

autoridad), un Secretario General, tres Subdirectores Generales y dos Directores de gestión. Bajo esta estructura se cubre toda la organización interna de la mutua.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Su evaluación se efectúa a través de la evaluación del Plan Estratégico.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El Comité de Dirección y el Director del Centro de Recursos Humanos y RSC. El Director Gerente, máxima autoridad y representación de la entidad a nivel ejecutivo, también está presente en los órganos de gobierno.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

FESBAL (Federación Española de Bancos de Alimentos).

Centro de Transfusiones de la Comunidad de Madrid. Diversas ONG's.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.fraternidad.com

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



7

Desafíos u
Oportunidades
contemplados



7

Desafíos u
Oportunidades
contemplados



1

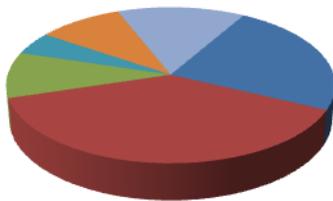
Desafíos u
Oportunidades
contemplados



3

Desafíos u
Oportunidades
contemplados

**Políticas aplicadas
por grupos de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 5
- Empleados: 8
- Proveedores: 2
- Accionistas: 0
- Administración: 1
- Comunidad: 2
- Medio ambiente: 3

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



17

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Formación para clientes

La formación es uno de los cometidos de la entidad hacia sus clientes. Su oferta se puede clasificar en dos vías: formación en el ámbito de la prevención y ciclos de conferencias/jornadas sobre la gestión de sus trámites como mutualista.

Formación

La entidad entiende que la formación e información con los clientes es un deber.

Implantación del Aula de Prevención. Una plataforma on-line destinada a los trabajadores de nuestras empresas mutualistas y autónomos, a través de la cual pueden cursar más de 50 cursos mediante formación “en línea”.

Implantación de un taller de divulgación y sensibilización en prevención de trastornos musculoesqueléticos de espalda.

Campañas de divulgación y educación preventiva. Edición de trípticos con recomendaciones y consejos en materia preventiva.

Jornada a empresas de menos de 10 trabajadores y autónomos sobre la aplicación “Prevención10.es” En total, se han organizado más de 560 jornadas orientadas a la reducción de la siniestralidad, sensibilizar en materia preventiva.

Otros programas de la oferta formativa son: sensibilización para directivos y mandos intermedios; análisis de siniestralidad en la empresa; sistemas de gestión de la prevención; mejora e integración de la prevención en la empresa: medios de coordinación; monográficos para la prevención de la siniestralidad; prevención para el sobreesfuerzo, la accidentabilidad vial y la movilización de personas.

De acuerdo con la Resolución del 13 de mayo de 2013 se ha colaborado en los respectivos planes autonómicos de reducción de la siniestralidad de la Comunidades Autónomas de Catalunya, Valencia, Islas Baleares e Islas Canarias.

Continuar con los programas formativos. Detectar demandas y diseñar planes acordes con los requerimientos.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Las relaciones con proveedores se ajustan según las normas de contratación que se nos establece por ley. La entidad ha establecido las vías correspondientes para salvaguardar el buen desarrollo de su gestión en todas las fases.

Política RSE

En 2011 la junta directiva de la entidad aprobó el Plan de RSC en el que se establecen las actuaciones y líneas de trabajo que, de modo transversal, son los cimientos de los valores corporativos del plan estratégico de la entidad.

Divulgar nuestra política de rsc entre los grupos de interés, especialmente los clientes.

Informar a través de los soportes tecnológicos los logros alcanzados en campañas y acciones que se han lanzado o desarrollado por la rsc de la entidad.

Fomentar dicha divulgación y proyectar acciones que en materia de rsc sean de interés entre la entidad y las empresas mutualistas.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta

Como entidad colaboradora de la Seguridad Social y por su razón de ser, Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su desempeño como mutua de accidentes de trabajo.

Implantación de códigos que rigen el buen comportamiento y la correcta gestión. Entre ellos cabe destacar:

- Código de conducta, indicado especialmente para los empleados;
- Código ético, donde se regula la actuación de los grupos de interés;
- Guía del paciente, documento en el que se reflejan los derechos y obligaciones del paciente.

En todos ellos se establece, junto al contenido objeto de su publicación, el modo de proceder para registrar una denuncia, reclamación o queja.

Todos los documentos están disponibles en la web de Fraternidad-Muprespa.

Seguimiento de la gestión.

Control y resolución ante las quejas y reclamaciones con el objeto de aminorar las quejas o reclamaciones.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Compras

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social regula a las mutuas la política de compras, indicando el procedimiento que ha de regirse en función de la cuantía del gasto.

La actuación de la entidad en este aspecto se rige en función del art. 334 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el Perfil del Contratante de Fraternidad-Muprespa, y se integra en la Plataforma de Contratación del Estado, gestionando y difundándose exclusivamente a través de la misma la actividad de contratación de la Mutua.

En la Plataforma de Contratación del Estado se encontrará incluida la información relativa a los anuncios de licitación y adjudicación, los pliegos de condiciones particulares, de prescripciones técnicas, las adjudicaciones y cualquier otra documentación o comunicación que se considere oportuno publicar durante la fase de preparación, licitación, adjudicación y ejecución de los contratos; así como las Instrucciones Internas de contratación de la entidad.

En las instrucciones de contratación, disponibles en la web corporativa, se indican los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

Realizar mayor seguimiento de las políticas que en materia de rsc desarrollan las empresas proveedoras.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de regalos

La aceptación o entrega de regalos ha de ser muy cuidadosa puesto que puede llevar implícito el deseo de alterar el criterio imparcial.

En el Código Ético de la entidad se establece que ningún empleado podrá aceptar regalos, invitaciones, favores u otras compensaciones de empresas mutualistas, trabajadores, proveedores o terceros; salvo que se trate de atenciones de cortesía de valor simbólico que no excedan de los límites considerados razonables en los usos sociales.

La frecuencia y momentos serán aspectos a considerar.

Control y seguimiento del código y en especial lo referente a esta cuestión.

Política de Integridad y Transparencia

La integridad, transparencia y ética son valores que han de estar presentes tanto en las empresas como en los individuos y que han de ser aplicables a todos los ámbitos de actuación.

La entidad dispone de varios documentos en los que se traslada al interesado los principios de la organización en relación a su actividad. Entre ellos se destaca la guía del paciente en el que se indican los derechos y obligaciones que tiene el paciente, usuario de la entidad.

En la web corporativa www.fraternidad.com están disponibles los mencionados documentos, las memorias anuales de la entidad y el Código Ético.

Erradicar toda actuación amoral.

[Descargar documento adjunto](#)

Transparencia

La transparencia es garantía de legalidad y legitimidad, por ello es preciso actuar correctamente.

Publicación de las memorias anuales.

Implantación del Código Ético, Código de Conducta y diversos protocolos de actuación que establecen el modo y forma de gestión, así como los canales para registrar las quejas o demandas de clientes, empleados o mutualistas.

Seguimiento y control de dichas herramientas. Implantación de comité y/o procedimientos que regulen nuevas actuaciones que no estén recogidas en las anteriores.

Creación de Canal de Denuncias

Disponer de un canal de denuncias es un elemento necesario e imprescindible para poder obrar correctamente y mejorar la gestión.

Como se recoge en el Código Ético de la entidad se dispone de un canal de denuncias. La identidad de la persona denunciante tendrá consideración de información confidencial.

Las sugerencias, consultas o dudas que puedan surgir sobre su interpretación y/o aplicación, las denuncias que se registren en materia de ética, integridad o que atenten contra los principios recogidos en el mencionado código, deberán dirigirse al Departamento de Recursos Humanos y RSC que será el responsable de dar traslado al Comité de Dirección, quién, si llegase el caso, promoverá una investigación de carácter confidencial.

Mantenimiento y vigilancia del procedimiento.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción

Es preciso que la entidad informe, forme y divulgue sus principios éticos, su modo de proceder contra la corrupción y las actuaciones que son condenables o reprochables.

La intranet de la entidad dispone de una plataforma formativa (modalidad on-line) con formación específica sobre el Código de Conducta y el Código Ético.

Esta formación es considerada obligatoria para todos los empleados (el Departamento de Formación desarrolla los controles

correspondientes que garantizan la realización del curso).

La información y documentación de los cursos y códigos están siempre a disposición del empleado, pudiendo realizar o consultar dicha formación cuantas veces desee. A través de estos documentos, la entidad traslada los aspectos más sensibles y sobre los que es preciso tener una mayor vigilancia.

Los códigos y procedimientos también están disponibles en la web corporativa www.fraternidad.com

Continuar con el plan formativo para las nuevas incorporaciones.

Reforzar el contenido formativo a través de los diversos canales de comunicación interna: blog, noticias, boletines con artículos...

El propósito es reforzar y consolidar los principios básicos de la conducta ética en las diversas áreas de gestión.

Auditorías

Las auditorias son el comprobante de la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad, su control, especialmente al tratarse de fondos públicos, ha de ser exhaustivo.

La entidad está sometida a las auditorias de la Intervención General de la Seguridad Social.

También se dispone de un Departamento de Control de Gestión y Auditoría interna que desarrolla las líneas de investigación cuando lo considera pertinente.

Realizar una gestión correcta y acorde con las obligaciones legales.

Buzón de sugerencias

La valoración de los trabajadores asistidos por la entidad, así como la de las empresas mutualistas, trabajadores autónomos, proveedores o cualquier otra colectividad que se relaciona con Fraternidad-Muprespa es altamente valorada.

El feedback es una herramienta muy valiosa puesto que representa parte de una visión externa de la entidad.

Todas las plataformas informáticas (intranet, web corporativa, redes sociales) y material impreso (cartelería, dípticos) que edita Fraternidad Muprespa dispone de información de contacto con la entidad, dirección electrónica y postal mediante la cual cualquier usuario puede contactar con la entidad, elevar una propuesta, sugerencia, queja o consulta. El remitente recibirá por el mismo medio acuse de recibo o bien respuesta a su consulta.

Mantener y reforzar los actuales canales.

Desarrollar e implantar según la viabilidad de la entidad y el fin de la sugerencia los proyectos, ideas y propuestas que se reciban.

Relación duradera con los clientes

La media de permanencia de las empresas mutualistas, clientes, con Fraternidad Muprespa es de 20 años. Un aspecto clave que identifica la buena colaboración y satisfacción del cliente.

Política de Calidad

Es preciso que exista una clara concienciación en materia de medioambiente de forma que todas las actuaciones sean responsables y respetuosas con la naturaleza y sociedad.

Entre los proyectos de mayor relevancia que se han implantado en la entidad y cuyo objeto es mejorar los servicios prestados se encuentran:

- encuestas telefónicas de satisfacción a los pacientes que han pasado por alguno de los 79 centros asistenciales, en total se han realizado 11.318 encuestas;
- continuación en el proyecto de certificación del Sistema de Calidad de la Gestión Administrativa del Paciente en la Atención Sanitaria (basado en la norma ISO 9001);

- implementación en tres centros del Sistema de Gestión Ambiental, basado en la Norma ISO 14001.

Mantener los procedimientos actuales.

Corregir los índices insatisfactorios, detectando los puntos críticos y actuando en consecuencia.

Código Ético / Conducta

Como entidad colaborada de la Seguridad Social y por su razón de ser Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su desempeño como mutua de accidentes de trabajo.

La actuación de la entidad conforme a lo establecido en el Código Ético garantiza la buena fe de la gestión realizada por los profesionales, sin dar cabida a intereses ni vicios.

De tal modo que la durabilidad de las relaciones con los clientes estará en función de la calidad, eficacia y eficiencia de la gestión y no a intereses ajenos a la prestación del servicio.

Cubrir las demandas de los clientes conforme a los criterios, protocolos y actuaciones que correspondan, siempre con los estándares de calidad, legalidad y prontitud.

Comunicación Interna y Externa

La comunicación es una herramienta eficaz siempre que sea fluida y bidireccional.

El principal canal de comunicación con los clientes es a través de la web corporativa.

Según el ranking elaborado por CSIC sobre los mejores recursos electrónicos en el ámbito sanitario, www.fraternidad.com ocupa la 1ª posición entre mutuas, la 5ª a nivel nacional, y la 358ª a nivel mundial, un posicionamiento que mantiene desde hace años.

La presencia de la entidad en internet se estructura en los siguientes portales web:

- www.fraternidad.com (web corporativa);
- www.fraternidad.com/mobile (portal móvil para teléfonos inteligentes o smartphones);
- www.rincondelasalud.com (portal sobre salud y buenas prácticas);

- www.fraternidad.com/previene (portal sobre la prevención de riesgos laborales).

Dentro de la web corporativa existen dos apartados especialmente diseñados para el usuario:

- portal del paciente, y
- rincón del colaborador.

Así mismo, también cuenta con presencia en las redes a través de facebook, youtube, linkedIn y twitter.

Un canal multimedia FMTV instalado en las salas de espera, una red de 53 pantallas de plasma que emiten información de interés general y actual durante el horario de atención al público.

Con el objeto de mejorar y agilizar la comunicación con los clientes, la entidad ha personalizado el portal web según la tipología del usuario: “Web por perfiles” (si se trata de una empresa, trabajador autónomo, colaborador o trabajador cubierto por la mutua). Junto a la información y documentación que se encuentra en cada portal la entidad realiza comunicaciones electrónicas con avisos y notas informativas; edición y envío electrónico del boletín InForM@ (información relevante sobre Seguridad Social, Salud, RSC, Calidad, PRL...); notificaciones a través de sms.

Mantener las políticas de comunicación.

Actualizar los contenidos en función de las demandas de los grupos de interés, novedades y tiempos.

Duración de la relación con los clientes

La fidelización es uno de los grandes retos de toda empresa, organización o entidad.

La fidelización responde a la implantación de múltiples políticas que tienen relación con el servicio prestado.

En la actualidad, los clientes de Fraternidad-Muprespa reflejan una fidelización de 20 años. A ello se le añade el contacto personal que los representantes locales de Fraternidad-Muprespa tienen con los clientes, una práctica que responde a la vasta tramitación que han de realizar los mutualistas, ya que han de actuar según la

legislación que en algunos aspectos sufre habituales modificaciones.

Dichos encuentros también sirven para detectar necesidades y sondear la percepción de los clientes.

Continuar con las políticas actuales, fomentando mayor participación, control de quejas, reclamaciones y sugerencias, así como la continuación de las políticas de calidad.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Empleados y entidad han de acatar en todo momento la LOPD.

Política de Seguridad de la Información

La LOPD establece las obligaciones que los responsables, tramitador, empleado o cualquiera que tengan acceso a ficheros con datos e información personal ha de cumplir.

Formación on-line obligatorias sobre la LOPD.

Documento escrito en el que cada empleado se compromete a actuar conforme a la LOPD.

Clausulas relativas al tratamiento de datos según la Ley Orgánica en los acuerdos de colaboración que suscribe la entidad con otras instituciones.

Consultoría y culturización en seguridad y protección de datos personales.

Actividades derivadas de la propia LOPD.

Contratación del servicio de custodia documental para toda la Mutua por un periodo de 4 años extensible a 6 años.

Creación del Comité de Seguridad Técnica cuya misión es el seguimiento de la implantación y evolución de la norma 27001 en la entidad.

Mantenimiento de la oferta formativa en materia de LOPD y seguimiento del protocolo de actuación.

Accesibilidad de los productos y servicios

Existe una constante preocupación por dotar a la entidad de una visión holística que recoja la diversidad social, tanto a nivel interno como en sus campos de actuación.

Política de Calidad

Es preciso que exista una clara concienciación en materia de medioambiente de forma que todas las actuaciones sean responsables y respetuosas con la naturaleza y sociedad.

Por segundo año consecutivo, se mantiene el estudio sobre la satisfacción del paciente, analizando y evaluando los resultados.

Se continúa con los trabajos de certificación del Sistema de Calidad de la Gestión Administrativa del Paciente en la Atención Sanitaria de nuestros centros asistenciales, que están basados en la norma ISO 9001. Durante 2013 se ha ampliado a 32 centros; así mismo, el Sistema de Gestión Ambiental, basado en la Norma ISO 14001, se ha implementado en los centros de Martos, Guadalajara y La Carolina,

El objetivo final es la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en los diversos centros que dispone la entidad, así como el mantenimiento de las certificaciones obtenidas.

Creación de Canal de Denuncias

Disponer de un canal de denuncias es un elemento necesario e imprescindible para poder obrar correctamente y mejorar la gestión.

Creación del Centro de Defensa del Mutualista en el que se estudian y tramitan las quejas o reclamaciones recibidas por parte de los trabajadores protegidos, las empresas mutualistas o trabajadores autónomos. Tras su estudio se le comunica al interesado la gestión realizada así como la resolución de su reclamación. También se dispone de enlaces para contactar con la entidad

en todas las plataformas digitales y documentación impresa. .

Mejorar los índices de reclamaciones.

Realizar seguimiento de control sobre la aplicación de las resoluciones que elabora Centro de Defensa del Mutualista,

Auditorías

Las auditorias son el comprobante de la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad, especialmente al tratarse de fondos públicos, ha de ser exhaustivo y público.

Desde 1980, la Intervención General de la Seguridad Social, en base a la disposición del Real Decreto 1373/1979 de 8 de junio, asume el control de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

La entidad también dispone de un Departamento de Control de Gestión y Auditoría interna.

Actuar y obrar correctamente de acuerdo con la legislación actual.

Nº de denuncias recibidas y resueltas

Toda organización ha de disponer de un medio interno en el que el usuario pueda reflejar su malestar o disconformidad hacia el servicio recibido. Sólo a través de su control e investigación es posible mejorar la calidad.

En 2013, la oficina del Defensor del Mutualista registró 1.014 solicitudes de tramitación de expedientes de quejas y reclamaciones, de las cuales se excluyeron 55 por tratarse de peticiones ajenas a esta oficina. El grueso de las reclamaciones son realizadas por trabajadores por cuenta ajena y autónomos. El tiempo medio de resolución de los expedientes es de 3,6 días. De los 959 expedientes, 294 se dictaminaron favorables (parcial o total) hacía el reclamante.

Realizar seguimientos de la gestión interna que favorezcan la reducción de estos índices.

Servicios de atención al cliente

La entidad dispone de servicios de atención al cliente las 24 horas todos los días del año.

Por la actividad que desarrolla la mutua, el trabajador cubierto por Fraternidad-Muprespa dispone de centros de asistencia sanitaria abiertos las 24 horas, al igual que el servicio de ventanilla

de atención electrónica. También dispone de un teléfono de atención sanitaria gratuito (línea 900).

Otros soportes de atención al cliente son: el portal del paciente por internet; el decálogo de atención al paciente y encuestas de satisfacción del paciente.

Mantener dichos servicios y, en función de las posibilidades, ampliar su oferta.

GRUPO DE INTERÉS
EMPLEADOS



Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

La representación sindical dispone de apartados específicos en la intranet de la entidad como foro de expresión libre; igualmente tiene plena libertad para la adjudicación de la bolsa de horas sindicales, siempre en función de la correspondiente legislación. La entidad dispone de un pacto interno consensuado con significativas mejoras sobre el convenio del sector.

Intranet

La entidad ha de facilitar a la representación de los trabajadores espacios para el ejercicio de sus funciones.

La intranet de la entidad dispone de espacios de comunicación para la representación de los trabajadores.

Las secciones sindicales de los sindicatos mayoritarios en la entidad (ccoo, ugt) disponen de la siguiente visibilidad en la intranet corporativa:

- un tablón de comunicación para cada sección sindical;
- un tablón de comunicación para el comité estatal de seguridad y salud laboral.
- los centros de trabajo ofrecen visibilidad concreta para el comité de representantes que le corresponde.

Creación, según disponibilidad y necesidad, de espacios para otros órganos de ámbito estatal, por ejemplo la comisión de igualdad.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11)

Los convenios colectivos de trabajo representan las garantías mínimas del trabajador en sus relaciones laborales.

Todos los trabajadores de Fraternidad Muprespa se hallan bajo el convenio colectivo de seguros, reaseguros y mutuas de accidentes de trabajo.

La entidad dispone de un pacto interno consensuado que refleja considerables mejoras sobre dicho convenio.

Mantener las mejoras que sobre el convenio estatal se establecen en el pacto interno.

[Descargar documento adjunto](#)

Reuniones periódicas con el Comité de Empresa

La comunicación y el diálogo entre representantes de la entidad y de los trabajadores es fluido.

La entidad establece tres reuniones ordinarias con las comisiones de las secciones sindicales que tienen representación mayoritaria (CCOO - UGT), así como extraordinarias cuando se considere oportuno.

Las diversas comisiones de trabajo están compuestas por representantes de la entidad y de los trabajadores (igualdad, acción social, seguridad y salud en el trabajo, incentivos, formación, Plan de Pensiones), las cuales se reúnen según los reglamentos de funcionamiento y organización del trabajo.

Fomentar en la medida de lo posible reuniones vía teleconferencia para agilizar o dar pronta resolución a cuestiones concretas.

Normativa Vigente

La entidad ha de facilitar el desarrollo de la actividad sindical según establece la ley.

Durante el pasado año se han celebrado 7 procesos electores. Actualmente Fraternidad-Muprespa cuenta con 135 representantes sindicales; 99 delegados de prevención, 8 comités de seguridad y salud y 1 comité estatal de seguridad y salud.

El número de horas sindicales totales es de 2.176, de las que 1.185 corresponden a CC.OO., sindicato mayoritario, con un porcentaje de

representatividad del 57%; UGT con una representatividad del 36%, ha alcanzado las 859 horas; y el resto de representantes, ostenta el 7% con 132 horas.

Facilitar la celebración de las elecciones sindicales en el entendimiento de una armonía entre todos los actores.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Junto a la formación que ofrece la entidad en todas sus modalidades (presencial, semipresencial, on-line), existe una plataforma (Releva) en la que los empleados que cumplen los requisitos establecidos (formación académica) pueden postularse como candidatos a futuros cargos internos.

Política RSE

En 2011 la junta directiva de la entidad aprobó el plan de RSC en el que se establecen las actuaciones y líneas de trabajo que, de modo transversal, son los cimientos de los valores corporativos del plan estratégico de la entidad.

Evaluación Anual

La entidad dispone de un acuerdo de carácter general de aplicación al personal de plantilla que ha sido elaborado y aprobado con representación de los trabajadores. Este incentivo es independiente y compatible con el salario. Se asigna de modo independiente en función de la valoración que el superior jerárquico realiza en el cuestionario de incentivo, en el cual se evalúan cuatro aspectos: contribución a los resultados; compromiso y dedicación; formación; colaboración con clientes. La puntuación obtenida en este cuestionario se cruza con la valoración de la cuenta de gestión de la unidad correspondiente y se aplica las fórmulas correctivas adecuadas. El responsable (superior jerárquico) traslada la

evaluación al interesado, quién puede alzar una reclamación para su estudio.

Desde la intranet corporativa y el portal del empleado se tiene acceso al acuerdo de IGRD, el cuestionario de evaluación cumplimentado, la valoración de puntos y las fórmulas correctivas.

La cantidad anual con la que se dota el IGRD es el resultado de aplicar los criterios establecidos en dicho acuerdo y en función de los resultados de gestión y disponibilidad presupuestaria.

Todos los empleados de la entidad que hayan prestado servicio ininterrumpido, de carácter fijo o eventual, al menos desde el primer día laborable del mes de noviembre del año precedente serán beneficiarios del incentivo IGRD. Quedan excluidos los siguientes casos: empleados que hayan establecido contractualmente la exclusión de retribuciones o cuantías adicionales a las reflejadas en su contrato; personal directivo según establezca la Gerencia, en la actualidad hasta el nivel de Director Provincial y Director de Departamento Adjunto; personal que cause baja en el ejercicio, con anterioridad a la fecha de devengo.

Mejorar los criterios de evaluación del cuestionario de incentivo.

Buen ambiente laboral

La búsqueda de un buen ambiente y clima laboral es vital para el desarrollo de una empresa saludable laboralmente, un aspecto que fomenta sinergias ya que beneficia tanto al empleado (en su entorno laboral y personal/familiar) como a la empresa.

Encuesta Clima Laboral

La metodología idónea para conocer la percepción de satisfacción laboral es a través de la elaboración de estudios cuantitativos o cualitativos

Para detectar el índice de satisfacción la entidad ha optado por realizar un estudio cuantitativo, una encuesta anónima sobre el clima laboral que se componía de 56 ítems distribuidos en 5 bloques: Mi

trabajo, Orientados a nuestros asociados, Mi jefe, Trabajar juntos y Trabajar en Fraternidad-Muprespa. La información obtenida se estructuró en 9 dimensiones: Mi trabajo; Calidad, eficacia y eficiencia; Cooperación y trabajo en equipo; Organización y recursos; Una empresa para trabajar; Información y comunicación; Liderazgo y progreso de la organización; Mi jefe; Condiciones de trabajo.

Los resultados obtenidos en la encuesta del año 2012 reflejan, con carácter general, un nivel satisfactorio.

A lo largo de 2013 la entidad comunicó los resultados obtenidos tanto a la representación de los trabajadores como a los empleados, especificando aquellos aspectos que son de carácter general y los específicos del centro de trabajo que corresponda y ha venido desarrollando acciones de mejora, principalmente formativas,

Desde la intranet corporativa se puede consultar el informe de resultados y las acciones propuestas.

Corregir aquellos aspectos que han sido valorados con índices bajos de satisfacción: centros de trabajo, unidades de gestión, para lo que se proponen acciones concretas.

Reelaborar los cuestionarios.

Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

La actuación en estos aspectos viene regulada en el código de conducta.

Código Ético / Conducta

Como entidad colaboradora de la Seguridad Social y por su razón de ser Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su desempeño como mutua de accidentes de trabajo.

La entidad dispone de un Código Ético y un Código de Conducta en el que se regulan los principios que han de regir en todas las actuaciones profesionales, siempre con la clara concienciación

de ser entidades colaboradoras de la seguridad social y por tanto gestores en el sector público.

Entre los aspectos que están regulados en tales documentos figura la aceptación de regalos (apartado prevención del fraude y corrupción), indicando que sólo podrán aceptarse aquellos que por norma social son habituales y rechazando aquellos otros que por su valor, frecuencia o momento puedan ser considerados como factores que influyan en la imparcialidad del gestor.

Controlar la correcta aplicación de los códigos mencionados y actuar siguiendo los procesos establecidos cuando se registre una anomalía.

[Descargar documento adjunto](#)

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La entidad ha reflejado tanto en su plan estratégico como en las normas y políticas internas su apuesta por la formación continuada de los empleados. También se ha creado una plataforma interna de formación que ofrece una variedad de cursos adecuados a perfiles y obligaciones laborales.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción

Es preciso que la entidad informe, forme y divulgue sus principios éticos, su modo de proceder contra la corrupción así como que actuaciones son condenables.

Creación de un curso específico sobre el Código Ético.

Inclusión de contenidos básicos sobre el Código Ético en la oferta formativa como modo de reciclaje y sensibilización.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

Todo empleado ha de tener acceso a la formación y es tarea de la entidad motivar a aquellos que por cuestiones personales o dejación se alejan de los programas formativos.

Entre las distintas modalidades de formación (presencial, semi-presencial, on-line, videoconferencia, planes individualizados), se han destinado a la formación un total de 34.783,70 horas, distribuidas entre 7.033 empleado. El promedio de horas de formación por empleado ha sido de 17,82 horas.

Motivar y fomentar la formación, especialmente entre los empleados menos participativos.

PRL

La prevención en los puestos de trabajo es indispensable y obligatoria para el buen desarrollo de las funciones laborales.

Salud mejor y más accesible

La salud es una responsabilidad compartida que no puede limitarse por intereses económicos, políticos o sociales.

Igualdad de género

La entidad dispone de un Plan de Igualdad que se ha elaborado desde el Comisión de Igualdad, órgano paritario compuesto por representantes de la entidad y de los trabajadores.

Plan de Igualdad

El plan de igualdad representa el compromiso de la entidad para desarrollar una igualdad íntegra entre hombres y mujeres.

En diciembre de 2010 la entidad firmó el I Plan de Igualdad. Para ello se creó una comisión de

igualdad paritaria con representantes de la entidad y de los trabajadores que han estado presente en todas las fases del plan (diagnóstico, diseño, implantación y seguimiento). Actualmente, desde la comisión se está trabajando en el II Plan de igualdad.

Confeccionar un nuevo Plan para el periodo 2015-2017, que contemple medidas más avanzadas, corrija las desviaciones detectadas en el nuevo diagnóstico y profundice en aquellas medidas que han sido altamente satisfactorias. Continuar con campañas de comunicación y formación.

[Descargar documento adjunto](#)

Canales de Comunicación

La adaptación a los actuales tiempos exige que las empresas dispongan de múltiples canales de comunicación.

Una de las medidas impulsadas desde el plan de igualdad consiste en "Habilitar un espacio específico en Fraternet (intranet) de la Comisión de Igualdad sobre la igualdad de oportunidades y conciliación"; bajo esta medida se han creado dos espacios: un apartado de noticias en el que se han publicado 17 notas (la media de lectores es de 675 lectores); y un Blog de Igualdad con 9 entradas (la media de lectores es de 447).

Aumentar los índices de publicación en ambas vías.

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades

Nuestra sociedad todavía requiere formación en materia de igualdad.

Dentro de las medidas ejecutadas en el I Plan de Igualdad se ha impartido el curso "Sensibilización en igualdad de oportunidades y perspectiva de género para el personal de Fraternidad Muprespa". Dicho curso se ha ofertado a 977 personas.

Reforzar la formación a través de mensajes, videos, artículos y noticias. Un proyecto formativo que se presenta en formato diferente, más atractivo y constante.

Proyecto de Inserción Laboral

La igualdad ha de aplicarse en todos los campos y en todas las fases.

Con el objeto de regular la proporción de hombres y mujeres en la entidad, el actual Plan de Igualdad establece la preferencia de contratación de el género menos representado en el área objeto de contratación. Igualmente, con el fin de no segmentar las posibles candidaturas se opta por utilizar un lenguaje neutro que no interprete preferencia en la contratación.

Minimizar las diferencias de género en los puestos laborales.

Medidas de Género

La implicación en materia de igualdad ha de materializarse a través de un plan con medidas concretas.

Implantación de un Plan de Igualdad que ha sido elaborado con el acuerdo y colaboración de los representantes de los trabajadores. En dicho Plan se establecieron 48 acciones, de las cuales se han finalizado 32, lo que representa el 65,31%, 8 acciones están en fase de inicio y otras 8 quedan aplazadas para su implantación en el II Plan de Igualdad cuya vigencia será 2015-2017.

Revisión y control de las medidas que actualmente están en vigor. Implantación de las medidas pendientes.

Conciliación familiar y laboral

Las políticas de conciliación familiar y laboral se acuerdan dentro del marco del Plan de Igualdad, el cual se elabora en colaboración de los representantes de los trabajadores. En dicho foro se trasladan las propuestas, ideas y sugerencias que ambas partes recogen por parte de los empleados. También se dispone de un foro de igualdad dentro de la intranet de la entidad.

Política de Conciliación

El mundo laboral ha de ofertar y fomentar medidas internas que ofrezcan a los empleados la posibilidad de desarrollar su vida profesional sin renunciar a la personal.

Desde la comisión de igualdad y amparada por el I Plan de Igualdad, la entidad, en colaboración con la representación de los trabajadores, ha desarrollado las siguientes medidas en materia de conciliación:

- Convenio Marco de Teletrabajo
- Concesión de un permiso adicional de 2 días por paternidad sobre el legalmente establecido, y de 3 días para familias numerosas o partos múltiples.
- Medidas de flexibilización de 1 hora sobre el horario de jornada laboral para empleados que tengan a su cargo personas mayores, hijos menores de 12 años o personas con discapacidad.

Continuar con las actuales medidas y sensibilizar sobre las ventajas que suponen su implantación para la conciliación familiar y laboral.

[Descargar documento adjunto](#)

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %)

La entidad entiende, y así lo aplica, la necesidad de ofrecer a los empleados medidas que faciliten la conciliación laboral y familiar.

Los porcentajes de empleados acogidos a las medidas impulsadas por la entidad en materia de conciliación son los siguientes:

- Permiso adicional de 2 días sobre el legalmente establecido y 3 días en caso de familia numerosa o parto múltiple: 92.59%.
- Establecer un permiso retribuido para los empleados de género masculino que vayan a ser padres para la asistencia a los exámenes prenatales y/o preparación al parto: 0.51%.
- Convenio de teletrabajo: 1.38% (es accesible a toda la plantilla)
- Medidas de flexibilización de 1 hora sobre el horario de la jornada laboral para aquellos empleados que tengan a su cargo personas mayores, hijos menores de 12 años o personas con discapacidad: 79 peticionarios que representan el 100% de los solicitantes.

Fomentar e impulsar las medidas a través de comunicados informativos.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.)

La entidad ofrece diversas medidas en materia de conciliación de vida familiar y laboral.

Las medidas de conciliación se enmarcan dentro del plan de igualdad, por lo que responden al estudio y propuestas de las necesidades de los empleados. Entre ellas destacan, por su solicitud y buena aceptación, la flexibilidad horaria, el teletrabajo, permiso de paternidad ampliado y los permisos para asistencia y acompañamiento a pruebas médicas. Permiso de paternidad ampliado.

Formar sobre las ventajas que tanto para la entidad como para el empleado y su familia representan las medidas en materia de conciliación. Mantener las actuales medidas e impulsar otras nuevas fruto de las sugerencias y trabajo desarrollado desde la comisión de igualdad.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Con independencia del cumplimiento de Fraternidad-Muprespa con la Ley de Integración Social del Minusválido, es propósito de la entidad consolidar su compromiso e implicación con esta colectividad.

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla

El compromiso con la igualdad también incluye a las personas con una minusvalía.

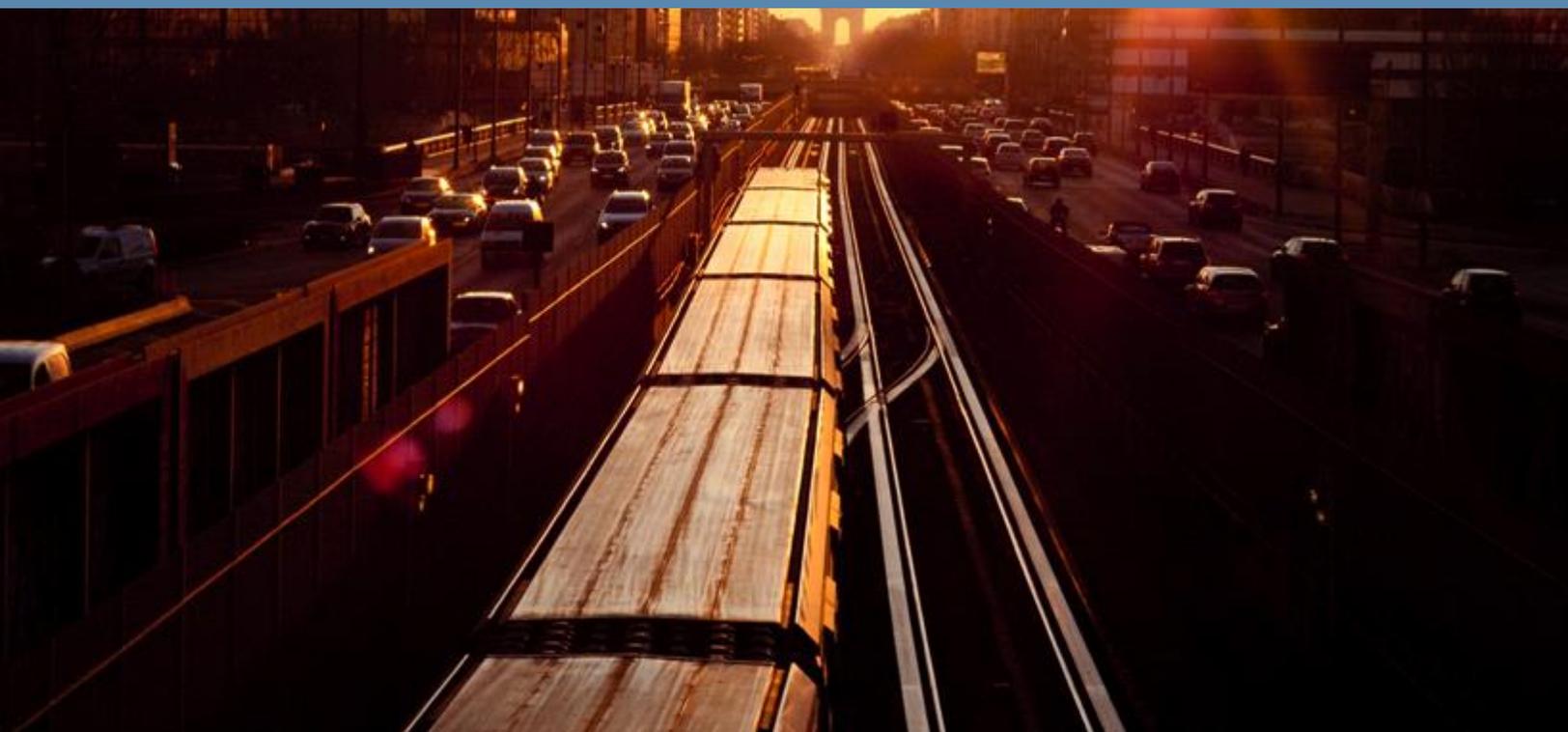
Actualmente la entidad cuenta con 2,35% de trabajadores que están afectados por una discapacidad.

Junto a la política de integración de estos trabajadores, la entidad colabora con entidades sin ánimo de lucro u organizaciones que tienen un compromiso hacia estas colectividades. Dichas colaboraciones siempre están dentro del marco de la legalidad.

Detectar necesidades de estos trabajadores con el fin de poder elaborar medidas que mejoren su adaptación al puesto y trabajo.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

El cumplimiento de los Derechos Humanos es clave fundamental para el respeto y la dignidad; por ello la entidad estima considerar positivamente estos valores en los futuros concursos para proveedores.

Política RSE

En 2011 la junta directiva de la entidad aprobó el plan de RSC en el que se establecen las actuaciones y líneas de trabajo que, de modo transversal, son los cimientos de los valores corporativos del plan estratégico de la entidad.

En consonancia con los principios de la RSC de Fraternidad-Muprespa, los proveedores han de demostrar criterios y cláusulas administrativas relativas a calidad, conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), LOPD. A estos se ha añadido como requisito valorable el cumplimiento de la ISO 13485 (Sistema de Gestión de la Calidad para Productos Sanitarios).

Incorporar nuevos requisitos relacionados con los derechos humanos.

Cumplimiento de la normativa

Existen variedad de aplicaciones informáticas a las que tienen acceso los proveedores para consultar el desarrollo de los contratos y pliegos.

Política RSE

En 2011 la junta directiva de la entidad aprobó el plan de RSC en el que se establecen las actuaciones y líneas de trabajo que, de modo transversal, son los cimientos de los valores corporativos del plan estratégico de la entidad.

Código Ético / Conducta

Como entidad colaborada de la Seguridad Social y por su razón de ser Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su desempeño como mutua de accidentes de trabajo.

Auditorías

Las auditorías son el comprobante de la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad, su control, especialmente al tratarse de fondos públicos, ha de ser exhaustivo y público.

Política de Compras

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social regula a las mutuas la política de compras, estableciendo qué procedimiento se ha de seguir en función de la cuantía del gasto.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción

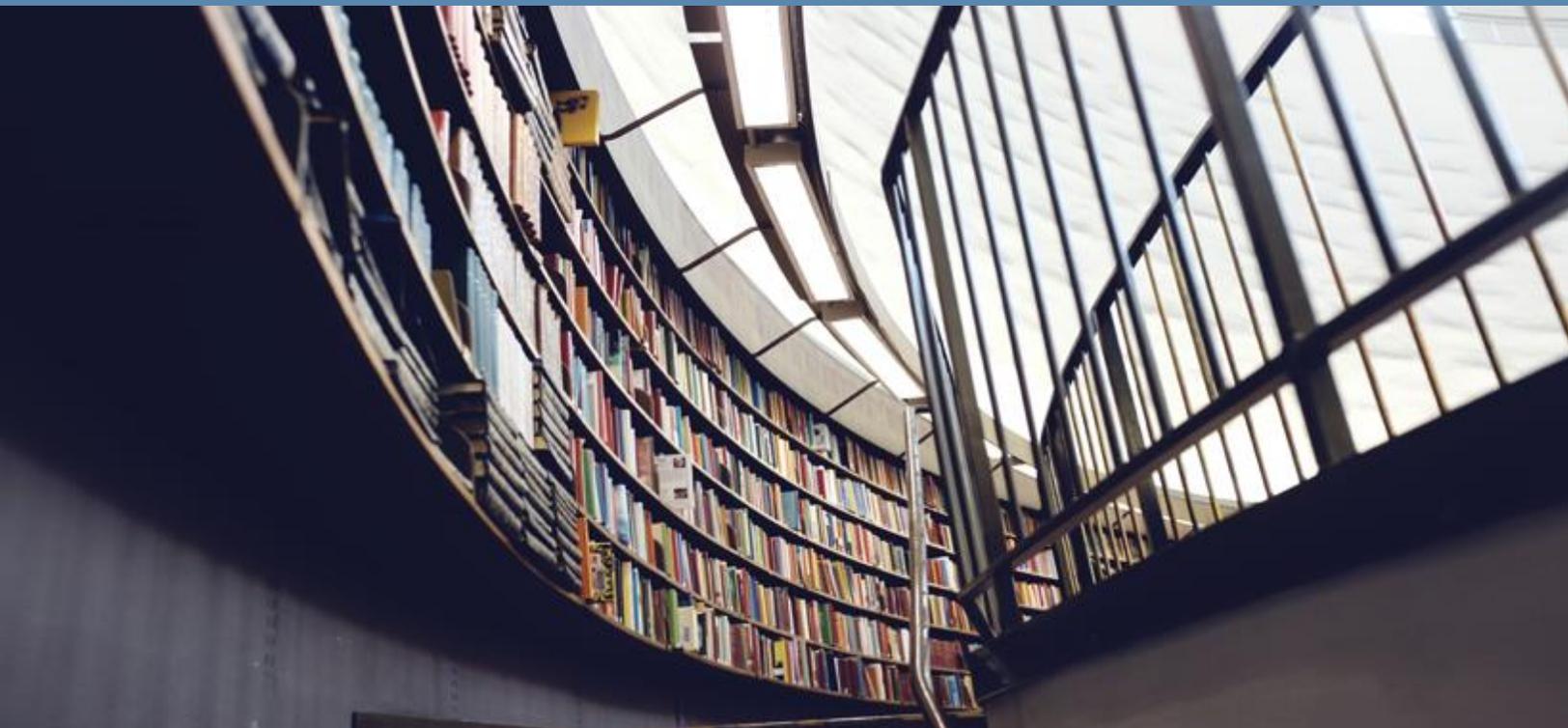
Es preciso que la entidad informe, forme y divulgue sus principios éticos, su modo de proceder contra la corrupción así como que actuaciones son condenables.

Código de Compradores

La entidad, como entidad colaboradora de la Seguridad Social, tiene regulada la contratación de servicios, suministros y obras articulada por la Ley de Contratos del Sector Público.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

El acatamiento del código de conducta interno es una baluarte para garantizar la correcta relación entre la entidad con la administración.

Código de Compradores

La entidad, como entidad colaboradora de la

Seguridad Social, tiene regulada la contratación de servicios, suministros y obras articulada por la Ley de Contratos del Sector Público.

La entidad aprobó en 2012 la política de compras con la que se ha regido durante el pasado año. Una política acorde con los requerimientos legales y el principio de austeridad.

Seguimiento y control de la política implantada.

GRUPO DE INTERÉS
COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

Fraternidad-Muprespa apuesta por mantener una fluida y correcta relación con la sociedad. Por ello, entre sus propósitos está el mantener, incrementando en lo posible, la relación con sus grupos de interés, buscando la mejora común y el buen hacer de las responsabilidades que atañen a cada actor.

Colaboración mutua

La entidad entiende que es necesario tener un acercamiento constante con sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

Fraternidad-Muprespa ha desarrollado una vía de colaboración con instituciones y centros formativos con el objeto de acercar el conocimiento de la entidad a los miembros (estudiantes y profesionales) de dichas instituciones y conocer las demandas de estas hacia la mutua. Una colaboración basada en el mutuo interés que representa un beneficio para ambas partes y para el resto de la comunidad.

En total se han firmado 19 convenios de colaboración con universidades y centros formativos cuyo cometido es el tutelaje e instrucción en materias propias de la entidad; 7 convenios de colaboración con centros formativos y empresariales consistentes en la celebración de jornadas informativas.

Igualmente, la entidad ha estado presente en 10 congresos de relevancia científica en materia sanitaria.

Mantener los acuerdos de colaboración y fomentar aquellos que son claves del funcionamiento de la entidad, tales como sanidad y prevención.

Informe o Memoria de Sostenibilidad

La memoria de sostenibilidad de la empresa ha de reflejar su gestión durante el periodo indicado.

La memoria de sostenibilidad de Fraternidad-Muprespa se ha elaborado conforme a los criterios de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” en su versión 3.1 del Global Reporting Initiative (GRI).

Continuar con dicha metodología.

[Descargar documento adjunto](#)

Invertir en las generaciones del futuro

La entidad, por su razón de ser, establece el compromiso con la sociedad desde todos los ángulos, siendo las nuevas generaciones una de las grandes colectividades más agradecidas, puesto que con frecuencia, quizás por entender que están en una etapa diferente, son olvidadas.

Acción Social

El carácter social de la entidad se refleja, entre otras facetas, en su colaboración con la sociedad, siempre dentro de las actuaciones permitidas por ley,

Dentro de las políticas que desarrolla la entidad en el ámbito de la acción social y que tienen un impacto en las generaciones venideras, destacamos las siguientes: entrega de un cheque regalo para la compra de juguetes a una entidad solidaria (Fundación Menudos Corazones), recogida de alimentos a favor de FESBAL (Federación Española de Bancos de Alimentos).

Transmitir y sensibilizar en todos los niveles de la entidad la necesidad de involucrarse con el bienestar y medioambiente; esta concienciación se traslada a los más pequeños desde el acercamiento, ejemplo y actitud.

Política de Acción Social

La obligación moral de ayudar a los menores es mayor cuanto menor es su capacidad de resolución. Las generaciones futuras no sólo representan el mantenimiento de nuestra sociedad, también serán víctimas y beneficiarias de las acciones que las generaciones anteriores.

Las acciones que se emprenden desde la entidad y tienen como destinatarios a los más pequeños son de dos tipos:

- Desde un aspecto interno, el actual pacto interno recoge mejoras en la acción social que inciden principalmente en los menores: ayudas para guarderías y estudios, cobertura sanitaria con medios propios de la entidad, regalo de reyes (menores de 10 años), participación en concursos (dibujo y fotografía), ayudas a discapacitados/minusválidos.
- Desde un aspecto externo la entidad colabora en campañas con entidades sin ánimo de lucro que luchan por mejorar las condiciones de los más pequeños: fundación Menudos Corazones.

Continuar con ambas vías de colaboración aumentando la participación según disponibilidad.

Salud mejor y más accesible

La salud es el factor determinante para la vida, por ello es preciso formarnos sobre los hábitos saludables y vigilar nuestro estado físico y mental; una preocupación que ha de ser inculcada a las nuevas generaciones como elementos indispensable para el bienestar.

El cuidado por la salud es un campo de actuación de Fraternidad-Muprespa, por ello, la entidad divulga a través de los diversos soportes tecnológicos recomendaciones y propuestas para mejorar la salud de los ciudadanos, sin consideraciones de género, edad o actividad laboral.

También se dispone de un portal web www.rincondelasalud.com en el que se publican noticias, consejos y artículos sobre la salud, registrándose 194.734 pgs, visitadas en el último año.

Impulsar políticas de empresa saludable

orientadas, en un primer momento, hacia los empleados. Para ello se utilizarán dos vías: una teórica e informativa cuyo soporte será la intranet corporativa y otra práctica que consistirá en promover la actividad física entre los empleado y familia.

Salud mejor y más accesible

La salud es una responsabilidad compartida que no puede limitarse por intereses económicos, políticos o sociales.

Diseño de un portal El Rincón de la Salud en el que se editan artículos relacionados con la salud y el bienestar, sin discriminar por el tipo de colectividad que en mayor grado recae la afección.

Desarrollar y divulgar información sobre la salud y el bienestar.

Plan de Igualdad

El plan de igualdad representa el compromiso en la lucha contra la lacra de la discriminación.

La entidad dispone de un plan de igualdad que ha sido elaborado con la colaboración de la representación de los trabajadores.

Tras su aprobación, cabe destacar los cursos que se han realizado cursos en materia de igualdad, difusión de las medidas ejecutadas y la corrección de los índices desviados; todo ello se ha gestado desde la comisión de igualdad compuesta paritariamente por representantes de la entidad y de los trabajadores.

Al tratarse de una materia que no se limita al ámbito laboral, la sensibilización en igualdad se traslada al ámbito familiar y social, inculcando principios de igualdad y diversidad en todas las esferas.

Continuar con el actual desarrollo en materia de igualdad e impulsar medidas que sean trasladadas a esperas familiares y sociales.

Colaboración con Universidades

La academia y los centros formativos son los espacios en los que las futuras generaciones se forman tanto profesional como socialmente, por ello es preciso transmitir correctamente los valores a la par que se les instruye en las diversas disciplinas.

Colaboración con universidades y centros formativos que imparten materias relacionadas con el know how de la entidad. Tales colaboraciones se formalizan en dos tipos de convenios: unos de colaboración basada en sesiones informativas y otros de colaboración basados en formación práctica.

En relación a los primeros convenios, el objeto es desarrollar sesiones formativas en las que se explican las actividades y funciones de la entidad. Con este fin se han firmado acuerdos con la Universidad de Cádiz, U. Rey Juan Carlos de Madrid, U. de Cantabria, U. Jaime I de Castellón, U. de Las Palmas de Gran Canaria, U. de Murcia, U. Católica de Valencia “San Vicente Mártir”.

Igualmente existen acuerdos con universidades cuyo cometido es dotar al alumno de la formación práctica en cirugía ortopédica y traumatología. En este apartado se han firmado convenios con: Formación de residentes de la especialidad de Medicina del Trabajo, U. Alfonso X El Sabio (prácticas de alumnos de Fisioterapia, Enfermería y licenciatura de Farmacia), Escuela Profesional Javerianas (prácticas de alumnos de Auxiliar de Clínica), Escuela Profesional Las Musas (prácticas de alumnos de Administración), ISEP-CEU (prácticas de alumnos de TER), Rotaciones puntuales de formación MIR del Hospital Virgen de la Salud de Toledo.

Incorporar en el material ofrecido información sobre los principios básicos de la RSC de la entidad

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

Como política general se fomenta el uso tecnológico para todas las gestiones, minimizando el consumo de papel. También se dispone de dispositivos de reciclaje de papel y cartón.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

El elevado consumo de papel es uno de los grandes obstáculos para el buen desarrollo medioambiental.

Cálculo y compensación de los residuos en CO2

Según los Indicadores del Desempeño Medio Ambiental (GRI), la entidad ha reducido en un 14,19% las emisiones de CO2

Número de auditorías llevadas a cabo

La entidad considera imprescindible realizar auditorías internas que actúan como garantía de control sistemático, informando y avisando de la situación real de la entidad.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Fraternidad Muprespa ha extendido su Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001) en función al Reglamento EMAS de la Unión Europea. Actualmente la entidad dispone del certificado ISO 14001 (desde el año 2005) y el certificado EMAS (desde el 2011).

Número de auditorías llevadas a cabo

La entidad considera imprescindible realizar auditorías internas que actúan como garantía de control sistemático, informando y avisando de la situación real de la entidad.

Durante el ejercicio 2013 se ha auditando el consumo de recursos en todos nuestros centros. Para ello se ha diseñado un programa específico que permite conocer exactamente el consumo de recursos, como por ejemplo la energía eléctrica, de todos los centros.

Continuar las auditorias para conocer los consumos reales en los diversos centros.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

El elevado consumo de papel es uno de los grandes obstáculos para el buen desarrollo medioambiental.

Consejos, formación, información y vídeos sobre los perjuicios que origina el consumo indiscriminado de papel. Píe de página en los que se recomienda no imprimir los documentos si no es altamente necesario.

A pesar de los esfuerzos realizados en esta materia, durante el pasado año se incrementó el consumo de papel un 11,06% respecto al anterior año. Es nuestro propósito reducir estos índices.

Política de Calidad y Medioambiente

Es preciso que exista una clara concienciación en materia de medioambiente de forma que todas las actuaciones sean responsables y respetuosas con la naturaleza y sociedad.

La política de medio ambiente desarrollada en Fraternidad Muprespa se basa en la Norma UNE EN ISO 14001 2004 y en el Reglamento (CE) 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009.

Creación de un Comité de Optimización de Recursos.

Divulgación de videos sobre temáticas de medio ambiente y seguridad en canales abierto de la entidad.

Campañas de sensibilización y concienciación a los empleados mediante formación ambiental.

Programación de mensajes de corta duración sobre prevención personal, cuidado físico/psicológico y serenidad vital en la intranet.

Sugerencias y recomendaciones al empleado en materia de calidad y medioambiente.

Documentar, implementar, actualizar y divulgar la política de gestión ambiental. Integración, en todos los procesos de compras e informáticos, de consideraciones medioambientales.

Procedimiento controlado en la retirada de los residuos de tóner, tinta y material informático.

Recomendaciones para el consumo responsable de agua, energía y papel.

Recomendaciones y pautas para la gestión de residuos urbanos.

Limitar y eliminar, si es factible, el empleo de productos y la contratación de servicios que presenten efectos desfavorables para el medio ambiente.

Mantenimiento de los logros. Fomentar la cultura medioambiental a nivel interno y externo.



COMPATIBILIDAD GRI-G4

G4-1 - Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.

G4-3 - Nombre de la organización.

Fraternidad Muprespa

G4-4 - Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

G4-5 - Lugar donde se encuentra la sede de la organización

Plaza Cánovas del Castillo, 3

G4-6 - Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.

España

G4-7 - Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

Fraternidad Muprespa es una Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, entidad colaboradora con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social; motivo por el cual está en permanente relación y control por parte del sector público (INSS, Tesorería General de la Seguridad Social o Intervención General de la Seguridad Social); igualmente está en consonancia con el ámbito privado mediante empresas mutualistas, colaboradores, autónomos y proveedores, entre otros. Su estructura interna se compone de los siguientes órganos de gobierno: Junta Directiva, Junta Asesora Nacional, Comisión de Control y Seguimiento, y Comisión de Prestaciones Especiales. Dichos órganos se

componen de representantes de las empresas mutualistas de la entidad así como la representación sindical. La Asamblea General es el órgano principal. A nivel interno y desde la óptica operativa y ejecutiva se sitúa el Comité de Dirección, el cual se compone de un Director Gerente (máxima autoridad), un Secretario General, tres Subdirectores Generales y dos Directores de gestión. Bajo esta estructura se cubre todo la organización interna de la mutua.

G4-8 - Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).

No hay respuestas

G4-9 - Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

1951

G4 - 10 a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

No hay respuestas

G4-11 - Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

Porcentaje de empresas cubiertas por convenio colectivo (G4-11)

G4-12 - Describa la cadena de suministro de la organización.

No hay respuestas

G4-13 - Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: a) cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; b) cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y c) cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato

No hay respuestas

G4-14 - Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

No hay respuestas

G4-15 - Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, FESBAL (Federación Española de Bancos de Alimentos). Centro de Transfusiones de la Comunidad de Madrid. Diversas ONG's.

G4-16 - Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: a) ostente un cargo en el órgano de gobierno; b) participe en proyectos o comités; c) realice una aportación de

fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; d) considere que ser miembro es una decisión estratégica.

No hay respuestas

G4-17 - a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes y b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.

No hay respuestas

G4-18 - a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b) Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.

Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, FESBAL (Federación Española de Bancos de Alimentos). Centro de Transfusiones de la Comunidad de Madrid. Diversas ONG's.

G4-19 - Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria

España

G4-20 - Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: 1) Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. 2) Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: a) una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o b) una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.

No hay respuestas

G4-21 - Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: a) indique si el Aspecto es material fuera de la organización; b) si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así; c) describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades; d) indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.

No hay respuestas

G4-22 - Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.

No hay respuestas

G4-23 - Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

No hay respuestas

G4-24 - Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización. pág. 44 VÉASE EL MANUAL DE APLICACIÓN

No hay respuestas

G4-25 - Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

No hay respuestas

G4-26 - Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.

No hay respuestas

G4-27 - Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre

otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

No hay respuestas

G4-28 - Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).

No hay respuestas

G4-29 - Fecha de la última memoria (si procede).

No hay respuestas

G4-30 - Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

No hay respuestas

G4-31 - Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.

No hay respuestas

G4-32 - a) Indique qué opción «de conformidad- con la Guía ha elegido la organización. b) Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c) Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad- con la Guía.

G4-33 - a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria; b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa; c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación; d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

No hay respuestas

G4-34 - Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

No hay respuestas

G4-56 - Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

Código Ético / Conducta

Specific Standard Disclosures » Materialidad

No hay respuestas



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

