



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT



INFORME DE PROGRESO

2014

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">CientesEmpleadosProveedoresAdministraciónComunidad/Sociedad CivilMedioambiente
05	Compatibilidad GRI-G4



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades
Profesionales de la Seguridad Social n.º 275

Domicilio social: Pl. Cánovas del Castillo, 3 - 28014 MADRID
C.I.F.: G-82287228 www.fraternidad.com

Madrid, 26 de noviembre 2015.

Exmo. Sr. D. Ángel Pes.

Presidente Red Española del Pacto Mundial.

Desde el año 2010 Fraternidad-Muprespa ha venido respetando y respaldando los Diez Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Por ello les adjuntamos, por quinto año consecutivo, el correspondiente compromiso con dichos principios, junto al informe anual y memoria de sostenibilidad de la entidad y el informe de progreso correspondientes al año 2014. Documentos en los que se reflejan los logros alcanzados en materia de responsabilidad social así como las políticas emprendidas y propuestas con el objeto de promover, fomentar, difundir y apoyar el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial.

En el pasado año y acorde con tales Principios Fraternidad-Muprespa suscribió su adhesión a la Declaración de Luxemburgo. Dicha adhesión representa el compromiso de la entidad con la implantación y desarrollo de directrices básicas que buscan una buena gestión de la salud de las personas en el ámbito laboral; esto es, la ejecución y desarrollo de medidas y acciones que repercutan en una mejora del bienestar, la salud y la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados de la entidad, así como la sensibilización y fomento en hábitos saludables. La Declaración de Luxemburgo ha sido elaborada por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP).

Es voluntad de la entidad diseñar e implantar un plan de actividades relacionadas con la mejora física y psíquica del personal que trabajan en la entidad. Un programa que se enmarcará dentro del concepto de empresa saludable y que está en consonancia con la Declaración de Luxemburgo.

Por todo ello, Fraternidad-Muprespa adjunta su informe de progreso y manifiesta el deseo de renovar su compromiso con el Pacto Mundial y los Diez Principios.

Atentamente,

Carlos Aranda Martin.

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

1.992

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Fraternidad Muprespa. Mutua colaboradora con la Seguridad Social, nº 275.

Ventas / Ingresos

955.8

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

Cientes, 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 colaboradoras con la Seguridad Social, los grupos de interés están regidos por criterios de influencia, proximidad, dependencia y representación; lo que significa que existe una permanente interacción entre dichos grupos y el desarrollo de la entidad.

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 datos de gestión de la entidad durante 2014.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

La difusión del informe se realiza a través de canales propios de la entidad: web corporativa, intranet, redes sociales, blogs y canales de información y documentación interna

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 cuestiones, Fraternidad-Muprespa organiza frecuentes jornadas informativas cuya misión es ilustrar 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

Los órganos de gobierno y participación son: la Junta General y la Junta Directiva.

Órgano de participación institucional de los empresarios y trabajadores en la gestión de la colaboración con la Seguridad Social que desarrolla la

Mutua son: Comisión de Control y Seguimiento, Comisión de Prestaciones Especiales. Como órganos consultivos: La Junta Asesora Nacional.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores. Se evalúa su avance través 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 (dependiente de la Secretaría General).

El Director Gerente es la máxima autoridad en el órgano de gobierno y está presente, como tal, a nivel ejecutivo.

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.)

Charter de la Diversidad.

Declaración de Luxemburgo.

Adhesión al Pacto Mundial.

Adhesión a los Principios para el Empoderamiento de la Mujer (UNWOMEN).

Campañas de recogida de alimentos con diversas ong's y la Federación Española de Bancos de Alimentos (Fesbal).

Convenios de colaboración en materia de asistencia sanitaria entre mutuas: Asepeyo, Mutua Universal, Cesma, Ibermutuamur.

Celebración del Año Internacional de la Agricultura Familiar.

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.

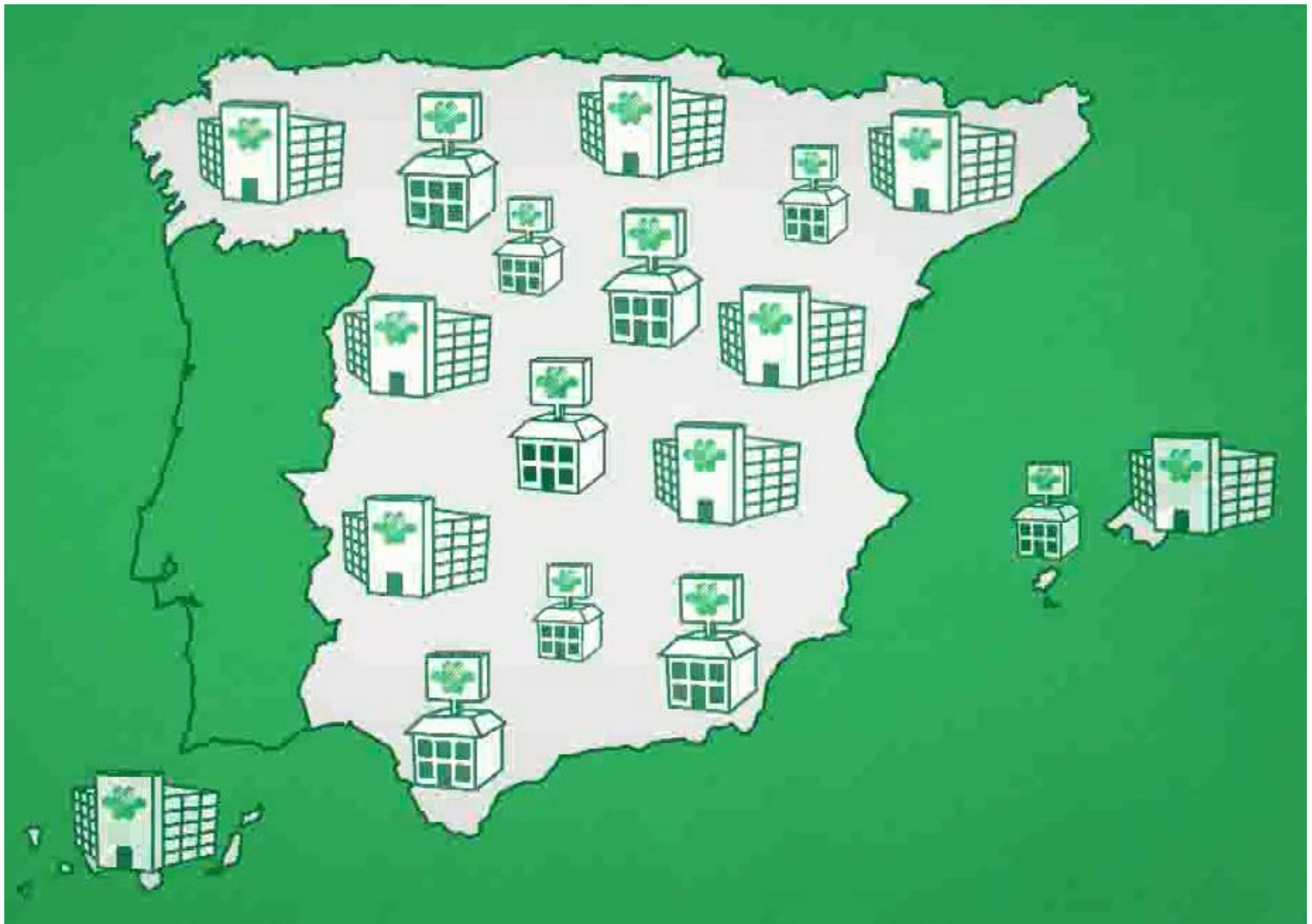
Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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



9

Desafíos u Oportunidades contemplados



7

Desafíos u Oportunidades contemplados



2

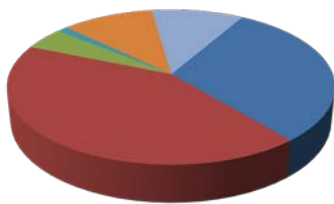
Desafíos u Oportunidades contemplados



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 26
- Empleados: 36
- Proveedores: 4
- Accionistas: 0
- Administración: 1
- Comunidad: 9
- Medio ambiente: 9

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



301



GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES

Formación para clientes

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

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Fraternidad Muprespa ha diseñado los siguientes programas formativos dirigidos a las empresas y trabajadores autónomos asociados: Programa de reducción de la siniestralidad; asesoramiento sobre gestión de la siniestralidad en coordinación de actividades empresariales; jornadas de Prevención 10; plan de refuerzo.

También existen programas formativos como Aula de Prevención, una plataforma on-line, a través de la cual pueden cursar más de 50 cursos mediante formación “on-line”. Implantación de un taller de divulgación y sensibilización en prevención de trastornos musculoesqueléticos de espalda. Curso ISO 39001: Certificación sobre seguridad vial laboral. Talleres sobre prevención en lesiones musculares y voz. Campañas de divulgación y educación preventiva. Edición de trípticos y manuales con recomendaciones y consejos en materia preventiva.

Objetivos

Continuar con los programas formativos.

Detectar demandas y diseñar planes, talleres y manuales acordes con los requerimientos.

Mejoras en el diseño y contenido web-Acción/Proyecto

Observaciones Genéricas

Según el Laboratorio de Cibermetría del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), Fraternidad Muprespa consolida su posición como la primera web de las mutuas en el ranking de webs de ámbito sanitario.

Comentarios

Durante este año se han realizado sustanciales mejoras entre las que destacan: 200 nuevas modificaciones en la red de centros; montaje de 215 noticias con texto e imagen; adaptación de todos los portales corporativos a las nuevas políticas de cookies y de la Ley Orgánica de Protección de Datos; un buscador de red de centros -ISC (Intelligent Search Center); actualización en versión móvil (fraternidad.com/mobile) de las aplicaciones de red de centros, acceso a urgencias, homogeneización de estilo y calendarios laborales. Actualización y mejora de las diversas aplicaciones de web.

Objetivos

Mantener el mantenimiento y actualización de las aplicaciones en web procediendo a sus mejoras cuando sea oportuno.

Adaptabilidad de dispositivos en versión móvil.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

El desarrollo y perdurabilidad de las empresas depende, entre otros aspectos, del conocimiento de las demandas y necesidades de sus clientes.

Comentarios

La entidad realiza encuestas telefónicas de satisfacción de los pacientes atendidos en sus centros asistenciales y de seguimiento de contingencia común.

Los factores que se valoran son: opinión general, instalaciones, información médica recibida, tiempo de espera, servicio de enfermería, servicio de rehabilitación, servicio médico, servicio de admisión.

El departamento de calidad es quién tiene atribuidas estas tareas.

Objetivos

Aumentar tanto los apartados evaluados como el número de encuestas.

Diseñar la encuesta on-line o en formato tradicional.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Las relaciones con los clientes y proveedores se ajustan a las establecidas por ley. La entidad ha diseñado y desarrollado normativa interna con la finalidad de salvaguardar el buen desarrollo de su gestión en todas las fases.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

Divulgar la política de RSC de la entidad entre sus grupos de interés.

Informar sobre los avances y desarrollos de las diversas acciones y proyectos de la RSC.

Establecer relaciones con entidades, organizaciones, asociaciones o empresas que compartan objetivos con el fin de aumentar los logros en dichas acciones.

Informar y formar sobre la materia de la RSC en foros con el objeto de trasladar nuestro conocimiento y experiencia.

Objetivos

Continuar e incrementar la participación de la entidad en espacios en los que se pueda transmitir la política de RSC.

Buscar sinergias en materia de RSC con nuestros grupos de interés.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas

Como entidad colaborada con Seguridad Social y por su razón de ser, Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su desempeño como mutua cuya labor afecta al restablecimiento de la salud, la prevención y la gestión de prestaciones correspondientes.

Comentarios

Implantación de códigos que rigen el buen comportamiento y la correcta gestión. Entre ellos cabe destacar el Código de Conducta (indicado especialmente para los empleados), el Código Ético (regula la actuación de los grupos de interés), la guía del paciente (con 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.

Objetivos

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 - Política

Observaciones Genéricas

Fraternidad Muprespa, 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.

Comentarios

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.

Política de regalos - Política

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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.

Objetivos

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

Política de Integridad y Transparencia - Política

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

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.

Dicho documento está disponible en la página web de la mutua; al igual que las memorias anuales, las cuales reflejan la situación económica financiera, y el Código Ético .

Objetivos

Eradicar toda actuación amorala.

[Descargar documento adjunto](#)

Transparencia - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Publicación de las memorias anuales. Implantación del Código Ético , de conducta y los 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.

Objetivos

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

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

G4-SO4

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

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 . Dicha formación es considerada obligatoria para todos los empleados.

Los cursos y los códigos están siempre a disposición del empleado, pudiendo realizarlo o consultarlo 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 también están disponibles en la web corporativa.

Objetivos

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 planteamiento es refrescar y consolidar los principios básicos de la conducta ética en las diversas áreas de gestión.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Como se recoge en el Código Ético , 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, denuncias que falten a la ética, la integridad o atenten contra los principios recogidos en el mencionado código, deberán dirigirse al Departamento de RSC, que dará traslado, en su caso, al Comité de Dirección quién, si llegase el caso, promoverá una investigación de carácter confidencial.

Objetivos

Mantenimiento y vigilancia del procedimiento.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

La entidad está sometida a las auditorías de la Intervención General de la Seguridad Social. Anivel se dispone de un departamento de auditoría que desarrolla las líneas de investigación cuando lo considera pertinente.

Objetivos

Realizar una gestión correcta y acorde con las obligaciones legales.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

La valoración de los trabajadores asistidos, así como la de las empresas mutualistas, autónomos, proveedores o cualquier otra colectividad que se relaciona con Fraternidad Muprespa es altamente valorada. Un feedback muy a considerar ya que representa parte de una visión externa de la entidad.

Comentarios

Todas las plataformas informáticas (intranet, web corporativa, redes sociales) y el material impreso (cartelería, dípticos) que edita Fraternidad Muprespa dispone de direcciones (correo electrónico y dirección postal) mediante las cuales cualquier usuario puede contactar con la entidad.

Objetivos

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 - Política

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

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.

Objetivos

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas

Como entidad colaborada con Seguridad Social y por su razón de ser, Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su desempeño como mutua cuya labor afecta al restablecimiento de la salud, la prevención y la gestión de prestaciones correspondientes.

Comentarios

La actuación de la entidad conforme a lo establecido en el Código Ético garantiza la buena fe en la gestión realizada por los profesionales. Consideramos 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.

Objetivos

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 - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El principal canal de comunicación con los clientes es a través de la web corporativa www.fraternidad.com. Otras aplicaciones informáticas que están a disposición del cliente son: www.fraternidad.com/mobile (portal móvil para teléfonos inteligentes o smartphones); www.rincondelasalud.com (portal sobre salud y buenas prácticas).

Dentro de la web corporativa otros apartados especialmente diseñados para el usuario: Portal del Paciente, Previene 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” (empresa, autónomos, colaborador y trabajador). 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.

Objetivos

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 - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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 responsables de la entidad en cada territorio tienen con los clientes, una práctica que responde a la vasta tramitación que han de realizar los clientes, siendo preciso actuar según la legislación que en algunos aspectos está en constante

actualización, igualmente sirve para detectar necesidades y sondear la percepción en primera persona del cliente.

Objetivos

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

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-PR5

Comentarios

La entidad desarrolla una permanente evaluación de calidad de los servicios ofrecidos. Tras finalizar la asistencia sanitaria que precise el trabajador mutualista, los técnicos de la mutua le realizan una encuesta telefónica para evaluar la satisfacción en diversas facetas: instalaciones, información médica, tiempo de espera, servicio de enfermería, rehabilitación, médico y admisión. Durante el pasado año la valoración general fue de 8,21.

Objetivos

Continuar con la política de evaluación de servicios, mejorar las valoraciones de calidad percibida e incrementar los items.

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 - Política Observaciones Genéricas

La LOPD establece las obligaciones que los responsables, tramitador o cualquiera que tengan acceso a ficheros con datos e información personal han de cumplir para garantizar el derecho a la protección de los datos de carácter personal.

Comentarios

Formación on-line obligatorias sobre la LOPD. Documento escrito en el que cada empleado se compromete a actuar conforme a la LOPD.

También figuran las cláusulas 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.

Objetivos

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

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

La entidad ofrece a toda la plantilla cursos on-line sobre la Ley Orgánica de Protección de Datos según el perfil profesionales y gestiones habituales. Los cursos y la documentación correspondiente están siempre disponibles en la intranet de la entidad.

Desde la Subdirección General de Sistemas de Información y en especial el Departamento de Seguridad de Sistemas se publican y difunden frecuentes noticias recordatorias sobre la gestión acorde con la LOPD.

Objetivos

Mantener la asiduidad de las noticias y diseñar nuevas herramientas para su difusión.

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.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas

Como entidad colaborada con Seguridad Social y por su razón de ser, Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su desempeño como mutua cuya labor afecta al restablecimiento de la salud, la prevención y la gestión de prestaciones correspondientes.

Comentarios

Implantación de un Código Ético en el que quedan reflejadas aquellas actuaciones moralmente reprochables. En dicho código también se establecen los canales habilitados para que los clientes (mutualistas) puedan contactar con la entidad, formular sus reclamaciones y dudas.

El documento está disponible en la web.

Objetivos

Concienciar sobre la obligación que tiene todo

individuo de obrar dignamente, conforme al principio básico del respeto y la legalidad.

[Descargar documento adjunto](#)

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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.

Objetivos

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

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

valorada. Un feedback muy a considerar ya que representa parte de una visión externa de la entidad.

Comentarios

Desde la web de la entidad el usuario puede solicitar información, contactar con la entidad o proponer sugerencia o mejora. Todo ello a través de un menú intuitivo.

También se realizan encuentros en los que los mutualistas intercambian con representantes de la entidad sus opiniones.

Objetivos

Fomentar más reuniones para detectar y conocer la valoración que de la entidad, su gestión y profesionales se tiene por parte de los usuarios, buscando satisfacer necesidades dentro de nuestro marco legal.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El Centro de Defensa del Mutualista es el encargado de recibir, estudiar y tramitar las quejas o reclamaciones de los trabajadores protegidos por las empresas mutualistas o autónomos; tras realizar un estudio

detallado de la situación se traslada al interesado la resolución y las gestiones que se han realizado. El interesado puede presentar la reclamación por múltiples canales: a través de las empresas asociadas, directamente en la Oficina del Defensor del Mutualista, en cualquier instalación de la mutua, web de la mutua, buzón de correo electrónico y atención telefónica.

La media de días hábiles para resolver los expedientes, durante 2014, ha sido de 4,1 días; y el tiempo medio de respuesta de la oficina e defensa del mutualista desde que recibe el informe del centro afectado hasta que se emite la contestación ha sido de 1,1 días hábiles.

Objetivos

Mejorar los índices de reclamaciones así como los tiempos de respuesta.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

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 auditoría interna.

Objetivos

Actuar y obrar correctamente de acuerdo con la Ley.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

Durante 2014 se han recibido en el Centro de Defensa del Mutualista 1.077 solicitudes de tramitación de

expedientes de quejas y reclamaciones. De ellas, 55 consistían en peticiones y solicitudes que no se ajustan a las descripciones recogidas en el punto 1.3 del Reglamento Interno para la Defensa del Mutualista, o porque se han tratado de reclamaciones previas a la vía judicial, excluidas en el punto 3.4 del citado reglamento y en las que no es competente la actuación del Centro. Las 971 restantes han sido reclamaciones tramitadas y contestadas en plazo y forma, lo que supone un incremento del 1,25 % con referencia al ejercicio anterior

Objetivos

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

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



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.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Desde el Centro de Recursos Humanos y RSC se han diseñado módulos formativos para favorecer y potenciar el desarrollo de las personas; entre ellos destacan: programa de desarrollo de habilidades directivas; desarrollo competencial de mandos y procesos de coaching ejecutivo; programa mentoring. También se ha elaborado una guía para la valoración del desempeño, y se han realizado entrevistas de evaluación potencial cuyo objeto es evaluar el perfil competencial de los empleados que deseen continuar su desarrollo profesional y asumir puestos de mayor responsabilidad.

Objetivos

Continuar con los programas actuales. Evaluar su efectividad y aceptación por parte de los empleados.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Comentarios

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 y 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 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 IRGD, 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 servicios ininterrumpidos, de carácter fijo o eventual, al menos desde el primer día laborable del mes de noviembre del año precedente serán beneficiarios del incentivo IRGD. 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.

Objetivos

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, 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 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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.

Los resultados obtenidos en la encuesta de motivación de 2013 reflejaron aspectos positivos (la satisfacción con el trabajo, los recursos disponibles, el servicio prestado, el trabajo en equipo, el proyecto laboral de la entidad) y mejorables (las condiciones de trabajo -evaluación del desempeño, formación y promoción, retribución variable y compensación) y las prácticas directivas (especialmente en comunicación e implicación de equipos).

Durante este año y en respuesta a la situación indicada se han desarrollado las siguientes acciones: revisión de las políticas de impacto en las persona; programa de trabajo para el refuerzo de la calidad directiva; actuaciones con colectivos específicos y coaching de equipos.

Objetivos

Evaluar los aspectos mejorables y detectar la efectividad de las acciones implantadas.

Accidentes laborales

La prevención de riesgos laborales y el restablecimiento de la salud de los trabajadores forman parte de la misión de la entidad.

PRL - Política

Observaciones Genéricas

La implicación de la dirección de la entidad en materia de prevención de la seguridad y salud de los trabajadores ha sido esencial, durante el pasado año se han aprobado las nuevas versiones del Manual Plan de Prevención y de la Política de Prevención.

Comentarios

El servicio de Prevención Propio de Fraternidad-Muprespa ha desarrollado acciones en cada uno de las cuatro especialidades preventivas, encaminadas a proteger la salud y la seguridad de todos los trabajadores de la plantilla.

Se ha obtenido el certificado OHSAS de Seguridad y Salud en el Trabajo en 21 centros.

Las actividades desarrolladas por las áreas técnicas han sido: 235 estudios de evaluación de puestos; 200 inspecciones de seguridad; revisión de 96 planes de emergencia y 74 simulacros; coordinación de las actividades empresariales con 538 contrata; actualización de la ficha de prevención individual y actualización del catálogo de puestos.

Objetivos

Continuar con los planes de formación continúa en materia de prevención de riesgos laborales y promoción de la salud.

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Se han realizado 1.421 reconocimientos médicos (71,33 % de la plantilla). Las actividades desarrolladas desde la vigilancia de la salud son: 1.421 reconocimientos médicos, detectando en algunos casos patologías concretas.

Realización de la campaña de vacunación (600); 1 posible caso de enfermedad profesional que sigue en estudio; informes sobre prestaciones por riesgo durante el embarazo y la lactancia.

También se han realizado reconocimientos médicos del personal que ha sufrido una baja prolongada (25%) como accidente de trabajo.

Objetivos

Continuar con los seguimientos y controles médicos. Impulsar recomendaciones sobre salud y bienestar.

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La formación en materia de prevención ha de ser permanente y reciclada.

Comentarios

La intranet de la entidad dispone de un apartado específico para cada empleado en el que se refleja aspectos concretos a la prevención de riesgos: ficha de prevención del empleado; documentación específica para el empleado en materia de prevención; organización preventiva del centro físico al que está adscrito; comunicación de incidentes al Servicio de Prevención; acceso a sus reconocimientos médicos; relación de cursos que en materia de prevención se le propone acorde al puesto y funciones.

Dicha información está disponible en todo momento en su ficha individual dentro de la intranet y el acceso es personalizado.

Difusión de noticias saludables en las que se recuerda al empleado la disponibilidad de la formación e información en su apartado de prevención.

Objetivos

Mantenimiento de la actual gestión en materia de prevención. Incorporación de temáticas relacionadas con la vida saludable (alimentación, ejercicios, hábitos...).

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

Se han realizado las auditorías, tanto las internas por la empresa SGS TECNOS como la de certificación por la empresa AUDELCO.

Objetivos

Continuación de las auditorías con especial seguimiento en los resultados críticos.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

La formación en materia de prevención de riesgos está disponible en todo momento en el portal personalizado que tiene el empleado en la intranet; con posibilidad de repetir la formación cuantas veces desee.

Objetivos

Elaborar noticias que motiven la consulta del portal de prevención para que el usuario se habitúe a consultarlo.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La entidad ofrece a todos sus empleados planes de prevención, de salud y de entidad saludable.

PRL - Política

Observaciones Genéricas

La implicación de la dirección de la entidad en materia de prevención de la seguridad y salud de los trabajadores ha sido esencial, durante el pasado año se han aprobado las nuevas versiones del Manual Plan de Prevención y de la Política de Prevención.

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

Comentarios

Adhesión a la Declaración de Luxemburgo en el que se establece el compromiso de la entidad con la divulgación, la sensibilización y el fomento de hábitos saludables para sus empleados.

Difusión de noticias relacionadas con medidas protectoras para periodo estival; fomento de la actividad física, para ello se han repartido camisetas de deporte y convocando a la plantilla a encuentros deportivos.

Objetivos

Continuar con las campañas informativas.

Fomentar actividades, encuentros y prácticas que estimulen la actividad física.

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.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Actualmente Fraternidad Muprespa cuenta con 134 representantes sindicales; 90 delegados de prevención, 9 comités de seguridad y salud y 1 comité

estatal de seguridad y salud. La mayor representación sindical corresponde a CCOO (56.72%) y UGT (37.31%), le siguen a distancia, con 1%, SATSE (2%), USAE (2%), USO, CSIF, ELA y candidatura Independiente.

Objetivos

Continuar con los procesos electorales según calendario y normativa vigente. Motivar a los agentes sociales su colaboración con la entidad.

Intranet - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La intranet de la entidad dispone de espacios de comunicación para la representación de los trabajadores, con visibilidad en toda la intranet: un tablón de comunicación para cada sección sindical (ccoo - ugt) por ser los sindicatos mayoritarios en la entidad; un tablón de comunicación para el comité estatal de seguridad y salud laboral. Con visibilidad específica por centro de trabajo: un tablón de comunicación para el comité de representantes de dicho centro.

Objetivos

Mantenimiento y mejora de los espacios de comunicación interna.

Reuniones periódicas con el Comité de Empresa - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La comunicación y el dialogo entre representantes de la entidad y de los trabajadores ha ser fluido.

Comentarios

La entidad establece tres reuniones ordinarias con las comisiones ejecutivas de las secciones sindicales mayoritarias (ccoo - ugt) y extraordinarias cuando una parte la solicite. Las diversas comisiones de trabajo (igualdad, acción social, seguridad y salud en el trabajo, incentivos, juguetes) se componen de modo paritario por representantes de la entidad y de los trabajadores; estas comisiones se reúnen según sus reglamentos de funcionamiento y organización del trabajo.

Objetivos

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

Encuesta clima laboral - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La investigación es la mejor herramienta para detectar percepciones y situaciones que afectan a la plantilla.

Comentarios

Tras realizar y analizar la encuesta de clima laboral se dispuso un plan de acción que contemplase medidas que pudieran subsanar el déficit detectados en la encuesta; las medidas fueron: revisión de las políticas de impacto en las personas, programa de trabajo para el refuerzo de la calidad directiva, actuaciones con colectivos específicos, coaching de equipos. Los

agentes sociales fueron informados sobre los resultados, análisis y medidas propuestas.

Objetivos

Evaluar el grado de eficacia de las medidas.

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

Indicadores Relacionados

G4-11

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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.

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas

Como entidad colaborada con Seguridad Social y por su razón de ser, Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su desempeño como mutua cuya labor afecta al restablecimiento de la salud, la prevención y la gestión de prestaciones correspondientes.

Comentarios

La entidad dispone de 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 que por su valor, frecuencia o momento puedan ser considerados como factores que influyan en la imparcialidad del gestor.

Objetivos

Controlar la correcta aplicación de los códigos

mencionados y actuar siguiendo los procesos establecidos cuando se registre una anomalía.

[Descargar documento adjunto](#)

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

El Código de Conducta está disponible en la intranet de la entidad.

También se ha realizado un curso on-line para todos los empleados con el objeto de que estos sean conocedores de todos los aspectos que le conciernen. Esta formación está disponible en la ficha personal del empleado para que pueda repetirla cuantas veces desee.

Otra difusión que se realiza sobre la política de conducta es a través de las noticias que se editan en la intranet, en las que se hace referencia a los principios que han de regir el correcto comportamiento.

Objetivos

Diseñar una campaña de difusión interna sobre la correcta actuación de los empleados de la entidad.

Igualdad de género

La entidad dispone de un Plan de Igualdad que se ha elaborado desde el Comité de Igualdad, órgano paritario compuesto por representantes

de la entidad y de los trabajadores.

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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 presentes en todas las fases del plan (diagnóstico, diseño, implantación y seguimiento). En diciembre de 2014 se firmó el II Plan de Igualdad (2015-2017).

Objetivos

Implantación de las acciones diseñadas en el II Plan de Igualdad. Continuar con campañas de comunicación y formación.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Reclutamiento y Selección - Política

Comentarios

Desde el Plan de Igualdad se estable como objetivo general en el área de la selección y contratación, garantizar la representatividad de hombres y mujeres en los procesos de selección y paridad en la contratación de puestos con segregación horizontal o vertical; igualmente se optará por el sexo menos representado en igualdad de condiciones.

Objetivos

Continuar con las medidas de acción positiva. Sensibilizar a través de comunicados, notas y material didáctico sobre la igualdad de oportunidades para todos los puestos y ocupaciones.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Una de las medidas impulsadas desde el Plan de Igualdad consistía en crear un espacio propio dentro de los canales de comunicación interna; estos son un apartado de noticias donde los lectores tienen opción para escribir comentarios y un blog de igualdad. Igualmente se utilizan otros canales como el boletín del empleado, una revista mensual en formato on-line.

Objetivos

Aumentar los índices de publicación en ambas vías.

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Nuestra sociedad todavía requiere formación en materia de igualdad.

Comentarios

La formación en materia de igualdad y no discriminación forma parte de las acciones del Plan de Igualdad. Así, el empleado dispone de formación on-line sobre sensibilización en igualdad de oportunidades y perspectiva de género.

Por otra parte, los manuales y programas formativos más concretos (habilidades directivas...) tienen capítulos específicos sobre la igualdad y la no discriminación.

Objetivos

Reforzar la formación a través de mensajes, videos, artículos y noticias. Motivar la lectura del material disponible sobre igualdad y no discriminación.

Medidas de Género - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Implantación del II Plan de Igualdad que ha sido elaborado con el acuerdo y colaboración de los representantes de los trabajadores.

En dicho Plan se han establecido 44 acciones. Entre las acciones desarrolladas durante el 2014 cabe destacar: cursos de acogida con contenidos en sensibilización e igualdad de género; simplificación y homogeneización de la estructura retributiva; apertura de solicitudes de teletrabajo para todos los perfiles siempre que las tareas laborales lo permitan (no presencial).

Objetivos

Continuidad con las políticas activas. Revisión y control de las medidas vigentes.

Implantación de las acciones diseñadas según el calendario programado en el Plan.

Proyecto de Inserción Laboral.

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Con el objeto de regular la proporción de hombres y mujeres en la entidad, el Plan de Igualdad establece que en igualdad de resultados de las pruebas de admisión se da preferencia de contratación al candidato del sexo menos representado en su correspondiente categoría profesional.

Con el objeto de no segmentar las posibles candidaturas se opta por utilizar un lenguaje neutro que no interprete preferencia en la contratación.

Objetivos

Minimizar las diferencias de género en los puestos laborales.

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 - Política

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

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 diversas medidas entre las que destacan: 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. Disponibilidad horaria para el acompañamiento en asistencia médica.

Objetivos

Continuar con las medidas implantadas y detectar posibles acciones que beneficien la conciliación familiar y profesional.

Difundir las medidas a través de los medios de comunicación interna.

[Descargar documento adjunto](#)

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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.

Objetivos

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.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Comentarios

La comunicación que emite la entidad en este área se desarrolla a través de la intranet mediante noticias, en el blog de igualdad, a través de la revista del empleado (El Fonendo). En ocasiones, en función de la repercusión de la noticia, la información también se

publica en las plataformas de comunicación externa de la mutua: web, redes sociales.

Objetivos

Continuar con la campaña de difusión interna e intensificar la campaña externa. Elaborar documentos en los formatos más idóneos en los que se recojan las medidas y acciones disponibles en la entidad en relación a la conciliación de vida laboral y personal.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación

Observaciones Genéricas

La entidad comprende que es necesario establecer medidas que faciliten la conciliación de vida laboral y familiar. Una necesidad que va pareja al desarrollo de la sociedad y que por tanto no puede obviar.

Comentarios

Las medidas que en materia de conciliación han gozado de mayor aceptación (peticionarios) son las siguientes: solicitud de teletrabajo (27)

Objetivos

Fomentar e impulsar las medidas a través de comunicados informativos.

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-LA12

Comentarios

Tras la aprobación del II Plan de Igualdad la entidad tiene entre sus principales retos lograr establecer porcentajes de representación de género más homogéneos para los niveles de responsabilidad.

Actualmente los porcentajes de mujer en alta dirección son del 25%, y en cargos de responsabilidad, el 31,7%. Con el objeto de corregir estos niveles se propone que en las convocatorias y puestos de nueva creación se opte por la candidatura del sexo menos representado, para ello los candidatos han de haber quedado en igualdad de resultados en las pruebas de admisión.

Objetivos

Reducir la diferencia porcentual en los cargos con responsabilidad.

obligaciones laborales.

PRL - Política

Observaciones Genéricas

La implicación de la dirección de la entidad en materia de prevención de la seguridad y salud de los trabajadores ha sido esencial, durante el pasado año se han aprobado las nuevas versiones del Manual Plan de Prevención y de la Política de Prevención.

Comentarios

Renovación por segundo año consecutivo del Certificado OHSAS de Seguridad y Salud en el Trabajo en los centros de Cánovas, Alcobendas, San Agustín y Cervantes. Obtención del certificado del Sistema de Gestión OHSAS en otros 18 centros.

En materia de Prevención, el Servicio de Prevención Propio ha realizado cursos, auditorias y evaluaciones. El empleado dispone de un apartado propio personalizado en materia de Prevención de Riesgos en donde dispone tanto de su ficha de prevención, como las recomendaciones y demás información que se considera oportuna tanto por su puesto y actividad como por su perfil generacional. Dicha información está siempre disponible en la intranet.

Objetivos

Continuar y renovar las certificaciones OHSAS.

Mantener el desarrollo del plan formativo en materia de prevención, así como el material y la documentación de la aplicación individualizada que el Servicio de Prevención ofrece a cada empleado.

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

Formación - Política**Observaciones Genéricas**

La formación es concebida como un aspecto indispensable para el buen desarrollo profesional y personal.

Comentarios

Desde que el 2013 se implanto la plataforma UNICO como herramienta destinada a la formación de los empleados, el índice de actividades formativas ha aumentado considerablemente.

Se dispone de la Escuela Profesional (diversidad de temática que concierne a toda la plantilla); formación específica que responde a diversas demandas: solicitudes particulares, programas formativos solicitados por la entidad para ilustrar sobre gestiones internas, programas formativos externos, formación concreta para mandos...

Mejora en la aplicación del Sistema de gestión de contenidos formativos virtuales (tipo Moodle).

Durante el pasado año se han registrado 5.290 asistentes a cursos, un total de 48.939 horas formativas, un promedio de 25.06h. por empleado.

Los cursos son preferentemente impartidos en modalidad on-line y con formadores internos.

Objetivos

Continuar con el plan de formación. Incentivar la formación de temas de RSC.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto**Indicadores Relacionados****Observaciones Genéricas**

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.

Comentarios

Creación de un curso específico sobre el Código Ético .

Objetivos

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

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto**Observaciones Genéricas**

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

Comentarios

El Servicio de Prevención Propio, como añadido a las tareas que desempeña en el ámbito sanitario, establece la política de desarrollo de una vida saludable. En ella se indican las pautas que pueden mejorar o repercutir positivamente sobre la salud del empleado. La información se publica a través de la intranet en apartados de noticias, blog y el apartado del Servicio de Prevención Propio.

Objetivos

Mayor desarrollo de la comunicación interna.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

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.

Objetivos

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

G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

G4-LA9

Comentarios

Durante 2014 se han realizado 48.939,25 horas formativas entre 5.290 asistentes. El desglose de la formación según género es el siguiente: Formación presencial, 504 hombres con 4.921,50 horas, y 550 mujeres con 4.873 horas. Formación on-line, 259

hombres inscritos (de los cuales lo superaron 1.650) con 14.253,75 horas, y 2882 mujeres inscritas (2137 lo superaron) con 14.523 horas. Formación on-line ofimática (Excel y Word), 12 hombres inscritos (4 superados) con 160 horas, y 20 mujeres inscritas (14 superadas) con 560 horas. Formación de acogida individualizada, 39 hombres con 1.613 horas, y 42 mujeres con 1.561 horas. Formación con ayudas individualizadas, 131 hombres con 1.147 horas, y 144 mujeres con 1.483 horas. Formación del sector (AMAT), 11 hombres con 579 horas, y 67 mujeres inscritas (de las cuales 64 superaron los cursos) con 3.265 horas. El índice medio de horas formativas en los hombres ha sido de 11,61 horas y 13,45 horas en el caso de las mujeres.

Objetivos

Continuar la política de formación.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

La actuación de la entidad es escrupulosa en el cumplimiento con la Ley de Integración Social del Minusválido, con un firme propósito de consolidar su compromiso e implicación con esta colectividad.

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Observaciones Genéricas

La diversidad es una realidad que convive en todos los espacios, por ello es preciso saber establecer medidas que faciliten el entendimiento y establezcan condiciones acordes a la diversidad existente.

Comentarios

Adhesión al Charter de la Diversidad. Difusión de material informativo en los canales de comunicación interna para sensibilizar en materia de diversidad e igualdad.

Objetivos

Continuar con las comunicaciones de material didáctico y diseñar un módulo on-line. Buscar alianzas con entidades que trabajen con colectivos concretos e intentar compartir campañas.

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Actualmente la entidad cuenta con 2,2% 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.

Objetivos

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

PROVEEDORES

SU MUTUA
275



[http:// www.fraternidad.com](http://www.fraternidad.com)

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Las relaciones con proveedores se ajustan según las normas de contratación que se nos establece por ley. Entre los principios que se consideran básicos para la contratación se encuentran aspectos fundamentales relacionados con los derechos humanos.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

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).

Objetivos

Incorporar nuevos requisitos relacionados con los derechos humanos.

Evaluación de proveedores - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La entidad gestiona las compras de acuerdo con la normativa vigente e instrucciones internas; entre ellas figura el control por parte de la entidad de que los proveedores están al corriente de sus obligaciones tributarias y cumplimiento de LISMI entre otras.

Objetivos

Adecuación de la política a las nuevas normativas. Estudio más detallado de la inversión en áreas de RSC por parte de los proveedores.

Cumplimiento de la normativa

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

Como entidad colaborada con Seguridad Social y por su razón de ser, Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su desempeño como

mutua cuya labor afecta al restablecimiento de la salud, la prevención y la gestión de prestaciones correspondientes.

Comentarios

La política de compras responsable establece como valores esenciales: política de procedimientos; política de proveedores; política de ahorro y política de sistemas de información de compras.

Objetivos

Detectar los principios éticos de los proveedores.

Política de Compras - Política

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

La política de compras responsable se basa en las siguientes normas: sometimiento a la normativa vigente y a las normas internas de la entidad. Las relaciones entre la entidad y sus proveedores se basan en el Código Ético de compras establecido por la IFPSM (International of Purchasing and Supply Management). De igual modo se ha de cumplir con el decálogo del comprador promovido por AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento).

Objetivos

Seguimiento de los principios que rigen la política de compras responsable. Búsqueda de principios y políticas compartidas entre los proveedores y la entidad (RSC...)

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

El acatamiento del Código de Conducta interno es un baluarte para garantizar la correcta relación entre la entidad con la administración.

Código de Compradores - Política

Comentarios

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. Cumplimiento del decálogo del comprador promovido por AERCE y desarrollado en colaboración con otras asociaciones profesionales de compras y miembros de la IFPSM

Objetivos

Seguimiento y control de la política implantada.

COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

Fraternidad-Muprespa apuesta por mantener una fluida y fructífera relación con la sociedad y sus grupos de interés, promoviendo, en la medida de sus posibilidades, la mejora común de todos los agentes dentro del marco de la ética y la gestión responsable.

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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.

También hay que destacar la colaboración con Universidades y en especial su participación en el Concurso de buenas prácticas en la dirección de personas en la empresa (Universidad Carlos III de Madrid); así como su participación en la IV edición de la campaña "Alcorcón Concilia"; miembro de la Mesa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de

Castellón.

Objetivos

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 - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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).

Objetivos

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.

Política de Acción Social - Política

Observaciones Genéricas

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 de las generaciones anteriores.

Comentarios

Las acciones que se emprenden desde la entidad y tienen como destinatarios a los más pequeños son de dos tipos: 1) Desde un aspecto interno a través del pacto interno en el que se recogen, a parte de las mejoras sobre el convenio general para los empleados, beneficios de 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 y minusválidos, teletrabajo. 2) 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: Hospital Central APANAID (Asociación de Padres de Niños Diferentes), Instituto Español de Misiones Extranjeras, Asociación Médica Hispano-Palestina, Fesbal, Fundación Pan y Peces, Fundación Tomillo, Asion, Aldeas Infantiles.

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Acción Social - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

El pacto interno suscrito entre la entidad y la representación de los trabajadores recoge mejoras sustanciales sobre el convenio general. Las acciones han sido incrementadas según el desarrollo de acuerdos internos. Todos los empleados de la entidad tienen acceso a estas mejoras, tan sólo la antigüedad en el puesto -meses- es requisito en algunos casos. También es importante resaltar que algunas ayudas que requieren estudio de las peticiones son analizadas por comisiones compuestas de modo paritario por empresa y representación de los trabajadores.

Objetivos

Continuar desarrollando la acción social incrementando, en la medida de lo posible, situaciones de mejora.

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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.

Objetivos

Desarrollar y divulgar información sobre la salud y el bienestar.

Plan de Igualdad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El Plan de Igualdad representa el compromiso en la lucha contra la lacra de la discriminación.

Comentarios

El Plan de Igualdad de la entidad contempla acciones que van más allá de la situación interna de la entidad, ya que se entiende que la igualdad no se limita a un espacio concreto, es preciso sensibilizar para lograr la igualdad y el respeto a la diversidad en todos los ámbitos, edades y situaciones.

En 2014 la entidad ha sido finalista en los Premios Telefónica Ability Awards, en reconocimiento a empresas con buenas prácticas en materia de accesibilidad, selección, formación, prevención o desarrollo de productos y/o servicios dirigidos a las personas con discapacidad.

Con este objeto se han publicado informes, editado noticias y artículos en los diversos canales de comunicación interna.

Objetivos

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

Fomentar acciones sobre la no discriminación.

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

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.

Durante el pasado año se han suscrito acuerdos con: Universidad de Castilla-La Mancha, Universidad Católica de Valencia, Universidad Europea de Valencia,

Universidad de Córdoba, Universidad Politécnica de Gandía. Igualmente se han realizado colaboraciones con los Colegios Oficiales de Graduados Sociales de Ávila, Tarragona, Barcelona y Ciudad Real.

Objetivos

Continuar con los acuerdos con universidades y buscar alianzas en materia de RSC con el objeto de impulsar acciones que impacten sobre la sociedad y colectivos afectados.

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Al igual que se han establecido acuerdos con Universidades y Colegios Oficiales de Graduados Sociales, Fraternidad Muprespa busca la colaboración con otras asociaciones que por su razón de ser comparten principios y objetivos.

Cabe destacar los acuerdos suscritos con: Asociación Zamorana de Mujeres Empresarias, Confederación del Taxi de España, Federación Profesional del Taxi de Madrid, Asociación Alavesa del Taxi, Asociación Provincial de Trabajadores Autónomos del Taxi de Córdoba, Asaja Sevilla, Centro de Formación Padre Piquer de Madrid, Fundación de la Innovación Bankinter, Foro de Dirección de RRHH, Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social.

Mención especial merece la colaboración con la Mesa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de

Castellón, en la que Fraternidad Muprespa participa como miembro impulsando acciones y políticas sobre la localidad.

Objetivos

Continuar con los acuerdos y colaboraciones. Evaluar el grado de repercusión y satisfacción.

Salud mejor y más accesible - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

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. También se dispone de un portal web www.rincondelasalud.com en el que se publican noticias, consejos y artículos sobre la salud, al que se accede libremente a través de la web de la entidad.

Objetivos

Impulsar políticas de empresa saludable orientadas a los empleados y familiares y abierto a la sociedad.

Para ello se utilizarán dos vías: una teórica e informativa y otra práctica que consistirá en promover la actividad física.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Cálculo y compensación de los residuos en CO2

Según los Indicadores del Desempeño Medio Ambiental (GRI), la entidad ha reducido en un 42,37% las emisiones de CO2

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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).

Política de Calidad y Medioambiente - Política Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

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.

Entre las principales retos de la Política Medioambiental cabe destacar: trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente en consonancia con la obligaciones legales; minimizar los efectos ambientales, ser receptivos con las propuestas, sugerencias e iniciativas del personal que tenga por objeto la mejora medioambiental; documentar, implantar y mantener la Política de Gestión Ambiental y trasladarla a los grupos de interés; sensibilizar y concienciar en la materia e integrarla en la gestión global de la entidad.

Objetivos

Desarrollo de las acciones para la gestión medioambiental. Fomentar la cultura medioambiental a nivel interno y externo.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Las campañas informativas basadas en consejos, formación, información y vídeos sobre los perjuicios que origina el consumo indiscriminado de papel, así como la inclusión en todos los documentos de un pie de página que recomienda no imprimir los documentos si no son altamente necesario, ha sido satisfactoria. Durante 2014 se ha reducido en un 8,70% el consumo de papel.

Objetivos

Continuar con las campañas informativas sobre el uso de papel.

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

G4-EN6

Comentarios

Entre las acciones desarrolladas destacan:

Reducción del consumo de energía eléctrica (15.72%).

Reducción del consumo de papel respecto al año anterior (8.70%).

Reducción del consumo de gasóleo (67.69%).

Reducción del consumo de gas (11.63%).

Reducción del consumo de agua (7.07%).

Objetivos

Mantener la tendencia de reducción de consumos.

Calculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

G4-EN15

Comentarios

Las acciones implantadas han supuesto una reducción de emisiones de CO2 (42.37%).

Objetivos

Continuar con la tendencia en reducción de consumos.

Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha integrado en todos los procesos de compras e informáticos consideraciones medioambientales. Igualmente se aplica el procedimiento controlado y certificado para el reciclaje de material informático.

Objetivos

Desarrollar más las consideraciones medioambientales en los procesos de compras.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

Durante el 2014 se han continuado auditando el

consumo de los recursos de todos los centros de la entidad, utilizando un programa diseñado por la Subdirección General de Sistemas de la Información.

Objetivos

Continuar con las auditorías como herramientas indispensables para evaluar los diversos consumos de los centros de trabajo.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Durante el ejercicio 2014 se ha auditado el consumo de recursos en todos nuestros centros. Para ello se ha diseñado un programa específico que permite conocer exactamente el consumo de recursos de cada centro.

Objetivos

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

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

Entre las acciones desarrolladas en materia medioambiental figuran la divulgación de consejos medioambientales para el consumo responsable del agua, energía y papel; promover consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria; concienciar medioambientalmente para la gestión de los residuos urbanos.

Para la difusión de tales acciones se han utilizado los canales de comunicación interna a las que tiene acceso toda la plantilla.

Por otra parte, se han diseñado acciones dirigidas a grupos específicos según las tareas que desempeñan: formar a los responsables en la gestión de residuos sanitarios; celebrar sesiones formativas e informativas por video conferencia sobre aspectos ambientales.

Objetivos

Continuar con estas acciones formativas e informativas.



ANEXO GRI-G4 CORE/COMPREHENSIVE

Para completar la información del Informe de Progreso, a continuación se detallan los siguientes indicadores de G4.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3 - Nombre de la organización.

Fraternidad Muprespa

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

Fraternidad Muprespa. Mutua colaboradora con la Seguridad Social, nº 275.

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.

Los órganos de gobierno y participación son: la Junta General y la Junta Directiva.

Órgano de participación institucional de los empresarios y trabajadores en la gestión de la colaboración con la Seguridad Social que desarrolla la Mutua son: Comisión de Control y Seguimiento, Comisión de Prestaciones Especiales.

Como órganos consultivos: La Junta Asesora Nacional.

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.

1.992

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).

La plantilla está distribuida del siguiente modo:
Personal sanitario: 877;

Personal de gestión: 1.067;

Personal de prevención: 48.

Los contratos fijos representan el 89,66%, los contratos eventuales el 10,34% y los contratos a tiempo completo el 75,10%.

La edad media de la plantilla es de 46 años, 16 años de antigüedad y el 42,72% son hombres frente al 57,28% de mujeres.

G4-11 - Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

100%

G4-13 - Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: * cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; * cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y * 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.

En diciembre de 2014 se llevó a cabo la demolición del hospital ubicado en Paseo de la Habana (autorizado por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social el 11 de julio de 2012 y con autorización definitiva el 18 de octubre de 2013).

El objeto es crear un nuevo hospital acorde con las necesidades actuales de la mutua, eficiente energéticamente y dotado de las últimas tecnologías para el diagnóstico y tratamiento de los mutualistas.

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.

Charter de la Diversidad. Declaración de Luxemburgo.

Adhesión al Pacto Mundial.

Adhesión a los Principios para el Empoderamiento de la Mujer (UNWOMEN).

Campañas de recogida de alimentos con diversas ONG's y la Federación Española de Bancos de Alimentos.

Convenios de colaboración en materia de asistencia sanitaria entre mutuas: Asepeyo, Mutua Universal, Cesma, Ibermutuamur.

Celebración del Año Internacional de la Agricultura Familiar.

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: **Y*** ostente un cargo en el órgano de gobierno; **Y*** participe en proyectos o comités; **Y*** realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; **Y*** considere que ser miembro es una decisión estratégica.

AESPLA (Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral). Mesa de RSC de Castellón.

ASPECTOS MATERIALES

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.

España

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

La información registrada en el presente Informe de Progreso se ha extraído de la Memoria Anual, documento en el que se recogen los datos de gestión de la entidad durante 2014..

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 - Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

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

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

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.

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.

La participación de los grupos de interés con la gestión de la mutua es constante, tanto por la frecuencia de comunicaciones y asistencia a jornadas, como por su representación y participación en los órganos de gobierno.

PERFIL DE LA MEMORIA

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

Año calendario

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

Julio 2014-

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

Anual

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

Eva M^a Ferrero García

GOBIERNO

G4-34 - Describa la estructura de gobierno de la

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

Los órganos de gobierno y participación son: la Junta General y la Junta Directiva. Órgano de participación institucional de los empresarios y trabajadores en la gestión de la colaboración con la Seguridad Social que desarrolla la Mutua son: Comisión de Control y Seguimiento, Comisión de Prestaciones Especiales. Como órganos consultivos: La Junta Asesora Nacional.

ÉTICA E INTEGRIDAD

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

La misión de la mutua es la de restablecer la salud de los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor atención y garantía.

Los valores que rigen su actuación son: servicio a los asociados mutualistas; compromiso con los empleados; sentido de lo público; eficiencia, calidad e innovación; ética y responsabilidad social corporativa.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

