



Network Spain  
**WE SUPPORT**



# Fraternidad

## Muprespa

INFORME DE PROGRESO  
2016

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

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

05 | Compatibilidad GRI-G4





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Excmo. Sr. D. Ángel Pes.  
Presidente Red Española del Pacto Mundial.

Madrid, 11 de diciembre 2017.

Hace siete años que Fraternidad-Muprespa suscribió su adhesión a los Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Y un año más deseamos renovar dicho compromiso.

En el Informe Anual, Memoria de Sostenibilidad e Informe de Progreso 2016 puede cotejarse la contribución e implicación de la Mutua para con sus grupos de interés en relación a los principios que rigen el Pacto Mundial.

Durante el pasado año Fraternidad-Muprespa obtuvo el certificado Bequal *en la categoría Plus*. Esta certificación representa el reconocimiento de los procedimientos y políticas que la entidad desarrolla a favor a la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad. En consonancia con dicha distinción la entidad tiene previsto desarrollar actividades cuya finalidad sea fomentar y asentar la integración e inclusión de las personas con discapacidad.

De acuerdo con los Principios del Pacto Mundial la entidad también se ha propuesto para 2017 impulsar la empresa saludable con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y grupos de interés. Un firme compromiso por implantar políticas y actuaciones que proporcionen bienestar; lo cual tiene una repercusión directa, entre otros aspectos, en la salud y en el ámbito laboral de los trabajadores de la Mutua.

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

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Carlos Aranda.

Persona de contacto

Eva M<sup>a</sup> Ferrero García

Número de empleados directos

2010

Sector

Servicios financieros de banca y seguros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

La actividad de Fraternidad-Muprespa se dirige al tratamiento integral de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, tanto en su aspecto económico como en las acciones preventivas, sanitarias y recuperadoras por medio de la rehabilitación, así como a la cobertura del resto de prestaciones que, como Mutua, le son legalmente atribuidas.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

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

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

En base a la naturaleza de la mutua sus grupos de interés están regidos por criterios de influencia, proximidad, dependencia y representación, con los cuales mantiene una permanente interacción.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

El Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad se ha elaborado conforme a los criterios de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" en su versión G4 del Global Reporting Initiative (GRI).



También se contemplan las recomendaciones de la publicación “La discapacidad en las memorias de sostenibilidad” que elaboran Global Reporting Initiative y Fundación ONCE para ayudar a las organizaciones a divulgar su compromiso con el respeto y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad.

El informe ha sido elaborado por la unidad de comunicación interna del centro de RRHH y RSC.

La elaboración de la memoria se ha realizado de acuerdo a los principios indicados por el Global Reporting Initiative prestando especial atención a los siguientes aspectos: grupos de interés; tomar conciencia del valor informativo de la memoria hacia los grupos de interés para poner el foco en la información relevante y de valor para cada uno de estos; sostenibilidad; reflexión desde cada uno de los ámbitos de la entidad sobre la sostenibilidad medioambiental del modelo y el impacto de las decisiones que se han tomado; exhaustividad; persecución de la concreción y síntesis de los contenidos evitando la redundancia o redacción demasiado elaborada sin detrimento de que la información sea suficiente para hacer comprensible todos los ámbitos de la gestión.

Asimismo los principios seguidos para garantizar la calidad de elaboración de la información han sido: equilibrio; realización de una redacción imparcial y objetiva sin juicios de valor; comparabilidad; aportación de datos de ejercicios anteriores que permitan la comparación ayudando a la comprensión sobre la evolución de la entidad; claridad. Informar a los grupos de interés sin que la redacción y el uso de terminología impidan la comprensión, en la medida de lo posible, a cualquier lector.

¿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 representa aspectos clave en la relación de la entidad

con sus grupos de interés teniendo en consideración los principios fundamentales del Pacto Mundial.

También se expone la actualización de la gestión de la mutua sobre los items reflejados en informes anteriores.

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.

Fecha de la memoria anterior más reciente

2015-10-12

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

Los grupos de interés disponen de varios canales para trasladar a la entidad sus sugerencias y observaciones: a través de encuentros y actos mediante los cuales tiene una relación directa y personal con interlocutores de la entidad; a través de los canales que se ofrecen en las diversas plataformas on-line de la entidad; mediante correspondencia electrónica y a través de los centros administrativos y sanitarios.

Las propuestas recogidas son estudiadas y analizadas por el Comité que corresponda según la temática que procederá según la viabilidad.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Fraternidad-Muprespa, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, es una asociación privada de empresarios constituida mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscripción en Registro especial dependiente de este, que tiene por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del Ministerio, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. De tal forma, Fraternidad-Muprespa está inscrita en el citado Registro especial con el número 275 y su denominación social es Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275.

Los órganos de gobierno y participación son:

- Junta General
- 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:

- Junta Asesora Nacional.

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

Se evalúa a 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 Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Firmante desde 2010, del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact).

Renovación del compromiso con los principios para el Empoderamiento de la mujer, iniciativa promovida por UNIFEM (Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas

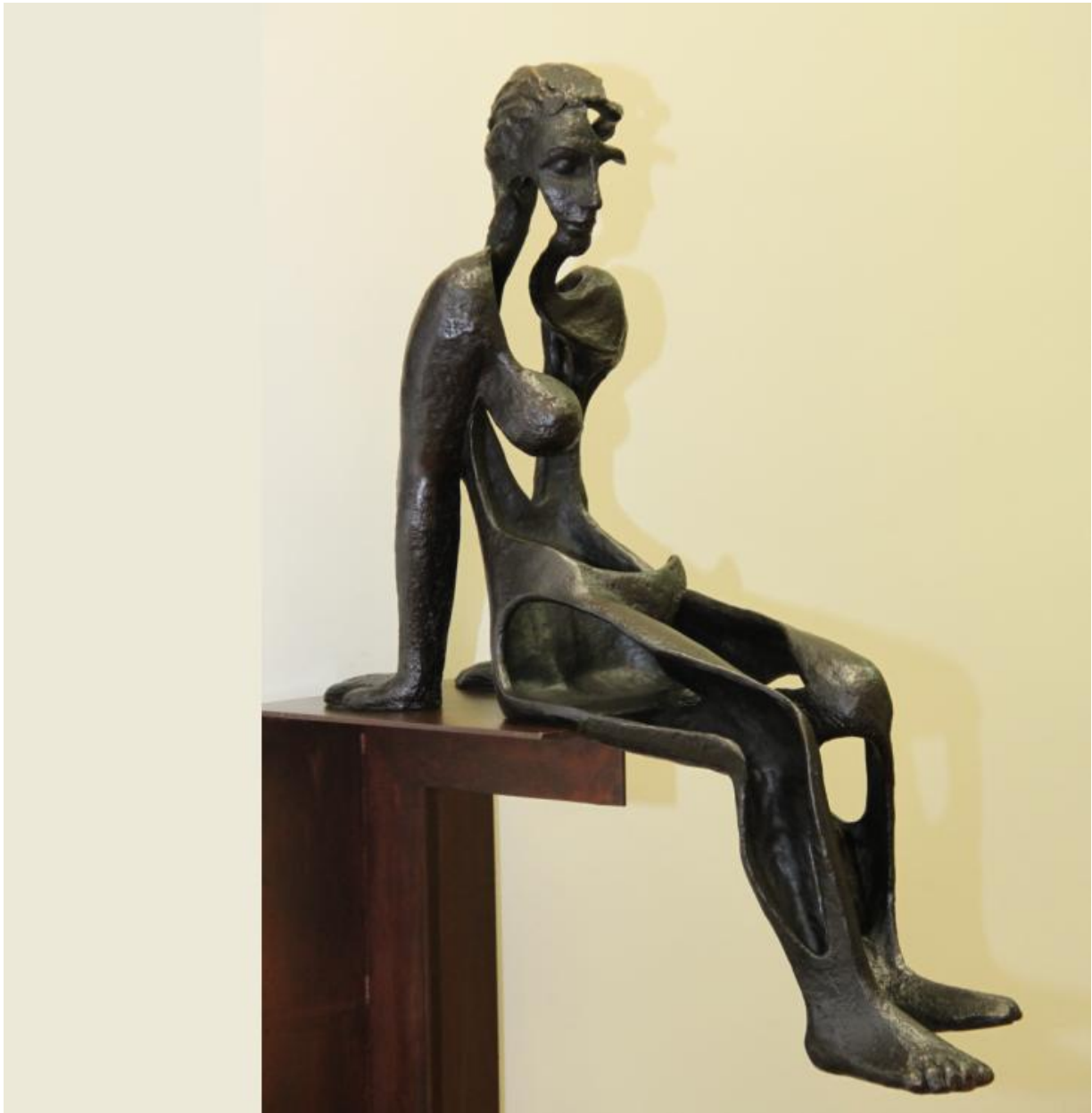
para la Mujer) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact).  
Renovación del compromiso de adhesión al Charter de la Diversidad.  
Renovación del sello Alcorcón Concilia. Certificación del sello Bequal.  
Distintivo de Igualdad en la empresa que otorga el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.  
Renovación del programa educativo 4ºESO + EMPRESA a instancias de la Consejería de Educación de la CAM.  
Compromiso con la adhesión a la Declaración de Luxemburgo.

Acreditación QH+1estrella del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad en materia de responsabilidad sociosanitaria.  
Miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

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



# 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**



11

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

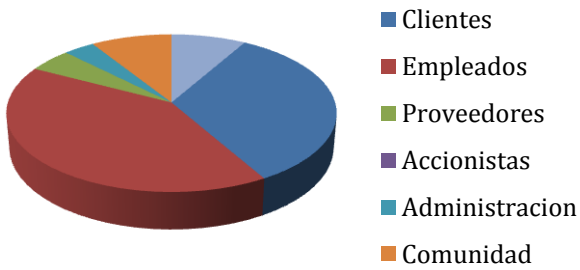
**ANTICORRUPCIÓN**



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

- Cientes: 48
- Empleados: 59
- Proveedores: 7
- Accionistas: 0
- Administración: 5
- Comunidad: 13
- Medioambiente: 12

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



104





GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

# 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 Indicadores Relacionados

### 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

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el estándar ISO/IEC 27001 implantado en la entidad, que cuenta con un elevado grado de madurez, ha sido el eje en torno al cual se han desarrollado gran parte de las actuaciones de 2016:

- Aprobación del Plan director corporativo de seguridad.
- Implantación de medidas y controles de seguridad de acuerdo al Plan de tratamiento de riesgos, entre los que destacan:
- Cifrado en ordenadores personales susceptibles de ser trasladados fuera de las instalaciones de la entidad, mediante el sistema EFS de Windows.
- Establecimiento de un canal seguro de intercambio de documentación con los pacientes a través de la extranet y del Portal del paciente.
- Revisión y actualización de las medidas de seguridad física del edificio en el que reside el Centro de Proceso de Datos.
- Dotación de una cabina de almacenamiento de respaldo.
- Realización de una auditoria de hacking ético para analizar las posibles vulnerabilidades de los sistemas de información expuestos en Internet.
- Elaboración y difusión entre los empleados de la Guía de cumplimiento legal en materia de protección de datos.

- Cumplimiento de la legislación y las buenas prácticas en materia de protección de datos en términos de:
- Tramitación de derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición).
- Gestión de contratos de "encargado del tratamiento" de acuerdo al artículo 12 de la LOPD.
- Resolución de consultas sobre protección de datos y seguridad.
- Expedición de certificados de cumplimiento de la LOPD.
- Control periódico del registro de acceso a datos personales por parte de los empleados de la entidad.

### Objetivos

Mantenimiento y control de los sistemas de seguridad de la información.

## Políticas Internas de Gestión - Política

### Observaciones Genéricas

La seguridad relacionada con la gestión y documentación es un pilar dentro de Fraternidad-Muprespa, por ello es preciso actuar de modo coordinado entre diversas áreas/departamentos y con criterios de estricta profesionalidad.

### Comentarios

El empleado tiene acceso a través de la intranet toda la información relativa a la normativa, los manuales técnicos generales y manuales técnicos sobre las aplicaciones de la entidad, documentación, cursos y presentaciones sobre todas las aplicaciones que están en vigor dentro de la entidad, así como de la legislación a la que se ve sometida. Igualmente se dispone de todas las instrucciones, políticas y planes internos.

### Objetivos

Diseñar un plan genérico de seguridad que coordine los diversos departamentos/áreas.

## Política expresa de tratamiento de datos según LOPD difundida a personal y clientes vía mail. - Política Indicadores Relacionados

### Comentarios

A pesar de que todos los empleados han de realizar los módulos on-line sobre seguridad y LOPD, la entidad

ofrece de manera permanente a través de su intranet dichos cursos con acceso libre a todos los empleados.

También se dispone de acceso a la legislación correspondiente, políticas de gestión y demás documentación que sea considerada pertinente. Igualmente se utilizan las vías de comunicación interna (a través de la intranet) para emitir píldoras informativas relativas a la seguridad y la LOPD.

### **Objetivos**

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

### **Protección y confidencialidad de datos - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-PR8

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Toda la información relacionada con la LOPD está disponible en la intranet de la entidad para su uso y consulta, desde la Ley, Derechos ARCO, manuales y procedimientos, actuación en caso de rectificación por parte del interesado, personal responsable....

La entidad desarrolla las siguientes actividades con el objeto de formar, sensibilizar y cumplir los requisitos en materia de seguridad:

- Formación on-line obligatorias sobre la LOPD. Documento escrito en el que cada empleado se compromete a actuar conforme a la LOPD.
- Clausulas relativas al tratamiento de datos según la Ley Orgánica en los acuerdos de colaboración que suscribe la entidad con otras instituciones.
- Consultoría y culturización en seguridad y protección de datos personales.
- Actividades derivadas de la propia LOPD.
- Contratación del servicio de custodia documental para toda la Mutua por un periodo de 4 años extensible a 6 años.
- Creación del Comité de Seguridad Técnica cuya misión es el seguimiento de la implantación y evolución de la norma 27001 en la entidad.

### **Objetivos**

Continuar concienciando sobre los criterios de protección y confidencialidad con los que se ha de

actuar y en especial cuidado cuando se tratan de datos sensibles.

### **Protocolo de protección de datos - Política Indicadores Relacionados**

#### **Observaciones Genéricas**

Fraternidad-Muprespa ha implantado y mantiene un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el estándar ISO/IEC 17001.

#### **Comentarios**

La seguridad de las instalaciones, los sistemas y los datos continúan siendo una prioridad para Fraternidad-Muprespa.

La naturaleza de las bases de datos, que contienen información sensible, sanitaria y de prestaciones económicas por incapacidades laborales, exige un esfuerzo continuo por mantener el nivel de seguridad que durante los últimos años ha permitido a Fraternidad-Muprespa no sufrir incidencias de seguridad con repercusión en el compromiso de la información.

Durante el pasado año se han mantenido las medidas y controles de seguridad de acuerdo al Plan de Tratamiento de Riesgos; proyecto de concienciación, formación y auditoría en materia de protección de datos personales en 10 delegaciones y en todos los Servicios Centrales de la entidad; tramitación de los procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y en su Reglamento de Desarrollo.

#### **Objetivos**

Mantenimiento de los controles del sistema de seguridad.

### **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 recordatorios sobre la gestión acorde con la LOPD.

### **Objetivos**

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

### **Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Con el propósito de mantener la seguridad en las diversas aplicaciones informáticas, el empleado de Fraternidad-Muprespa ha de cambiar de contraseña cada seis meses sin poder repetir ninguna de las últimas 10 contraseñas utilizadas.

Para ello dispone de ayuda e información sobre cómo realizar el cambio y avisos personales en fechas próximas al vencimiento.

Periódicamente se emiten comunicaciones internas reforzando la cultura de la seguridad informática y la privacidad de las contraseñas.

En la intranet de la entidad se dispone de toda la información y normativa relativa a este apartado.

### **Objetivos**

Continuar el reforzamiento de la cultura de la seguridad informática.

### **Documento de Seguridad LOPD - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha licitado durante el 2016 el servicio de seguridad electrónica de ámbito nacional para todos los centros de la entidad, cuya adjudicación ha sido por dos años, con la posibilidad adicional de otros dos, a la empresa Techco Security.

La contratación unificada del servicio persigue:

- Establecer los criterios generales para la dotación de sistemas de seguridad y conseguir un nivel homogéneo en toda la entidad.
- Facilitar el control de los servicios al centralizarse en un solo proveedor para los distintos tipos de incidentes (incendios, intrusión, fuga de gas, etc.)

- Agilizar la identificación y gestión de los incidentes de seguridad mediante unos protocolos comunes y maduros.

### **Objetivos**

Controlar y preservar los criterios de seguridad electrónica.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas**

Las auditorías certifican la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad.

La mutua, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, ha de someterse a los controles y requisitos que la auditoría de cumplimiento por parte de la Tesorería de la Seguridad Social establezca.

#### **Comentarios**

La aprobación en abril de 2016 del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo conocido como Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) ha supuesto el inicio de los trabajos de adaptación al RGPD.

En el ámbito de la protección de datos personales, Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo la auditoria bienal a la que está obligada por la legislación española en materia de protección de datos y, concretamente, el reglamento actualmente en vigor, Real Decreto 1720/2007, que desarrolla la Ley Orgánica de Protección de Datos.

En la auditoria no se han detectado incumplimientos y la empresa auditora ha elaborado el correspondiente informe de cumplimiento que queda a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos

### **Objetivos**

Mantenimiento de los criterios de seguridad y continuidad con las auditorias que garanticen el correcto cumplimiento de las medidas implantadas.

---

## 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 satisfacción del cliente y la calidad de los servicios que presta la entidad.

---

### Código ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

### Observaciones Genéricas

La ética ha de contemplarse como un eje fundamental e inquebrantable en toda gestión o actividad empresarial, máxime en entidades que como Fraternidad-Muprespa son colaboradoras de la Administración.

### Comentarios

En diciembre de 2012 la Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa aprobó el Código de Conducta y el Código ético. Su finalidad es que todos los miembros de la organización actúen de conformidad con los valores y principios fundamentales adoptados por la entidad.

En dichos códigos se recoge expresamente el compromiso de no incurrir en ningún tipo de discriminación por motivos de sexo, edad, raza, religión, opinión política o sindical, ascendencia nacional, origen social, discapacidad o de cualquier otra índole.

El código ético establece los principios y valores que Fraternidad-Muprespa se compromete a mantener con sus grupos de interés para alcanzar una gestión ética y responsable en su actividad como entidad colaboradora con la Seguridad Social.

El código de conducta dispone, por un lado, de las normas generales de conducta que debe de cumplir todo el personal de Fraternidad-Muprespa con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupe o del lugar en el que desempeñe su trabajo; y de otro, las normas de conducta específicas para la prevención de

riesgos penales que podrían conllevar la responsabilidad penal de la persona jurídica. A estos últimos efectos, de prevención de riesgos penales, Fraternidad-Muprespa dispone de un órgano de Análisis de Conductas que es el responsable de analizar, evaluar y tramitar la información recibida a través del canal de control de conductas, el cual tiene por objeto recibir información de cualquier incumplimiento por parte de empleados, directivos y terceros.

Ambos códigos están publicados en la página web y en la intranet de la entidad, quedando así a disposición de todos los grupos de interés.

### 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.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

El principal canal de comunicación con los clientes es a través de la web corporativa [www.fraternidad.com](http://www.fraternidad.com). Otras aplicaciones informáticas que están a disposición del cliente son: [www.fraternidad.com/mobile](http://www.fraternidad.com/mobile) (portal móvil para teléfonos inteligentes o smartphones); [www.rincondelasalud.com](http://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, Rincón del colaborador y Rincón de la salud que está abierto para todos los públicos.

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 104 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, boletín Extranet.

### **Objetivos**

Mantener los canales de comunicación activos y actualizados.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

En el ejercicio de las funciones de Fraternidad-Muprespa como entidad colaboradora con la Seguridad Social se han realizado en el pasado año 163 jornadas informativas y divulgativas para la resolución de dudas y problemas que pudieran tener los mutualistas y los colaboradores sobre las prestaciones que gestiona la entidad.

Las temáticas más frecuentes han sido las relacionadas a la implicación de la mutua con la prevención, el trabajo del autónomo y emprendedores, así como las explicativas del funcionamiento de la Seguridad Social.

También se han celebrado jornadas sobre la responsabilidad civil y penal del empresario en materia de prevención de riesgos laborales, las buenas prácticas en seguridad vial o el papel de las mutuas.

### **Objetivos**

Mantener las temáticas formativas e incrementarlas o adecuarlas adaptándose a las necesidades de sus grupos de interés.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Dentro de la comunicación externa la entidad ha realizado durante 2016 las siguientes mejoras: implementación de un sistema de buzón personal para que los usuarios de empresas mutualistas y asesorías accedan a las comunicaciones que la empresa les remite; ampliación de la información y nuevas posibilidades en la consulta por partes de baja y alta por contingencia común recibidos telemáticamente por los servicios públicos y del INSS; explotación de los nuevos

datos de los partes médicos introducidos por la OM 1187/2015 en las consultas e informes; información por centro de trabajo de los informes de procesos; generación digital de documentos de asociación para empresas mutualistas y de adhesión para autónomos en formato digital.

La extranet de servicios cuenta con un boletín informativo que incorpora las novedades que los usuarios pueden encontrar.

Durante el 2016 se han realizado dos envíos a los 16.008 usuarios de la plataforma.

### **Objetivos**

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

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

La actuación de la entidad para la mejora de las infraestructuras de las instalaciones de atención al cliente están reguladas por el crédito presupuestario correspondiente. La entidad dispone de un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre los servicios prestados.

### **Objetivos**

Continuar con el proyecto de construcción del nuevo hospital. Mantener los canales de comunicación con los mutualistas y clientes.

### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Uno de los objetivos de Fraternidad-Muprespa es implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en los centros asistenciales, así como un sistema de gestión ambiental.

#### **Comentarios**

La entidad ha superado satisfactoriamente en 2016 la auditoria reglamentaria de obligada realización cada 2 años. La entidad también ha renovado para los próximos tres años el certificado OSHAS del sistema, conforme a los requisitos establecidos en el estándar OSHAS 1800:2007, para los 22 centros de atención bajo el ámbito de la certificación. La certificación realizada por la empresa auditora Audelco ha recibido una valoración de 7,1 puntos.

## Objetivos

Continuar con el proceso de certificación velando por el mantenimiento de los ya obtenidos.

## Auditorías - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

Las auditorías certifican la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad. La mutua, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, ha de someterse a los controles y requisitos que la auditoría de cumplimiento por parte de la Tesorería de la Seguridad Social establezca.

### Comentarios

La función de contratación de bienes y servicios está sometida a varios controles y auditorías tanto internos, realizados por el departamento de intervención y el departamento de control de gestión y auditoría, como externos, realizados por la Intervención General de la Seguridad Social y el Tribunal de Cuentas.

## Objetivos

Mantenimiento de las auditorías como herramienta que garantiza la correcta gestión, aspecto que fomenta la fidelidad con el cliente.

## Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

### Indicadores Relacionados

G4-PR5

### Observaciones Genéricas

### Comentarios

La entidad desarrolla una permanente evaluación de calidad de los servicios ofrecidos, por ello y 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 se realizaron encuestas de satisfacción a 13.000 pacientes, usuarios de los centros asistenciales. La valoración general fue satisfactoria, un 8,25 en una escala de 1 a 10.

## Objetivos

Continuar con la política de evaluación de servicios,

mejorar las valoraciones de calidad percibida e incrementar los items.

## 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.

---

## Satisfacción del cliente

---

## Código ético Comercial - Política

### Observaciones Genéricas

La actuación de la mutua en relación a las compras y servicios está regida por el 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, por el Perfil del Contratante y normas internas.

### Comentarios

El departamento de Compras y Servicios basa sus relaciones comerciales en el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management), así como el decálogo del comprador promovido por la AERCE

(Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento).

### **Objetivos**

Continuar los criterios éticos en la contratación de servicios y compras.

### **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**

Con el objeto de ofrecer una más rápida asistencia sanitaria a los clientes/pacientes y actuando conforme a las directrices del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, se han firmado convenios de colaboración con diversas mutuas (Asepeyo, Mutua Unviarsal, CESMA, Mutua Intercomarcal y Mutua Montañesa), clínicas sanitarias y profesionales de diversas especialidades; en total existen 939 puntos de atención sanitaria, una red de transporte de urgencias y 122 puntos de atención. Por otra parte se mantiene el convenio firmado en 2014 con Asepeyo para la utilización de las instalaciones de su hospital durante la realización de las obras del nuevo hospital de Fraternidad-Muprespa.

### **Objetivos**

Reforzar los acuerdos de colaboración y desarrollar nuevos. Mantener la buena armonía laboral en el centro hospitalario.

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Acorde con la Ley 35/2014 se ha desarrollado un nuevo servicio consistente en una base de datos completa de equipos de apoyo un catálogo de fichas que faciliten el asesoramiento en la adaptación de puestos de trabajo para trabajadores víctimas de un accidente o incapacidad. La base de datos recopila de cada producto la información sobre: función, tipo de lesión, ventajas que aporta y puestos de trabajo.

### **Objetivos**

Desarrollar el catálogo de fichas.

### **Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad pone a disposición de sus grupos de interés un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre los servicios prestados de manera fácil, cercana y ágil.

### **Comentarios**

Los ámbitos de consulta más habituales tienen que ver con los canales digitales que la mutua pone a disposición de sus grupos de interés, estos son: extranet, sistema Delt@/ portal CoNTA, certificados digitales, instalación y uso de aplicaciones PAT 2003 y RSB 2003, servicios de notificación electrónica, obtención de informes y facturación.

Durante el pasado año se atendieron 6.988 consultas. Su distribución según temática es la siguiente: atención a proveedores, 2%; otros soportes, 39%; soporte Delt@/AOC, 28%; extranet de servicios, 18%; y certificados de IRPF, 13%.

### **Objetivos**

Informar, mantener y dar más accesibilidad al centro de contacto con el propósito de fomentar su uso, lo cual es un elemento activo y preventivo en la relación con el cliente.

### **Premios - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Fraternidad-Muprespa fomenta la buena labor de sus grupos de interés en materia de salud y prevención de riesgos realizando menciones y otorgando galardones.

### **Comentarios**

Durante 2016 se han recogido 183 felicitaciones de pacientes relacionadas con 380 motivos diferentes; aspecto que redundará la valoración de las encuestas de satisfacción que se realizan a mutualistas y pacientes.

### **Objetivos**

Continuar con los reconocimientos públicos a la buena gestión. Diseñar nuevas vías de motivación entre los colaboradores y mutualistas.

### **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Los canales por los que se han recibido las 1.197 reclamaciones han sido los siguientes: hojas de reclamación oficial, 724; hojas de reclamación interna,



202; oficina virtual de reclamaciones y litigios, 102; buzón físico en el centro de atención, 87; ventanilla electrónica de atención, 71; correo electrónico, 8; fax; registro institucional, 1.

### **Objetivos**

Mantener y facilitar los accesos a mutualistas y usuarios con el fin de poder mejorar la calidad.

### **Satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

A través de las encuestas de satisfacción podemos detectar la percepción que el usuario, cliente o grupo de interés ha obtenido con el servicio/atención recibida de la mutua. Por ello el diseño y análisis de los estudios cuantitativos son vitales para el buen desarrollo de la entidad.

#### **Comentarios**

La entidad realiza diversos estudios relacionados con la calidad y satisfacción del cliente/usuario.

La ventanilla electrónica de atención del portal corporativo ha recibido durante 2016 un total de 3.247 comunicaciones, lo cual implica un aumento del 35,97% respecto al año anterior. De estas se han gestionado en tiempo y forma el 99,66%.

#### **Objetivos**

Continuar con la evaluación de los servicios prestados. Realizar análisis históricos sobre las valoraciones.

---

## **Accesibilidad de los productos y servicios**

La entidad ha implantado procesos internos cuya finalidad es proteger los derechos y la diversidad social en los diversos ámbitos de gestión: a nivel interno y externo a través de la cadena de suministros y en su relación con la sociedad.

---

### **Código ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

La ética ha de contemplarse como un eje fundamental

e inquebrantable en toda gestión o actividad empresarial, máxime en entidades que como Fraternidad-Muprespa son colaboradoras de la Administración.

### **Comentarios**

Implantación de un código ético y código de conducta en los que se establecen las normas de comportamiento de los empleados hacia sus grupos de interés.

El código de conducta se estructura en dos apartados: normas generales relacionadas con los valores corporativos y normas específicas sobre la prevención de riesgos penales.

Para estos últimos se ha creado el Órgano de Análisis de Conductas, que es el responsable de evaluar y tramitar la información recibida a través del canal de control de conductas, vía por la que se recepcionan los incumplimientos de los miembros de la entidad y terceros.

Todos los documentos están disponibles y abiertos en web.

### **Objetivos**

Concienciar sobre la obligación que tiene todo individuo de obrar dignamente y conforme al principio básico del respeto, igualdad y legalidad.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Comentarios**

La entidad cuenta con una red de 122 puntos de atención a los mutualistas distribuidos en 130 centros de trabajo. También durante este año se ha dispuesto de una red de 900 puntos de atención sanitarias para los mutualistas. Siguiendo las directrices ministeriales, la entidad ha suscrito convenios de colaboración con otras mutuas (Asepeyo, Mutua Universal, CESMA, Mutua Intercomarcal, Mutua Montañesa, Ibermutua) con el objeto de ofrecer al usuario una red 397 instalaciones mutuales en las que puede recibir la atención sanitaria que precise.

Junto a esta red mutua se dispone de conciertos con clínicas, centros asistenciales, profesionales sanitarios y

red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves. En total se han registrado 939 puntos de atención al cliente/paciente. Respecto a la ventanilla electrónica de atención al paciente, se han registrado durante el 2016 un total de 3.247 comunicaciones, lo que representa un 35,97% más respecto al año anterior.

### **Objetivos**

Mantener y reforzar la red de atención al paciente.

### **Apoyar la digitalización de las empresas - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

El desarrollo de los sistemas de información, la digitalización y los servicios telemáticos son imprescindibles en la sociedad actual.

#### **Comentarios**

Fraternidad Muprespa ha apostado desde hace tiempo por el desarrollo tecnológico en todas sus actividades. Ello ha valido la primera posición entre las mutuas del ranking mundial de webs de ámbito médico, elaborado por el laboratorio de cibermetría del CSIC.

Durante el pasado ejercicio se han desarrollado las siguientes aplicaciones tecnológicas relacionadas con la gestión mutual:

- En el ámbito de la atención sanitaria: incorporación de SMS informativos a pacientes; revisión procedimental para la evolución de la aplicación de historia clínica electrónica hacia la historia clínica 2.0; evolución de las herramientas de elaboración de informes médicos del Sistema de Información de Salud (HIS); evolución de la gestión del servicio de rehabilitación con mejoras para la coordinación entre los servicios sanitarios de la entidad; desarrollo de una aplicación para el seguimiento de pacientes en planta hospitalaria mediante tabletas conectadas por red wifi; implantación de un nuevo sistema de envío de propuestas de alta a todos los servicios públicos de salud autonómicos a través del INSS; automatización de la generación de solicitudes de autorización de pruebas y tratamientos a las inspecciones médicas de diversos servicios públicos de salud autonómicos (Andalucía, Canarias y Euskadi); automatización del seguimiento de los procesos con posterioridad a la resolución de las reclamaciones por parte

del defensor del mutualista, manteniendo un registro automatizado de los eventos producidos con posterioridad a la resolución con el fin de evaluar la efectividad y alimentar un proceso de mejora continua en el servicio; implantación de un sistema de comunicación diario entre el Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales OSLAN y Fraternidad-Muprespa.

- En el ámbito de las prestaciones económicas: evolución de las herramientas de gestión de los expedientes de prestaciones especiales, ampliación del catálogo, perfeccionamiento de la aplicación de la Comisión de Prestaciones Especiales; tratamiento de los nuevos ficheros de bases de cotización y compensación de pago delegado procedentes de la TGSS; incorporación de nuevos documentos y mejoras en la solución de captura de firma biométrica sobre tableta digitalizadora; evolución del gestor de procesos judiciales en materia de Seguridad Social. Respecto al ámbito de la prevención con cargo a cuotas: adaptación y actualización de las herramientas de gestión de la actividad preventiva con cargo a cuotas; tratamiento automatizado de las resoluciones recibidas de la DGOSS sobre Bonus e incentivo por baja siniestralidad; ampliación de la oferta formativa digital en el aula de prevención.
- En relación a la gestión de empresas y mutualistas: evolución de la automatización del tratamiento de incidencias en la conciliación de datos de mutualistas con la TSGG; modificación del tratamiento de los autónomos para adaptarlo a los cambios incluidos en la Ley 47/2015, reguladora de la protección social de las personas trabajadoras del sector marítimo-pesquero; implantación de un nuevo procedimiento de gestión de reclamaciones de cuotas entre mutuas y reclamaciones al INSS e ISM.
- Respecto a la gestión económica, contabilidad y presupuestos: adaptación de los nuevos modelos 190 y 347 de declaraciones informativas a las Agencias Tributarias para 2015; procedimiento de generación inmediata de facturas de reclamación de gastos a terceros responsables a petición; implantación en las

aplicaciones de soporte al aprovisionamiento de una gestión de los plazos de entrega de los suministros; nuevo proceso automático de carga del detalle de facturación y consumo de suministro eléctrico. Sobre Business Intelligence: evolución de las herramientas; evolución de los cuadros de mando de gestión, económico y de seguimiento de los sistemas de gestión de la calidad; creación de un sistema de indicadores de gestión; elaboración de modelos de información relacionados con la calidad a los pacientes y observación de la prevención. Nueva versión multi-plataforma de AppSent, aplicación móvil de seguimiento del absentismo por contingencia común para empresas mutualistas.

### **Objetivos**

Continuar con la línea de actuación en mejoras informáticas y servicios telemáticos.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

G4-58

### **Observaciones Genéricas**

La valoración de los trabajadores asistidos y 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.

### **Objetivos**

Mantener el seguimiento de las opiniones/sugerencias recibidas por este canal con el propósito de analizar y estudiar su rentabilidad/mejora y viabilidad.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las auditorías certifican la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad. La mutua, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, ha de someterse a los controles y requisitos que

la auditoría de cumplimiento por parte de la Tesorería de la Seguridad Social establezca.

### **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 en consonancia con el espíritu de la Ley.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

El desarrollo y perdurabilidad de las empresas depende, entre otros aspectos, de la satisfacción de los servicios recibidos y la cobertura de sus necesidades.

### **Comentarios**

Durante el pasado año se ha contactado con más de 13.000 pacientes (usuarios de centros asistenciales). La valoración general obtenida, en una escala de 1 a 10, ha sido de 8.25. El desglose según los conceptos evaluados es el siguiente: fisioterapia (8,90); enfermería (8,65); servicio médico (8,45); admisión (8,41); instalaciones (7,99); información médica recibida (7,87); y tiempo de espera (7,27). Junto a las encuestas se han registrado casi 1.000 observaciones que se considerarán para futuras mejoras y aplicaciones.

### **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/cliente pueda reflejar su malestar o disconformidad hacia el servicio recibido. Sólo a través de su control e investigación es posible mejorar la calidad.

### **Comentarios**

El Centro de Defensa del Mutualista ha tramitado 1.197 reclamaciones, lo que representa un incremento de 0,59% respecto al año anterior.

El resultado de la gestión del defensor del mutualista ha sido favorable hacia el reclamante en 314 reclamaciones.

De total de reclamaciones interpuestas, 20 corresponden a empresas mutualistas, 1.138 a trabajadores protegidos por cuenta ajena y 39 por trabajadores autónomos.

Según el contenido de la reclamación: 984 están relacionadas con la contingencia profesional y 213 con el resto de contingencias.

### **Objetivos**

Reducir el porcentaje de reclamaciones. Velar por la buena gestión en el desarrollo de la actividad profesional y especialmente en aquellos campos y centros en los que se han registrado reclamaciones.

---

## **Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes**

La actuación de la entidad se desarrolla bajo el control de diversas auditorías (interna y externa), el conocimiento y aprobación del comité de dirección y el resto de comités según proceda. Igualmente, se dispone de un servicio de asesoría jurídica que vela por el acatamiento legal de las actuaciones de la entidad.

---

### **Política de Compras - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

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 y el Perfil del Contratante de Fraternidad-Muprespa; y se integra en la Plataforma de Contratación del Estado.

En la Plataforma de Contratación del Estado se encontrará 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.

La documentación está disponible en la web corporativa donde se pueden consultar los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

### **Comentarios**

Durante el 2016 los suministros y servicios se han realizado de acuerdo con el plan de RSC de la entidad, el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management), y el decálogo del comprador de la AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos) En la cadena de suministros se ha velado por mantener los criterios de calidad, conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la LISMI, LOPD y la ISO 13485.

### **Objetivos**

Continuar ejerciendo la responsabilidad en la cadena de suministro. Buscar sinergias en materia de RSC con las empresas proveedoras.

[Descargar documento adjunto](#)

### **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**

Erradicar toda actuación amoral.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Regalos - Política**

### **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.

## **Políticas Internas de Gestión - Política**

### **Observaciones Genéricas**

La seguridad relacionada con la gestión y documentación es un pilar dentro de Fraternidad-Muprespa, por ello es preciso actuar de modo coordinado entre diversas áreas/departamentos y con criterios de estricta profesionalidad.

### **Comentarios**

Para la prevención y gestión de conflictos de intereses Fraternidad-Muprespa dispone de los siguientes mecanismos:

- Firma anual de los miembros de los órganos de gobierno y participación de una declaración de no estar incurso en causa de incompatibilidad y de conocer las prohibiciones del art. 91.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Firma de todo miembro del órgano de asistencia a la contratación de una declaración de no estar incurso en ninguna de las causas de exclusión que se adjuntan al expediente. En caso de advertirse que se diese alguna de las causas, el miembro sería inmediatamente sustituido pudiendo, en caso de considerarse necesario, retrotraer alguna actuación ya realizada.
- Existencia de un código de conducta para los empleados en el que se describen los posibles

conflictos de intereses y la actuación ante los mismos.

El seguimiento de su cumplimiento viene llevado a cabo anualmente sobre la base de un informe que eleva el órgano de análisis de conducta. En este sentido, para la contratación del servicio de suministro de energía eléctrica durante el ejercicio 2016 con el grupo Telefónica, Fraternidad-Muprespa ha solicitado la autorización de la Dirección Transparencia y General de Ordenación de la Seguridad Social.

### **Objetivos**

Cumplimiento de los principios que rigen el código de conducta y riesgos penales y código ético. Así como la prevención y gestión de conflictos de intereses.

## **Código ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

### **Observaciones Genéricas**

La ética ha de contemplarse como un eje fundamental e inquebrantable en toda gestión o actividad empresarial, máxime en entidades que como Fraternidad-Muprespa son colaboradoras de la Administración.

### **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](#)

## **Transparencia y Buen Gobierno - Política Comentarios**

Los órganos de gobierno y participación de las Mutuas

Colaboradoras con la Seguridad Social son los establecidos en el artículo 71 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, según la redacción dada al mismo por la Ley 35/2014, de 26 de octubre, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

La responsabilidad de los miembros de los órganos de gobierno, así como la responsabilidad mancomunada de los empresarios asociados, se regula en los artículos 71 y 75 del citado Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

La entidad ofrece a través de su portal web, bajo el título Ley de Transparencia, información relativa al funcionamiento, actuación y actividad de acuerdo con lo dispuesto con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

De este modo la entidad está obligada a publicar de manera permanente determinada información pública exigida por la Ley con el fin de garantizar la transparencia de su actividad y el derecho de acceso a dicha información por parte de los ciudadanos. Esta información versa sobre: información institucional, estructura organizativa, información económica e información jurídica.

### **Objetivos**

Cumplimiento de la legislación. Implantar las medidas necesarias para garantizar la correcta y transparente gestión que se requiere.

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad dispone de un 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](#)

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

La formación ofrecida por la entidad a través de la plataforma on-line y presencial (tanto para clientes como para empleados pero con diferentes soportes) muestra la actuación acorde con la normativa y requisitos que se imponen a las entidades colaboradoras con la administración.

### **Objetivos**

Continuar con los programas vigentes de formación. Actualizar los módulos formativos según los avances y las actuaciones legislativas. Reforzar la conciencia de gestores de recursos públicos a través de comunicaciones.

### **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, realizando un seguimiento sobre su realización. Igualmente, los cursos y los códigos están siempre a disposición del empleado, pudiendo realizar

o consultar dicha formación cuantas veces desee. A través de estos documentos, la entidad traslada los aspectos más sensibles y sobre los que es preciso tener una mayor vigilancia.

Los códigos y procedimientos también están disponibles en la web corporativas.

### **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...

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

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Las auditorías certifican la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad. La mutua, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, ha de someterse a los controles y requisitos que la auditoría de cumplimiento por parte de la Tesorería de la Seguridad Social establezca.

#### **Comentarios**

Los mecanismos de gestión del desempeño de carácter externo que supervisan y controlan la actividad de la entidad son las siguientes:

- Económicos: auditoría del Tribunal de Cuentas; auditoría de Intervención General de la Seguridad Social; auditoría anual por iniciativa de Fraternidad-Muprespa.
- Ambientales: certificaciones ambientales (ISO 14001, EMAS) de centros.
- Sociales: sello Bequal en la categoría plus; certificados DIGA

La entidad también cuenta con una unidad interna de control de gestión y auditoría encargadas de realizar auditorías en los centros de atención y unidades de servicios centrales, vigilar el cumplimiento de los procesos e instrucciones vigentes, informar periódicamente de las incidencias más preocupantes detectadas, revisar los sistemas de control establecidos para verificar el cumplimiento de los procedimientos y normas, y realizar la auditoría de los sistemas de gestión.

### **Objetivos**

Realizar una gestión correcta y acorde con las obligaciones legales.

### **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 de la entidad, se dispone de un canal de denuncias. La identidad de la persona denunciante tendrá consideración de información confidencial.

Las sugerencias, consultas o dudas que puedan surgir sobre su interpretación, y/o aplicación, 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.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

La valoración de los trabajadores asistidos y 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.

### **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Cualquier ciudadano en el ejercicio de su derecho de acceso a la información que desee solicitar más información no publicada en el portal de la entidad (apartado Transparencia) dispone, en la misma web, de un formulario elaborado para tal propósito.

Este derecho de acceso a la información está sujeto a los límites que tienen como objetivo proteger otros bienes jurídicos que pueden quedar desprotegidos si se da la información.

Del mismo modo, si el interesado necesita más información puede acceder al servicio de solicitud de información pública que es un derecho regulado por la Ley de Transparencia y buen gobierno a través del canal específico del Portal de la Transparencia.

Durante el años 2016 no constan solicitudes de entrada en la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública sobre peticiones de información relativas a Fraternidad-Muprespa.

#### **Objetivos**

Mantener actualizada la información y atender a todas las peticiones o demandas que se puedan recibir.

---

## **Formación para clientes**

La información y formación que ofrece la entidad para con sus mutualistas es permanente y básicamente se centraliza a través de dos canales: 1) en el ámbito de la prevención 2) en relación a la gestión y procedimientos que afectan a la relación mutualista-entidad.

---

### **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**

El mutualista, autónomo o trabajador tiene acceso a los diversos portales formativos en materia de prevención de modo rápido e intuitivo, y con acceso a contacto con responsables de la entidad que facilitarán la navegación en caso de duda. El rincón de la salud es un portal abierto, por lo que el acceso es directo y universal.

#### **Objetivos**

Mantener el liderazgo en el ranking de webs de ámbito sanitario. Continuar con la actualización y mejora de las aplicaciones (actuales y futuras) según las necesidades y demandas de los usuarios.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

Los principales canales de comunicación que el área de la formación de los clientes son el portal de prevención y el boletín de difusión, el cual ha emitido 206 noticias y una nueva sección relacionada con la promoción de la salud. Por otra parte, el portal Previene ha registrado 14.924 accesos y 24.336 páginas consultadas.

También se dispone de un portal dedicado a la empresa saludable, El rincón de la salud, que ha registrado 282.765 accesos. Durante 2016 se publicaron 306 contenidos. Por último, también se han editado 5 nuevos trípticos en materia preventiva.

#### **Objetivos**

Seguir desarrollando y trabajando en los actuales canales de comunicación. Estar a la expectativa de nuevas tendencias o vías que mejoren la comunicación en todos los aspectos (tiempo, contenido, coste).



## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Durante este año Fraternidad-Muprespa ha ofrecido formación en materia preventiva acorde con la Orden TAS/3626/2006 a 4.791 empresas y 151 trabajadores autónomos. Los temas tratados durante las sesiones formativas e informativas han sido variados, a continuación indicamos los más relevantes: Programa de reducción de la siniestralidad se ha cubierto a 4.642 empresas asociadas.

De modo complementario se ha continuado con el Plan de refuerzo, programa específico de reducción de siniestralidad consistente en el asesoramiento técnico a las empresas en peor siniestralidad de cada provincia.

Otras acciones técnicas que se han desarrollados son: concienciación de la dirección de la empresa; estudio de la siniestralidad; medidas de implantación de los medios intermedios; revisión de la gestión de los accidentes y asesoramiento en el análisis de accidente; propuesta de mejoras de los procesos más problemáticos en colaboración con los responsables; detección de puntos débiles; y acciones de control y seguimiento. Información a 468 empresas/autónomos sobre asesoramiento técnicos sobre los medios de

coordinación existentes para la prevención de riesgos laborales.

Diversas jornadas relacionadas con la educación y mejora de la cultura preventiva: 163 cursos en materia preventiva y 122 jornadas sobre sensibilización de directivos y mandos intermedios.

Conforme a la Ley, Fraternidad-Muprespa ha diseñado una planificación general de actividades preventivas de la mutua en las siguientes áreas: Aula de prevención, jornadas prevencion10.es y prevencion25.es, taller de divulgación y sensibilización, publicaciones preventivas dirigidas a los trabajadores, formación sobre la adaptación y la reincorporación.

Durante 2016 se han añadido 5 módulos nuevos (en total se dispone de 69 módulos). A través de la plataforma se han realizado 5.814 cursos.

### **Objetivos**

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

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

En consonancia con la razón de ser de la Mutua, la sensibilidad y consideración hacia la integración social y laboral va más allá del estricto cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido.

---

### Política de Diversidad - Política

#### Comentarios

Al cierre del año 2016 la entidad el total de personas afectadas por una discapacidad era de 45. Sus puestos de trabajo se distribuyen en el ámbito administrativo (31 personas) y sanitario (14 personas).

La discapacidad forma parte de la plantilla de la mutua en un 2,24%, dando con ello cumplimiento a la Ley de integración social del minusválido. Pero más allá de dicho cumplimiento la entidad persigue una verdadera integración de las personas con discapacidad, así se manifiesta en el convenio firmado durante el 2016 con Inserta (entidad para la formación y empleo de la Fundación ONCE) mediante el cual se ha comprometido a la inserción laboral de personas con discapacidad.

#### Objetivos

Mantener y reforzar el compromiso con la igualdad e inclusión de la discapacidad.

### Colaboración con Fundaciones, Asociaciones y Centros Especiales de Empleo - Acción / Proyecto

#### Comentarios

La entidad mantiene acuerdos con asociaciones y ong's destinadas a la inserción laboral de personas con discapacidad.

También se mantiene el acuerdo de colaboración con la empresa Halcourier en el programa "Transportando sueños" cuyo objeto es la recogida de tapones de plástico para su reciclaje, el importe alcanzado se destina a la investigación del síndrome de West.

Consideración con empresas que trabajan con y para la mejora de empresas con discapacidad en la compra de material, por ejemplo artículos de imprenta, galardón otorgado en los premios que entrega la mutua,

Escolástico Zaldívar.

#### Objetivos

Estudiar la posibilidad de ampliar la concienciación con la discapacidad en la cadena de servicios.

### Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

#### 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

La entidad cuenta con 2,48% de trabajadores que están afectados por una discapacidad, con labores en el ámbito administrativo y sanitario.

La distribución de las 45 personas es la siguiente: 24 hombres, de los cuales 23 tienen contrato indefinido y 1 contrato temporal. Según el contrato, 17 son a tiempo completo y 7 a tiempo parcial. 21 mujeres, de las cuales 20 tienen contrato indefinido y 1 contrato temporal. Según el contrato, 13 son a tiempo completo y 8 a tiempo parcial.

#### Objetivos

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

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Los empleados cuentan con una plataforma interna on-line con formación de carácter general y otra más específica según los perfiles profesionales. De forma complementaria se diseñan planes formativos en modalidad on-line y presencial acordes con los perfiles y necesidades formativas.

---

### Formación - Política

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Fraternidad-Muprespa dispone de un plan de formación estructurado por perfiles profesionales basado, fundamentalmente, a través de la plataforma de formación continua (UNICO) que ofrece programas anuales en cuatro áreas:

- Administrativa (dirigida a las prestaciones económicas),
- Directiva (dirigida al desarrollo),
- Sanitaria (formación específica de técnicas, tratamientos y curación de pacientes),
- Prevención (en los distintos puestos).

El plan de formación es bianual con el propósito de actualizarlo y adaptarlo según las necesidades, tanto por parte de la entidad como por parte de los empleados.

Se trata por tanto de un plan continuista, con revisión permanente a través de las evaluaciones de calidad y con contenidos tanto genéricos para la entidad en su conjunto como los específicos según los perfiles.

Las fases del proceso formativo son: detección y delimitación de exigencias y necesidades de formación; delimitación de los objetivos que se pretenden conseguir; diseño de las acciones formativas; puesta en

práctica de las acciones formativas; y evaluación de la formación. Los cursos se realizan fundamentalmente en la modalidad on-line.

#### Objetivos

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

#### 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 del Certificado OHSAS de Seguridad y Salud en el Trabajo. . 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 dónde 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

Trabajar con criterio según 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.

#### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Todas las nuevas contrataciones reciben un curso de formación (acogida) en el que se les instruye sobre el funcionamiento genérico de la entidad.

La documentación relativa a los cursos está disponible para todos los empleados en la intranet de la empresa.

#### Objetivos

Actualizar el manual de acogida e insertar nuevos

contenidos.

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Durante 2016, Fraternidad-Muprespa ha impartido 34.738 horas formativas a un total de 8.558 asistentes, lo que representa una media de 17,15 horas por empleado.

Dicha formación se ha desarrollado adaptándose de la mejor manera posible a las necesidades en las dos modalidades posibles: presencial (16.333 horas), lo que favorece la relación y vínculos entre empleados, y telemática o no presencial (13.693 horas), mediante videoconferencias o formación en línea.

Así mismo, la mutua facilita la realización de formación externa adicional mediante la concesión de ayudas.

Estas ayudas se han otorgado a 235 alumnos dando pie a 4.712 horas lectivas adicionales durante 2016. Todo ello se traduce en que el sistema de formación al que tiene acceso la plantilla de Fraternidad-Muprespa goce de una notable salud, según se puede constatar en la valoración que otorgan los asistentes a cursos, un 8,19 sobre 10.

Dentro de su plan de formación, la entidad ha diseñado un proyecto consolidado con el cual ofrece parte de su formación a través de formadores internos.

En 2016 se ha contado con 39 formadores internos (médicos, enfermeros, fisioterapeutas, técnicos de radiología, técnicos de prevención y administrativos) que desde su experiencia y preparación han formado a 752 alumnos, compañeros de la entidad.

Se ha de hacer una mención especial al Programa de Desarrollo de competencias directivas. Este está orientado a mejorar la calidad directiva de los mandos, acentuar su motivación y compromiso con la misión, visión y valores de la mutua, fortalecer un liderazgo de sus equipos de trabajo basado en la comunicación y orientar los objetivos de la empresa en una misma dirección.

Desde esta perspectiva se ha seguido trabajando en el desarrollo de habilidades de liderazgo, continuando con procesos de coaching y mentoring.

Como novedad en 2016 se ha iniciado un proceso de feedback 360º con el objetivo de trabajar el autoconocimiento personal y el desarrollo de competencias formulado en un plan de desarrollo personal.

### **Objetivos**

Mantenimiento y mejora de la oferta formativa.

## **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**

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.

## **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**

El desglose de la formación durante el pasado ejercicio es el siguiente: En total se han celebrado 34.783 horas formativas a las que han asistido 8.558 empleados. Bajo la modalidad de formación presencial: 1.552 empleados con 16.333 horas lectivas. Formación no presencial on-line 6.453 empleados con 13.176 horas y con videoconferencia 318 empleados con 517 horas. Respecto a las ayudas individuales para formación externa se han concedido a 235 empleados por 4.712 horas lectivas.

La distribución de empleados según la acción formativa es la siguiente:

- Actualización de enfermería 2016, presencial a 200 empleados.
- Seguro contra daños, videoconferencia a 129 empleados.
- Actualización fisioterapia – hombro-, presencial al 121 empleados.
- Contratación, videoconferencia a 114 empleados.
- Actualización en afiliación, presencial a 65 empleados.
- Consultoría de seguridad y LOPD, presencial a 42 empleados.
- Curso de valoración de la IT, presencial a 39 empleados.
- Formación en equipo de emergencia – prevención-, presencial a 21 empleados.
- Escuela de espalda, presencial a 16 empleados.
- Primeros auxilios, presencial a 5 empleados.

### Objetivos

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

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Los empleados disponen en intranet de un apartado específico y privado sobre Seguridad y Salud Laboral. En dicho espacio se accede a la ficha de prevención, los reconocimientos médicos y específicos de cada empleado, y píldoras informativas.

### Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Comentarios

La actuación del Servicio de Prevención Propio se diseña en función tanto de las actividades que desarrollan los empleados como por sus perfiles, incrementando actividades preventivas a través de los reconocimientos, las comunicaciones y campañas.

### Objetivos

Diseño de una política de seguridad, salud y bienestar en el trabajo con objeto de instaurar y coordinar las actuaciones, sensibilizar a los empleados y desarrollar más acciones que beneficien el bienestar de los empleados 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

Los trabajadores de Fraternidad-Muprespa disfrutaron de un servicio de prevención propio que vela por su salud de manera integral, gestionando la prevención de riesgos laborales desde sus cuatro vertientes (seguridad, higiene, ergonomía y psicología laboral y medicina del trabajo) y vigilando la salud tanto individual como colectiva.

#### Objetivos

Concienciar sobre la necesidad de actuar con criterios de prevención en todos los ámbitos.

#### 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 al personal en encuentros deportivos.

#### Objetivos

Continuar con las campañas informativas. Fomentar actividades, encuentros y prácticas que estimulen la actividad física.

#### 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

Durante 2016 se han realizado un total de 945 actividades relacionadas con la prevención, de las

cuales solamente el 5,5% (62 actividades) no habían estado previamente programadas.

Entre las actividades realizadas cabe destacar:

- 246 inspecciones de seguridad.
- 82 simulacros de emergencia.
- 59 jornadas de implantación de medidas de emergencia.
- 53 revisiones de evaluaciones de riesgos (puesto, lugar de trabajo y de PVD).
- 39 revisiones de medidas de emergencia.
- 17 informes técnicos por embarazo de riesgo o lactancia.
- 14 análisis y adaptación de puestos de trabajo.
- 369 avisos de coordinación de actividades empresariales (82,9% de empresas que realizan mantenimiento en centros de la mutua; 5,1% de revisión de instalaciones; 3,3% de obras; 1,4% de limpieza; y 7,3% de otros).

Por otro lado, ha sido significativa la labor realizada en la gestión de los riesgos psicosociales.

Las actuaciones realizadas se diseñaron en función de los resultados del cuestionario de factores psicosociales (F-PSICO 3.1) que realizó en 2015 junto la encuesta de clima laboral y cuya participación fue del 60% de la plantilla.

Los resultados del cuestionario han sido analizados y discutidos durante 2016 con la plantilla en los centros de trabajo, además de haberse realizado entrevistas personales a cerca de un 25%, con la intención de descartar la existencia de problemas de alcance en relación a situaciones de violencia psicológica o física, conflictos interpersonales, acoso sexual y situaciones de discriminación.

En cuanto a la vigilancia de la salud, los trabajadores se han beneficiado entre otras de las siguientes acciones durante el 2016: reconocimientos médicos generales; reconocimientos ginecológicos o prostáticos; campaña de vacunación antigripal; además de otras pruebas diagnósticas.

Asimismo, para complementar la atención de la salud de la plantilla, los empleados y familiares en primer grado pueden recibir atención sanitaria con los medios propios de la mutua además de poder suscribirse a un seguro médico colectivo en condiciones ventajosas.

### **Objetivos**

Motivar a los empleados para que soliciten y realicen las pruebas y reconocimientos que se ofrecen dentro de dicho programa. Incrementar nuevas pruebas en función del perfil de la plantilla.

### **Informe de Coste del Absentismo - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

A pesar de las medidas llevadas a cabo por la entidad para velar por la salud de los trabajadores, durante 2016 se han producido 770 procesos de baja por contingencias comunes con una media de duración de 29,15 días.

### **Objetivos**

Desarrollar programas informativos que ilustren sobre medidas preventivas que puedan evitar las contingencias comunes.

### **Informe de Accidentalidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Durante el pasado año se registraron 128 accidentes en jornada laboral, de los cuales 28 han requerido una baja con una duración media de 29 días.

### **Objetivos**

Realizar seguimiento del origen de la accidentabilidad laboral con objeto de poder establecer medidas preventivas si es posible.

### **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**

Las acciones en términos de salud y prevención desarrolladas por la mutua constituyen parte del sistema general de prevención de riesgos laborales, el cual las coordina dando sentido al conjunto.

El sistema de Fraternidad-Muprespa ha superado satisfactoriamente durante 2016 la auditoría reglamentaria de obligada realización cada 2 años.

También se ha renovado para los próximos tres años el certificado OHSAS del sistema, conforme a los requisitos establecidos en el estándar OHSAS 18001:2007, para los 22 centros de atención bajo el ámbito de certificación.

La certificación realizada por la empresa auditora Audelco ha recibido una valoración de 7,1 puntos sobre la anterior.

### **Objetivos**

Continuar con las auditorías como herramientas para la obtención y mantenimiento de los certificados.

---

## **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.

---

### **Política de RRHH - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Recursos Humanos actúa como punto neurálgico en el que confluyen multitud de factores que interfieren en los empleados, su bienestar, políticas salariales, desarrollo profesional, la identificación de la entidad, el clima, la formación...

Todo ello es determinante para la salubridad laboral de la empresa.

#### **Comentarios**

Desde la intranet de Fraternidad-Muprespa el empleado tiene acceso a todo el material aprobado y vigente que regulan las relaciones laborales y las mejoras, los planes internos y las diversas políticas de gestión.

La documentación está estructurada por: procedimientos, acuerdos, documentación histórica, información, y plantillas/modelos.

Todo cambio o incorporación de nueva documentación es difundida por comunicación interna a través de la intranet.

### **Objetivos**

Mantener la política de difusión de comunicación interna en la que se emiten píldoras informativas sobre mejoras, políticas, procedimientos y demás aspectos que atañen a las relaciones laborales.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Beneficios sociales - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

La entidad dispone, además de las mejoras reflejadas en el Pacto Interno y las medidas de acción social, de beneficios para los empleados, entre ellos destacamos la biblioteca cuyo depósito es de 4.813 libros y 1.032 películas (con 2.203 y 2.566 préstamos respectivamente); un obsequio personal a los 25 empleados que cumplan 25 años de antigüedad en la empresa y a los 4 que cumplen 50 años.

También existe la posibilidad de suscribirse a un plan de pensiones los empleados con más de dos años de antigüedad, la mutua aporta una cantidad cada año que se distribuye de forma lineal entre todos los participantes del plan.

En el pasado ejercicio se dispuso de 399.038,54€ entre 1.186 empleados.

### **Objetivos**

Difundir los beneficios sociales a través de comunicados internos. Detectar nuevas vías por las que la entidad pueda ofrecer beneficios sociales a sus empleados.

### **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**

Fraternidad-Muprespa dispone, junto a las medidas de conciliación de vida laboral y familiar, beneficios sociales a todos sus empleados.



Entre ellos destacan:

- Incentivo general de desempeño.
- Plan de pensiones.
- Seguro médico colectivo.
- Seguro de accidentes.
- Seguro de vida.
- Seguro de responsabilidad civil.
- Becas de estudios para empleados e hijos de empleados.
- Ayudas para guarderías.
- Ayudas para empleados con discapacidad y familiares.
- Ayuda económica para vivienda en supuestos de traslado por necesidades del servicio.
- Anticipos y préstamos.
- Vacaciones, mayores de 60 años: hasta 6 días adicionales.
- Días de libre disposición: 24 y 31 de diciembre, si caen en días laborables.
- Reconocimiento médico general y ginecológico.
- Asistencia sanitaria con medios propios para empleados y familiares de primer grado.
- Cesta de navidad.
- Regalo de reyes para empleados e hijos de empleados, menores de 11 años.
- Envío de flores por nacimiento de hijos y por fallecimiento de familiares de primer grado.
- Premio de permanencia en la empresa.
- Obsequio por permanencia de 25 años en la empresa.

### **Objetivos**

Continuar con la política de comunicación de tales beneficios y detectar posibles mejoras.

### **Voluntariado/Ocio Corporativo - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha participado en los siguientes actos y campañas solidarias durante el 2016:

- Entrega de cheques regalo para la adquisición de juguetes a: Fundación Madrina, Fundación Pequeño deseo y Fundación Anar, dedicadas a ayudar a menores y a sus familias.
- Campaña solidaria permanente de recogida de alimentos en Las Palmas de Gran Canaria.
- Campaña solidaria de recogida de alimentos y ropa a favor de la institución benéfica social Padre Rubinos de A Coruña.

- Campaña solidaria de donación de disfraces y turroneos a favor de la Fundación Pan y Peces.
- Campaña solidaria de recogida de alimentos y enseres básicos en Manzanares (Ciudad Real) en colaboración con Cruz Roja.
- Colaboración con el Club Rotary de Tres Cantos en la celebración de la carrera de recaudación de fondos para la Asociación AMI3 (Asociación a favor de las personas con discapacidad).
- Colaboración con el Colegio San Bernardo (Madrid) en la celebración de la jornada "los niños salvan vidas", conmemorando el Día Europeo de concienciación ante el paro cardíaco.
- Participación en el proyecto de investigación Delphi para la validación del cuestionario "La perspectiva de género en las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial" de la Universidad del País Vasco.
- Participación en la campaña "16 días de activismo contra la violencia de género" en el Día Internacional contra la violencia de género, con el objetivo de sensibilizar y movilizar a las personas en todo el mundo para lograr un cambio, mediante la realización de fotografías y publicación en redes sociales.

### **Objetivos**

Diseñar una plan de voluntariado para poder facilitar la labor de los empleados en actividades sociales sin ánimo de lucro.

### **Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

Entre las acciones que se han llevado a cabo durante 2016, en función de la anterior encuesta de clima laboral, cabe destacar las orientadas a incrementar la calidad directiva y reforzar las prácticas de comunicación de los mandos con sus equipos (formación específica en habilidades de comunicación, gestión emocional y desarrollo de competencias, etc.); la calidad directiva y reforzar las prácticas de comunicación de los mandos con sus equipos (formación específica en habilidades de comunicación, gestión emocional y desarrollo de competencias, etc.). Asimismo, durante este año se ha profundizado en el

refuerzo y estimulación de la colaboración, relación, conocimiento y transversalidad entre distintos ámbitos de la mutua, a través de la realización de acciones que propicien la interacción y encuentro entre sus profesionales.

También el nuevo Plan de Formación (2016-2018) o la implantación de la retribución flexible, recogen y abordan algunas de las necesidades manifestadas por la plantilla a través de la encuesta.

Por otro lado, en el último semestre del 2016 Fraternidad-Muprespa ha implantado un sistema que permite a la plantilla valorar cada una de las comunicaciones electrónicas internas recibidas.

Dicho sistema ha recogido durante el periodo de funcionamiento un total de 442 valoraciones de las cuales el 80% han sido "muy buenas" y "buenas", un 14,03% de "suficientes" y un 4,3% de "mejorables".

### **Objetivos**

Evaluar los aspectos mejorables. Diseñar y estudiar sus correspondientes propuestas.

---

## **Igualdad de género**

La entidad dispone, desde 2011, de un Plan de Igualdad entre mujeres y hombres elaborado por la Comisión 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) y durante el pasado ejercicio se han realizado las acciones previstas.

### **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**

#### **Observaciones Genéricas**

#### **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.

### **Política retributiva - Política**

#### **Comentarios**

La entidad ha implantado un sistema de retribución flexible de forma voluntaria y reversible.

Una parte de la retribución en efectivo por la contratación de los productos ofertados, incrementando así su disponibilidad neta.

Los productos que se han incorporado son: seguro de salud, cheque de guardería, tarjeta de transporte y la compra de equipos informáticos.

### **Objetivos**

Mantener disponible para nuevas suscripciones el sistema de retribución flexible. Incorporar nuevos servicios y/o productos al sistema.

### **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.

### **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 en materia de conciliación y corresponsabilidad emprendidas durante el pasado ejercicio, destacan: ampliación de las medidas de flexibilización horaria (hasta una hora y media sobre el horario de la jornada laboral), la bolsa de horas para asistencia al médico con hijos/ascendientes, acciones a favor de víctimas de violencia laboral; apertura de nuevo plazo de solicitudes de teletrabajo para los puestos administrativos cuyas funciones no requieran la presencia física.

#### **Objetivos**

Continuidad con las políticas activas. Revisión y control de las medidas vigente. Implantación de las acciones diseñadas según el calendario programado en el Plan.

### **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.

### **Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto**

#### **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**

Una de las acciones diseñadas en los Planes de Igualdad (I y II) de Fraternidad-Muprespa consiste en diseñar material e información que sirva para sensibilizar en materia de no discriminación e igualdad de oportunidades.

Para ello se han divulgado a través de la intranet noticias, vídeos y material didáctico.

#### **Objetivos**

Continuar con las actuales acciones de sensibilización. Incorporar formación sobre la no discriminación en el material interno de uso global (manuales de acogida...)

### **Reconocimiento - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha recibido el distintivo de Igualdad en la empresa, correspondiente al año 2015 (publicado en la Orden SSI/881/2016), que otorga el

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en reconocimiento a las entidades que destacan en el desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, mediante la implementación de medidas o planes de igualdad.

También se ha recibido la certificación Bequal en la categoría plus por la que se reconoce los procedimientos y políticas a favor de la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad así como el compromiso con la mejora e incremento de los niveles de calidad del empleo.

### **Objetivos**

Continuar con las acciones y medidas programadas en el Plan de Igualdad, estudiando las vías que refuercen la igualdad en todos los ámbitos con el objeto de instaurar acciones que posibiliten dicho objetivo.

---

## **Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva**

La representación sindical dispone de espacios propios en la intranet de la entidad. Las Secciones Sindicales son soberanas en la gestión de las bolsas de horas sindicales, lo cual facilita su actividad y desarrollo.

---

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Fraternidad-Muprespa regula sus relaciones laborales amparándose en el Convenio Colectivo General de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y el Estatuto de los Trabajadores.

#### **Comentarios**

Junto al Convenio General Fraternidad-Muprespa dispone de un Pacto Interno en el que se recogen mejoras sociales.

Dicho Pacto es el resultado del trabajo conjunto entre la representación de la empresa y los trabajadores.

Ambos documentos están disponibles en la intranet de la entidad.

### **Objetivos**

Diseñar píldoras informativas que recuerden las mejoras que ofrece el Pacto Interno sobre las condiciones del Convenio Colectivo.

[Descargar documento adjunto](#)

### **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.

### **Comité de trabajadores - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Los 126 miembros de que dispone la representación legal de los trabajadores por organización sindical es la siguiente: CCOO dispone de 76 delegados, lo que representa el 60,32% UGT dispone de 76 delegados, lo que representa el 60,32% SATSE dispone de 2 delegados, lo que representa el 1,59% INDEPENDIENTE dispone de 1 delegado.

En lo concerniente a la estructura sindical de delegados de prevención, la distribución es la siguiente: Delegados de prevención: 84 Comités de seguridad y salud: 8 Comité estatal de seguridad y salud: 1

### **Objetivos**

Mantener las relaciones afables con la representación

sindical. Facilitar la labor de los delegados sindicales en su labor como representantes y portavoces de los empleados.

## **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.

## **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 han de ser fluidos.

### **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.

## **Nº de empleados receptores de comunicaciones sobre el total de empleados (%) - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Las secciones sindicales (CCOO y UGT por ser mayoritarias) disponen de un apartado de comunicación propio en la intranet de la entidad.

Los centros de trabajo en los que hay representantes sindicales que no pertenecen a tales secciones disponen de un apartado específico para la representación sindical del centro, por lo que todo empleado tiene acceso a la información desde la intranet.

El total de representantes legales de los trabajadores en 2015 ha sido de 140 (el 60.71% corresponden a la SS de CCOO, 35% a la SS de UGT, 1,43% a SATSE, 1,43% a USAE, 0.71% a CSIF y 0.71% son independientes)

### **Objetivos**

Continuar disponiendo de los apartados sindicales.

---

## **Accidentes laborales**

La prevención de riesgos laborales y el restablecimiento de la salud de los trabajadores forma parte de la razón de ser de la entidad.

---

## **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**

Entre las actividades realizadas cabe destacar:

- 246 inspecciones de seguridad.
- 82 simulacros de emergencia.
- 59 jornadas de implantación de medidas de emergencia.
- 53 revisiones de evaluaciones de riesgos (puesto, lugar de trabajo y de PVD).
- 39 revisiones de medidas de emergencia.
- 17 informes técnicos por embarazo de riesgo o lactancia.
- 14 análisis y adaptación de puestos de trabajo.
- 369 avisos de coordinación de actividades empresariales (82,9% de empresas que realizan mantenimiento en centros de la mutua; 5,1% de revisión de instalaciones; 3,3% de obras; 1,4% de limpieza; y 7,3% de otros).

## **Objetivos**

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

## **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Las acciones en términos de salud y prevención desarrolladas por la mutua constituyen parte del sistema general de prevención de riesgos laborales, el cual las coordina dando sentido al conjunto.

El sistema de Fraternidad-Muprespa ha superado satisfactoriamente durante 2016 la auditoria reglamentaria de obligada realización cada 2 años. Además, la entidad ha renovado para los próximos tres años el certificado OHSAS del sistema, conforme a los requisitos establecidos en el estándar OHSAS 18001:2007, para los 22 centros de atención bajo el ámbito de certificación.

La certificación realizada por la empresa auditora Audelco ha recibido una valoración de 7,1 puntos, mejorando la anterior.

### **Objetivos**

Continuar con los objetivos de certificación y el mantenimiento de las ya obtenidas.

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

En el pasado año, y coincidiendo con el 28 de abril Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se ha celebrado la I Semana de la Prevención de Fraternidad-Muprespa.

La meta ha sido la de transmitir un mensaje positivo de la prevención de riesgos laborales dándole un carácter más amable y promover el bienestar en las empresas y sus trabajadores, consiguiendo un entorno laboral seguro. Para conmemorar la semana se han realizado 112 acciones en 43 provincias con una asistencia de 35.810 persona.

Cabe destacar, entre otras, la celebración de talleres, ponencias, prácticas, cursos y exposiciones en prácticamente todos los centros de atención.

En reconocimiento al esfuerzo realizado, la entidad ha obtenido el Premio Prevencionar 2016 en la categoría

comunicación en prevención de riesgos laborales, por la semana de la prevención.

### **Objetivos**

Continuar realizando semanas temáticas en torno a la prevención y la salud.

## **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.

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 auditorias certifican la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad.

La mutua, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, ha de someterse a los controles y requisitos que la auditoría de cumplimiento por parte de la Tesorería de la Seguridad Social establezca.

### **Comentarios**

Se han realizaron las auditorias, tanto las internas por la

empresa SGS TECNOS como la de certificación por la empresa AUDELCO.

### **Objetivos**

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

### **Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Durante 2016 se han producido 770 procesos de baja por contingencias comunes con una media de duración de 29,15 días.

Asimismo, la plantilla de la mutua ha sufrido durante la jornada laboral 128 accidentes de los cuales 28 han requerido una baja con una duración media de 29 días.

### **Objetivos**

Analizar la tipología de bajas y la accidentabilidad con el objeto de poder implantar y desarrollar medidas preventivas.

### **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**

Todos los empleados de nueva incorporación han de realizar un curso sobre prevención de riesgos laborales.

Dicha formación está disponible en todo momento en el portal personalizado que tiene el empleado en la intranet.

El acceso y realización de estos módulos es permanente.

### **Objetivos**

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

---

## **Conciliación familiar y laboral**

Las políticas de conciliación familiar y laboral se acuerdan dentro del marco del Plan de Igualdad, el cual ha sido confeccionado dentro de la Comisión de Igualdad compuesta de forma paritaria por representantes sindicales y de la entidad.

---

### **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**

La entidad ha continuado con la progresiva implantación de acciones contempladas en el actual plan de igualdad.

Entre las acciones implantadas destaca el estableciendo de una bolsa anual de 15 horas no recuperables, proporcional a la jornada del trabajador, para la asistencia a consulta médica con hijos menores o padres dependientes; dicha bolsa se amplía a 20 horas para las familias acreditadas como monoparentales.

#### **Objetivos**

Mantener el espíritu de implantar y desarrollar acciones que desarrollen la plena igualdad.

### **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**

Fraternidad-Muprespa ha suscrito el II Plan de Igualdad en el que se establecen acciones que mejoran la conciliación de la vida laboral y familiar.

Desde intranet todos los empleados tienen acceso a la documentación sobre las medidas aprobadas, el Plan de Igualdad, los beneficios sociales y las acciones

vigentes para la conciliación. Igualmente se emiten píldoras y comunicaciones internas para difundir dichas medidas.

### **Objetivos**

Desarrollar las medidas y detectar posibles acciones que beneficien la conciliación familiar y profesional. Continuar con la política de difusión.

[Descargar documento adjunto](#)

### **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 y en el blog de igualdad.

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.

### **Teletrabajo - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

En materia de conciliación, 136 empleados se han beneficiado de medidas como: excedencia o reducción de jornada por cuidado de hijos/familiar/enfermedad, los permisos por lactancia acumulada o la opción de teletrabajo, aplicable en aquellos casos en que la actividad del trabajador así lo permite.

Entre las restantes medidas, cabe destacar por su singularidad:

- Las becas de estudios para empleados e hijos de empleados.
- Las ayudas para guardería, empleados o familiares con discapacidad, y vivienda (en supuestos de traslado por necesidades del servicio).
- La mejora económica de la prestación por incapacidad temporal, maternidad o riesgo embarazo hasta completar el 100% del salario.

- Los seguros de accidente, vida y responsabilidad civil.
- Los permisos, entre otros, paternal para exámenes prenatales y preparación al parto, paternidad (ampliado), asistencia a consulta médica con hijos menores o padres dependientes.
- 6 días de vacaciones adicionales para mayores de 60 años.
- Reducción de jornada de hasta 50% para trabajadoras víctimas de violencia de género.

### **Objetivos**

Desarrollar acciones de comunicación para divulgar y difundir las medidas aprobadas en materia de conciliación.

### **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**

Entre las medidas implantadas en la entidad con el objeto de mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar destacan:

- Teletrabajo.
- Mejora económica de la prestación por IT/CC, maternidad o riesgo embarazo hasta completar el 100% del salario.
- Mejoras en las pruebas de promoción interna.
- Posibilidad de acceso a las convocatorias de promoción interna a personas en situación de excedencia con reserva de puesto de trabajo.
- Flexibilidad de 1,5h. sobre el horario de entrada y salida para empleados con cargas familiares.
- Permiso por asuntos particulares a cambio de recuperación o remuneración.
- Permiso no retribuido y no superior a seis meses por causa justificada, en caso de realizar un curso académico completo se dispone de 9 meses.
- Permiso para cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Permiso de paternidad ampliado.
- Permiso para acompañar a los exámenes prenatales y curso de preparación al parto del cónyuge.



- Permiso retribuido para asistencia a consulta médica con hijos menores o padres dependientes.
- Permiso por enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización o que precise reposo domiciliario, para familiares de hasta 2º grado de consanguinidad o afinidad.
- Reducción jornada de hasta 50% para trabajadoras víctimas de violencia de género.
- Excedencias con reserva de puesto de trabajo.
- Periodo disfrute de vacaciones, se puede fraccionar en más de tres periodos.

### Objetivos

Formar sobre las ventajas que tanto para la entidad como para el interesado 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.

### Premios - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Fraternidad-Muprespa fomenta la buena labor de sus grupos de interés en materia de salud y prevención de riesgos realizando menciones y otorgando galardones.

#### Comentarios

Fraternidad-Muprespa ha recibido el distintivo de Igualdad en la empresa, correspondiente al año 2015 (publicado en la Orden SSI/881/2016), que otorga el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en reconocimiento a las entidades que destacan en el desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, mediante la implementación de medidas o planes de igualdad.

### Objetivos

Reforzar y mantener políticas que faciliten la plena implantación de la igualdad.

### 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 el porcentaje de mujer en dirección es del 32,6%.

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

Merma la diferencia porcentual en los cargos con responsabilidad.

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

#### 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 han sido:

- Excedencia por cuidado de hijos/familiar (15 empleados),
- Maternidad (35),
- Paternidad (17),
- Riesgos durante el embarazo (8),
- Permisos por lactancia (44),
- Reducciones de jornada por guarda legal por cuidados de hijos/familiar (37),
- Permisos laborales con intervención directa (894),
- Teletrabajo (29).

### Objetivos

Fomentar e impulsar los beneficios que ofrecen las medidas de conciliación a través de las comunicaciones internas.

---

## Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

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

---

### Código ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

#### Observaciones Genéricas

La ética ha de contemplarse como un eje fundamental e inquebrantable en toda gestión o actividad empresarial, máxime en entidades que como Fraternidad-Muprespa son colaboradoras de la Administración.

#### 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 y la gestión como entidad 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.

---

## Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

La entidad comunica a través de la intranet las convocatorias de puestos de trabajo con el objeto de facilitar la movilidad laboral y funcional de los empleados. También se está diseñando la evaluación de desempeño de competencias.

---

### 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.

### Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

## **Observaciones Genéricas**

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

## **Comentarios**

En 2013 se lanzó la primera edición de la encuesta de clima laboral y motivación, Fraternidad-Muprespa ha trabajado en su consolidación como herramienta de escucha y análisis de opiniones para la mejora continua de la entidad.

Entre las acciones que se han llevado a cabo durante 2016, a raíz de la anterior encuesta, cabe destacar las orientadas a incrementar la calidad directiva y reforzar las prácticas de comunicación de los mandos con sus equipos (formación específica en habilidades de comunicación, gestión emocional y desarrollo de competencias, etc.)

Asimismo, durante este año se ha profundizado en el refuerzo y estimulación de la colaboración, relación, conocimiento y transversalidad entre distintos ámbitos de la mutua, a través de la realización de acciones que propicien la interacción y encuentro entre sus profesionales.

También el nuevo Plan de Formación (2016-2018) o la implantación de la retribución flexible, recogen y abordan algunas de las necesidades manifestadas por la plantilla a través de la encuesta.

En el último semestre del 2016 Fraternidad-Muprespa ha implantado un sistema que permite a la plantilla valorar cada una de las comunicaciones electrónicas internas recibidas.

Dicho sistema ha recogido durante el periodo de funcionamiento un total de 442 valoraciones de las cuales el 80% han sido "muy buenas" y "buenas", un 14,03% de "suficientes" y un 4,3% de "mejorables".

## **Objetivos**

Analizar los resultados, en la medida de la disponibilidad de los históricos, y realizar proyecciones con el objeto de poder solventar situaciones y mejorar la percepción de la plantilla en el ámbito laboral, incluyendo todos los campos.

## **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas**

### **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. 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.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Las relaciones con proveedores se ajustan según las normas de contratación que se establecen 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

La entidad dispone de un 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.

---

### Política de Compras - Política

#### Observaciones Genéricas

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 y el Perfil del Contratante de Fraternidad-Muprespa; y se integra en la Plataforma de Contratación del Estado.

En la Plataforma de Contratación del Estado se encontrará 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.

La documentación está disponible en la web corporativa donde se pueden consultar los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

#### 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](#)

## Código ético / Conducta - Política

### Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

### Observaciones Genéricas

La ética ha de contemplarse como un eje fundamental e inquebrantable en toda gestión o actividad empresarial, máxime en entidades que como Fraternidad-Muprespa son colaboradoras de la Administración.

### 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

Controlar la conducta ética de los proveedores.

## Normativa interna de la organización - Política

### Observaciones Genéricas

La cadena de suministro de Fraternidad-Muprespa, bien sea de bienes o de servicios, consta de varias fases: licitación, contratación, ejecución del contrato y seguimiento del mismo.

### Comentarios

Los principales tipos de suministros de bienes y servicios que se contratan por parte de Fraternidad-Muprespa son: el equipamiento sanitario, el material de oficina y consumibles informáticos, el material para cirugías (osteosíntesis), los consumibles de quirófano y otro material fungible para el hospital central, los armarios botiquines y sus reposiciones (para las empresas mutualistas) y los servicios generales - limpieza, seguridad, valija y transportes, gestión de residuos, mantenimiento de los equipamientos, etc.-

Los principales contratos que la entidad ha formalizado durante el 2016 los siguientes:

- Resonancia magnética y tomografía axial computarizada (TAC) para el nuevo Hospital.
- Artículos de elementos de osteosíntesis, ortopedia técnica y diverso material fungible para el hospital central.
- Desfibriladores.
- Arrendamiento y mantenimiento de equipos multifunción.
- Agencia de viajes para los traslados de mutualistas y personal de la entidad.
- Seguridad integral para todos los centros de trabajo.
- Limpieza de los centros de trabajo.
- Control interno por parte del departamento de auditoría y control de gestión.

## Objetivos

Mantenimiento y control sobre el cumplimiento de las normas internas relativas a la contratación y cadena de suministro.

## Procedimiento de Compras - Acción / Proyecto

### Comentarios

La política de compras de la entidad está regulada según el art .334 del RD 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, las normas internas propias (Instrucción de contratación), el Plan de RSC, y se integra en la Plataforma de Contratación del Estado, gestionando y difundiendo a través de la misma la actividad de contratación de la Mutua.

Los suministros y servicios se han contratado de acuerdo con lo establecido en la política de compras responsables, aprobada en 2012 como parte del Plan de Responsabilidad Social Corporativa, el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management), y el decálogo del comprador, promovido por AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos).

Los procedimientos del Departamento de Compras y Servicios están disponibles para consulta de toda la plantilla en la intranet.

## Objetivos

Mantener los actuales criterios y fomentar las relaciones con los proveedores con los que se

compartan los principios éticos.

**Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**  
**Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha publicado, con fecha de octubre de 2016 en el Sistema de memorias de responsabilidad social de las empresas, establecido en

la Orden ESS/1554/2016 de 29 de septiembre, la Memoria de sostenibilidad de la mutua del año 2015.

**Objetivos**

Continuidad con la edición y publicación de la memoria de acuerdo al sistema de memorias de responsabilidad social de las empresas.

GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN





---

## Contratos transparentes con la administración pública

El acatamiento del código de conducta interno así como los controles internos y externos a los que se somete la gestión de la entidad, desarrollan un papel de prevención y control de lo que ha de ser la gestión pública.

---

### Políticas Internas de Gestión - Política

#### Observaciones Genéricas

La seguridad relacionada con la gestión y documentación es un pilar dentro de Fraternidad-Muprespa, por ello es preciso actuar de modo coordinado entre diversas áreas/departamentos y con criterios de estricta profesionalidad.

#### Comentarios

Fraternidad-Muprespa, como parte del Sector Público Estatal, está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público (Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14/11/2011) y a sus disposiciones de desarrollo. Concretamente tiene la consideración de "poder adjudicador" a efectos de la citada Ley.

Por ello, publica sus procedimientos de contratación en la Plataforma de Contratación del Sector Público. Además de la Ley de Contratos del Sector Público, la regulación interna por la que se rige la función de adquisición de suministros y servicios es:

- Instrucción de contratación de Servicios Centrales.
- Instrucción de contratación de Servicios Periféricos.
- Código ético.
- Código de conducta.
- Política de compras.

#### Objetivos

Control y mantenimiento de los procedimientos de contratación.

### Código de Compradores - Política

#### Observaciones Genéricas

#### 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.

### Normativa Vigente - Política

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social son asociaciones privadas de empresarios constituidas mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscripción en Registro especial dependiente de éste, que tienen por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del Ministerio, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. De este modo, Fraternidad-Muprespa está inscrita en el citado Registro especial con el número 275 y su denominación social es Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275.

#### Objetivos

Cumplimiento de la legislación manteniendo un firme control sobre la gestión que se realiza.

### 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

Durante el ejercicio 2016 se han mantenido los criterios y cláusulas administrativas aplicadas a la cadena de suministro: conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), LOPD (Ley Orgánica de

Protección de Datos), ISO 13485 (Sistema de gestión de la calidad para productos sanitarios) y el empleo de papel proveniente de bosques gestionados de modo sostenible (certificado FSC o PEFC).

### **Objetivos**

Mantenimiento de los controles y procedimientos de contratación.

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Para la gestión unificada y homogénea de las consultas sobre licitaciones, requerimientos de documentación, comunicaciones de adjudicación y otros trámites relativos a la contratación, Fraternidad-Muprespa hace uso del buzón de correo electrónico específico que centraliza la gestión.

Asimismo, de carácter análogo al anterior pero destinado al cliente interno, la entidad dispone de otro buzón con el fin de distinguir las consultas internas de las comunicaciones con personas o entidades externas.

No existe un registro cuantitativo de los diferentes tipos de mensajes entrantes y salientes.

Estos se clasifican, se gestionan y se archivan asociándolos a los expedientes de contratación con los que estén relacionados.

### **Objetivos**

Mantenimiento de los canales de comunicación establecidos para el registro de consultas y trámites.

# COMUNIDAD



---

# Invertir en las generaciones del futuro

Las nuevas generaciones, como colectividad dentro de la sociedad, forma parte de los grupos de interés de la entidad.

---

## Política de Alumnos en Prácticas - Política

### Observaciones Genéricas

Fraternidad-Muprespa lleva años gestionando convenios de colaboración educativa, con universidades, centros de formación profesional y otros, para las prácticas de sus alumnos.

### Comentarios

La Mutua ha colaborado con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid en el programa educativo 4º ESO + Empresa a través del cual se ha facilitado una estancia educativa en el centro de Tres Cantos a alumnos del citado curso como complemento a su currículo.

### Objetivos

Continuar con los acuerdos de colaboración.

## Sensibilización - Acción / Proyecto

### Comentarios

Fraternidad-Muprespa ha renovado el sello "Alcorcón Concilia" que organiza la Concejalía de Infancia, Mujer, Cooperación, Asuntos Europeos y Juventud del Ayuntamiento de Alcorcón.

A través de dicho galardón se reconoce la labor de las empresas y organizaciones de Alcorcón que promueven la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, a través de medidas y soluciones de conciliación de la vida familiar, personal y laboral, y corresponsabilidad en sus empresas.

### Objetivos

Continuar desarrollando medidas de sensibilización en materia de igualdad y conciliación entre la población y las futuras generación como semilla para la formación de una sociedad igualitaria.

[Descargar documento adjunto](#)

## 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 la Universidad de Jaén, Universidad de Valladolid - Campus de Segovia; Colegio Oficial de Graduados Sociales de Castellón.

### Objetivos

Continuar y afianzar los acuerdos de colaboración con instituciones formativas y profesionales.

## 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

En el portal "El Rincón de la Salud" de la entidad ofrece abierto a todo los públicos se editan artículos relacionados con la salud y el bienestar. Este portal ha avanzado para ofrecer más y mejor información a los 282.765 lectores registrados en 2016, con la creación de nuevas secciones de contenidos dedicados a la nutrición, empresa saludable, consejos y videos. Durante el 2016 se han publicado un total de 306 contenidos (un 18% más con respecto a 2015).

### Objetivos

Desarrollar y divulgar información sobre la salud y el bienestar.

## 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: ATAM para el apoyo familiar; Federación de mujeres y familias del ámbito rural, AMFAR; Asociación empresa mujer de Asturias, ASEM, Aguas de Albacete; Asociación provincial de autotaxi de Albacete. 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](http://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.

---

## **Acción social para la Comunidad**

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.

---

### **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**

Ante una enfermedad profesional o un accidente de trabajo la entidad ofrece a los afectados y familiares información sobre las gestiones, trámites, recomendaciones y demás aspectos que sean considerados pertinentes para la mejora de dicha situación.

La mutua dispone de ayudas económicas, gestionadas por la Comisión de Prestaciones Especiales y reguladas por la Seguridad Social, cuyo fin es paliar económicamente el coste de las inversiones que muchos afectados han de realizar debido al accidente o enfermedad profesional.

Durante 2016 la entidad concedió ayudas económicas por valor de 1.308.149 euros, un 92,72% más respecto al año anterior.

Estas ayudas se tipifican como: ayudas de acompañamiento; ayudas para autónomos; ayudas económicas excluidas en los demás epígrafes; por fallecimiento; por invalidez; para mejoras sanitarias; y otros.

Los documentos relativos a dicha Comisión (composición, formularios, informes...) están disponibles en la web de la entidad.

#### **Objetivos**

Continuar e incrementar en lo posible las ayudas concedidas.

---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

Fraternidad-Muprespa apuesta por mantener una fluida y fructífera relación con la sociedad y sus grupos de interés. Para ello promueve, en la medida de sus posibilidades, actividades que repercutan en una mejora colectiva, social y empresarial.

---

### Política de Acción Social - Política

#### Comentarios

Fraternidad-Muprespa otorga los Premios Escolástico Zaldívar a aquellas empresas mutualistas que demuestran haber realizado durante el año un esfuerzo, labor, sensibilidad y compromiso especial en el ámbito de la prevención. Este año, en su 3ª edición, se entregaron un premio y una mención de honor por cada modalidad: 1) Gran empresa, 2) Pymes y empresas de nueva creación, y 3) Empresas sin ánimo de lucro, ONG y empresas de economía social.

Posteriormente la entidad elabora una revista virtual en la que informa sobre los méritos valorados y entrevistas a los premiados. Esta es enviada a los grupos de interés y publicada en la web.

#### Objetivos

Continuar con la entrega de galardones y la política de difusión de dichos premios.

### 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.

Durante este año la entidad ha participado activamente elevando propuestas a la Mesa de RSC de Castellón con el propósito de realizar actividades sobre buenas prácticas en empresas de la región, así como facilitando acuerdos entre centros académicos y la Mesa para poder difundir y sensibilizar en materia de responsabilidad social.

Durante este ejercicio se ha firmado un convenio con Inserta (entidad para la formación y el empleo de la Fundación ONCE) a favor de la inserción laboral para la incorporación, en los próximos tres años, de 15 personas con discapacidad.

#### Objetivos

Mantener la participación y colaboración con centros e instituciones. Fomentar la inclusión en programas y acuerdos siempre que los objetivos impulsores tengan fines de bienestar social.

### Plataformas de networking - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Fraternidad-Muprespa ha tenido una presencia activa destacada en 57 cursos y congresos de ámbito sanitario entre los que destacan: • XV Congreso Nacional SETLA. Obtención del primer premio a la mejor comunicación oral de enfermería y mejora caso clínico de traumatología. • III Congreso de Inspectores Médicos de la Seguridad Social. • III Congreso AEA-SEROD. • XIV Congreso AEETO – Seguridad en los Cuidados en C.O.T. • XXVI Congreso Anual SOMACOT. • XXXI Jornadas Nacionales de Enfermería en Traumatología y Cirugía Ortopédica. • 19º Congreso Nacional de Hospitales y Gestión Sanitaria. • II Jornada daño cerebral sobrevenido. Una atención integrada. • LII Congreso SECOT de Valencia. • Congreso de la Federación Europea de Sociedades de Cirugía de la Mano. • I Jornada Fremap de Biomecánica Clínica: Actualización en la valoración funcional. • IX Jornadas Nacionales de la AET (Asociación enfermería del trabajo). • Jornada médica Vithas Fátima - Aparato locomotor y dolor. • X Jornada de Valoración Funcional IBV 2015 • XI Congreso SCMAL. Sociedad Canaria de Medicina Asistencial Laboral • XXV Jornadas de Fisioterapia de la ONCE. Actualizaciones en Fisioterapia. La entidad también ha celebrado el

Simposium Nacional "Actualización en el manejo de las lesiones de hombro en el ámbito laboral" que ha contado con más de 200 asistentes y la participación de más de 30 ponentes; los más importantes profesionales de la especialidad de hombro.

### **Objetivos**

Mantener la trayectoria de la entidad y detectar nuevos foros profesionales.

### **Participación ciudadana - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Por la razón de ser de las mutuas, la implicación y colaboración con proyectos sociales está presente.

#### **Comentarios**

La entidad colabora con la empresa Halcourier en el proyecto "Transportando sueños", consistente en la recolección de tapones de plástico en los centros de la CAM. El importe del reciclado del material entregado se destina a la investigación del Síndrome de West

### **Objetivos**

Buscar proyectos similares que representen un compromiso con la sostenibilidad y con la sociedad.

### **Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Durante el pasado ejercicio la entidad y sus empleados participaron en las siguientes campañas y proyectos: Entrega de tres cheques regalo para la adquisición de juguetes a fundaciones que tienen su razón de ser en la ayuda de los menores y sus familias:

- Fundación APANID (Asociación de Padres y Amigos de Niños Diferentes);
- Fundación PAN Y PECES, centrada en dar ayuda alimenticia de primera necesidad y productos básicos para el mantenimiento de las familias demandantes; y
- Fundación ATENPACE, creada por un grupo de padres de hijos con parálisis cerebral con el objeto cubrir las necesidades y tratamientos adecuados, fomentar su desarrollo, autonomía, capacidades y atender a su formación.
- Entrega de juguetes a niños hospitalizados en el Hospital Gregorio Marañón de Madrid con motivo del Día Internacional del Cáncer Infantil, por parte de los empleados voluntarios de la Mutua junto con ASION.
- Realización de la campaña de recogida de

alimentos "Juntos contra el hambre y el despilfarro", logrando recaudar 3.568 Kg de alimentos que fueron donados al Banco de Alimentos (FESBAL).

- Realización de otras campañas de recogida de alimentos a favor de la Associació Asteroide B612 de Cataluña (destinada a la infancia) y Cruz Roja.
- Celebración de la IV Campaña de donación de sangre en coordinación con el Centro de
- Transfusiones de la Comunidad de Madrid y los miembros del Servicio de Prevención Propio de la entidad.
- Entrega de material informático (amortizado) a la entidad Ordenadores Sin Fronteras (OSF), asociación sin fines de lucro que recoge material informático de particulares y empresas y lo recicla apropiadamente para enviarlo a Latinoamérica y el Caribe, donde es utilizado por colectivos con carencias y necesidades. Donación de camilla a Protección Civil de Inca (Baleares)
- Firma de acuerdo con Cruz Roja de Las Palmas para la recogida con carácter permanente de alimentos no perecederos en la sede de la Mutua de esa localidad.
- Firma de acuerdo con Cruz Roja de Manzanares (Ciudad Real) para la recogida solidaria de juguetes y alimentos no perecederos..

### **Objetivos**

Continuar la línea de colaboración y proponer nuevas acciones y proyectos. Diseñar un módulo formativo dirigido a los empleados y especialmente a aquellos que participan como voluntarios.

### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha publicado, con fecha de octubre de 2016 en el Sistema de memorias de responsabilidad social de las empresas, establecido en la Orden ESS/1554/2016 de 29 de septiembre, la Memoria de sostenibilidad de la mutua del año 2015.

### **Objetivos**

Continuar con dicha metodología.

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE





---

## 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). También cuenta con dos Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificados que han sido otorgados por la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR.

---

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

#### Observaciones Genéricas

Fraternidad-Muprespa impulsa la mejora ambiental y asigna los recursos necesarios para asegurar la exitosa implantación de la política de medioambiente

#### Comentarios

Las principales acciones para la gestión medioambiental realizadas durante 2016 han sido:

- Continuar con la sensibilización y difusión de cultura y respeto por el medio ambiente.
- Diseñar las herramientas informáticas propias que contribuyan a una mejora del seguimiento y control de los residuos.
- Celebrar sesiones formativas e informativas por video conferencia sobre aspectos ambientales.
- Formar a los responsables en la gestión de los residuos sanitarios.
- Integrar en todos los procesos de compras e informáticos consideraciones medioambientales.
- Actuar de manera supervisada en la retirada de los residuos agotados de tóner y cartuchos de tinta.
- Concienciar medioambientalmente para la gestión de los residuos urbanos.
- Promover consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria.
- Promover consejos medioambientales para el consumo responsable del agua, energía y el papel.
- Invitar a la reflexión con la realización de una encuesta a través del portal web, con motivo de

#### Objetivos

Continuar la actual política de sostenibilidad ambiental. Mantener la política de comunicación y sensibilización.

#### 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 medioambiente y cumpliendo siempre los requisitos legales ambientales que le son de aplicación, así como velar por el cumplimiento de otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.
- Minimizar los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrolla en sus oficinas y centros asistenciales y en los emplazamientos en los que presta su actividad.
- Planificar las actividades de tal forma que se asegure la prevención de la contaminación porque está comprometida con la protección del medioambiente mediante una gestión de riesgos, garantizando la mejora continua de su comportamiento en el campo ambiental.
- Estar abierta a la participación activa de todo el personal y además incluir las sugerencias de mejora propuestas por los empleados, fomentando la mejora continua y prevención de la contaminación.
- Documentar, implementar y mantener al día la política de gestión ambiental de la empresa, así como comunicarla a todas las personas implicadas en los procesos de esta.

- Mantener sensibilizados y concienciados a todos sus empleados, fomentando la formación ambiental de los mismos y la participación de los trabajadores en la gestión ambiental, así como la comunicación con los proveedores a través del envío de comunicados.
- Estar integrada en la gestión global de la empresa.
- Poner a disposición de todos sus mutualistas, del público en general y del resto de partes interesadas, su política de gestión ambiental, siguiendo con el compromiso empresarial de transparencia y de diálogo que ya sigue.

### **Objetivos**

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

### **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.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

La comunicación desarrollada ha tenido como objetivo fundamental la concienciación con el medioambiente. Fraternidad-Muprespa ha desarrollado acciones dirigidas a la plantilla para promocionar y reforzar el consumo responsable y el respeto a la calidad ambiental, más allá del cumplimiento de las obligaciones legales.

También ha celebrado en 2016 el Centenario de los Parques Nacionales, a través de la realización de productos y difusión de mensajes por los canales corporativos internos, afianzando la política de calidad y medioambiente así como el plan de responsabilidad social corporativa.

En 2016 Fraternidad-Muprespa ha pasado a formar parte activa del Grupo Español de Crecimiento Verde,

el cual está formado por empresas que trabajan en España y que quieren trasladar a la sociedad y a las administraciones públicas un modelo de crecimiento compatible con el uso eficiente de los recursos naturales.

Con el objeto de dar soporte a la participación en dicho grupo Fraternidad-Muprespa ha constituido un grupo de trabajo enmarcado en el comité de RSC.

### **Objetivos**

Mantenimiento y reforzamiento de las actividades orientadas a la concienciación con el medioambiente.

### **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**

Durante el ejercicio 2016 se ha incrementado el consumo de la energía eléctrica en un 5,70%.

También ha sufrido un incremento el consumo de gasóleo en un 35,08% (6.952 litros) y un descenso en el consumo de gas en un 47,65% (78.478 m3).

Los centros de la entidad captan el agua de la red pública de los distintos servicios municipales o bien de otras empresas de aguas. El agua, procede de diferentes fuentes (cuencas) y conducidas a estanques reservorios.

Durante el ejercicio 2016 el consumo de agua ha sido de 26.347 m3. Esto ha significado un incremento del 2,43%; se han consumido 626 m3 más de agua con respecto al ejercicio 2015.

Durante el ejercicio 2016 se han reducido en un 54,81% las emisiones (alcance 1 y 2) de los gases con efecto invernadero.

La reducción de emisiones (tCO<sub>2</sub>eq) de GEI en relación al ejercicio 2015 es de 1.415,25 a la cual ha contribuido principalmente la compra de energía eléctrica "verde" con factor de emisión o mix eléctrico 0,00 (Kg CO<sub>2</sub>/Kwh).

### **Objetivos**

Mantener la tendencia de reducción de consumos y vigilar los aumentos realizando un seguimiento detallado.

### **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.

Durante el ejercicio 2016 se ha reducido el consumo del papel (DIN A4) en un 6,80%. Es decir, se han gastado 3.276 Kg de papel menos que el ejercicio anterior.

#### **Objetivos**

Recuperar los índices de 2014. Potenciar la política de comunicación y sensibilización.

### **Estrategia Climática - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

El compromiso de Fraternidad-Muprespa con el medioambiente es mayor cada día en la medida que se ha impulsado hasta triplicar el número de centros asistenciales certificados durante 2016 con respecto al ejercicio 2015.

Se ha conseguido la certificación en la norma ISO 14001:2004 en 16 centros asistenciales, sumando así un total de 26 centros certificados. También se ha de añadir que el centro de gestión de Alcobendas, en el que reside la Subdirección General de Sistemas de Información y servicios, mantiene la certificación de la norma ISO 14001:2004 (desde el año 2005) y el certificado EMAS (desde el 2011)

Durante este año se ha logrado que todo el suministro de energía de sus centros de trabajo disponga de Certificado de Generación con garantía de origen, procedente exclusivamente de fuentes de energías certificadas renovables; como consta registrado en la web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Para ello, ha licitado y

adjudicado el servicio de suministro de energía eléctrica y su gestión integral, el servicio de eficiencia energética y el servicio de mantenimiento de equipos energéticos de todos sus centros de trabajo.

Cabe destacar que para la adjudicación del contrato, más allá de los criterios habituales asociados a la calidad, se han tenido especialmente en cuenta los económicos: ahorros comprometidos respecto a los costes actuales, las actuaciones en instalaciones que el adjudicatario debe acometer y el ahorro respecto al precio máximo de licitación del servicio de mantenimiento.

#### **Objetivos**

Fortalecer el compromiso de la entidad con el medioambiente. Diseñar campañas con el objeto de sensibilizar e involucrar con la responsabilidad medioambiental.

### **Proyectos ejecutados - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Las principales acciones para la gestión medioambiental llevadas a cabo durante 2015 han sido:

- Continuar con la sensibilización y difusión de cultura y respeto por el medioambiente.
- Diseñar herramientas informáticas propias que contribuyan a una mejora del seguimiento y control de los residuos.
- Celebrar sesiones formativas e informativas por video conferencia sobre aspectos ambientales.
- Formar a los responsables en la gestión de los residuos sanitarios. Integrar en todos los procesos de compras e informáticos consideraciones medioambientales.
- Actuar de manera supervisada en la retirada de los residuos agotados de tóner y cartuchos de tinta.
- Concienciar medioambientalmente para la gestión de los residuos urbanos.
- Promover consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria.
- Promover consejos medioambientales para el consumo responsable del agua, energía y el papel.

#### **Objetivos**

Desarrollar los proyectos.

### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los**

## **objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

En este sentido, durante 2016 se ha fortalecido su capacidad para ofrecer servicios e infraestructuras que respondan a retos globales como el cambio climático, la crisis energética o la pérdida de biodiversidad.

Durante el ejercicio 2016 se ha incrementado el consumo de la energía eléctrica en un 5,70% con respecto al 2015. No obstante, con independencia del dato se están implementando otras medidas, por ejemplo, la adaptación de equipos, el rediseño de procesos, las inversiones en infraestructuras y cambios operativos. Todo ello manteniendo las pautas o hábitos de consumo sostenible.

Cabe apuntar también el incremento en el consumo de gasóleo en un 35,08% (6.952 litros) y consignar la reducción no menos significativa en el consumo de gas en un 47,65% (78.478 m3).

Sin embargo, a pesar del incremento del consumo de energía eléctrica durante el ejercicio 2016 se han reducido en un 54,815% las emisiones (alcance 1 y 2) de los gases con efecto invernadero (GEI). Este descenso en 1.415,25 (tCO<sub>2</sub>eq) ha sido debido principalmente a la compra de energía eléctrica "verde" con factor de emisión o mix eléctrico 0,00 (Kg CO<sub>2</sub>/Kwh) a comercializadoras como Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A., Ondemand Facilites S.L. o Eléctrica Serosense S.L. entre otras.

### **Objetivos**

Reforzar las actuaciones sobre "buenas prácticas ambientales"

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las auditorías certifican la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad.

### **Comentarios**

Durante el año 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.

### **Comentarios**

Durante el año 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.

## **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 mediambientales 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 su difusión se han utilizado los canales de comunicación interna.

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.

La actividad de Fraternidad-Muprespa se dirige al tratamiento integral de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, tanto en su aspecto económico como en las acciones preventivas, sanitarias y recuperadoras por medio de la rehabilitación, así como a la cobertura del resto de prestaciones que, como Mutua, le son legalmente atribuidas.

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

Plaza Cánovas del Castillo, 3.

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

España

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

Fraternidad-Muprespa, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, es una asociación privada de empresarios constituida mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscripción en Registro especial dependiente de este, que tiene por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del Ministerio, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. De tal forma, Fraternidad-Muprespa está inscrita en el citado Registro especial con el número 275 y su denominación social es Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275. 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.

2010

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).

El plantilla se compone de 2.010 personas distribuidas del siguiente modo: Personal sanitario: 942; Personal de gestión: 1.017; Personal de prevención: 51. El total de mujeres es de 1.194; y de hombres 816. El total de personas con contrato indefinido es de 1.790; y con contrato temporal, 220. El total de personas con contrato a tiempo completo es de 1.490 y con contrato a tiempo parcial, 540. El desglose de plantilla según región y sexo es el siguiente: Andalucía: 138 hombres y 206 mujeres. Aragón: 13 hombres y 16 mujeres. Asturias: 8 hombres y 25 mujeres. Baleares: 13 hombres y 12 mujeres. Canarias: 15 hombres y 34 mujeres. Cantabria: 7 hombres y 14 mujeres. Castilla – La Mancha: 51 hombres y 69 mujeres. Castilla y León: 40 hombres y 81 mujeres. Cataluña: 55 hombres y 69 mujeres. Extremadura: 23 hombres y 16 mujeres. Galicia: 44 hombres y 68 mujeres. La Rioja: 7 hombres y 15 mujeres. Madrid: 294 hombres y 422 mujeres. Murcia: 20 hombres y 26 mujeres. Navarra: 15 hombres y 13 mujeres. País Vasco: 34 hombres y 52 mujeres. Comunidad Valenciana: 39 hombres y 56 mujeres. Según perfil profesional: Directivos 135 con contrato indefinido a tiempo completo (91 hombres y 44 mujeres). Sanitarios 942 (contrato indefinido 784 y contrato temporal 158) con contrato a tiempo completo 524 y a tiempo parcial 418 (343 hombres y 599 mujeres). Administrativo 845 (contrato indefinido 793 y contrato temporal 52) con contrato a tiempo

completo 748 y a tiempo parcial 97 (317 hombres y 528 mujeres). Servicio de Prevención Propio 10 con contrato indefinido a tiempo completo (7 hombres y 3 mujeres). Higiene y seguridad en el trabajo 43 (contrato indefinido 40 y contrato temporal 3) con contrato a tiempo completo 42 y a tiempo parcial 1 (29 hombres y 14 mujeres). Otro personal 35 (contrato indefinido 28 y contrato temporal 7) con contrato a tiempo completo 31 y a tiempo parcial 4 (29 hombres y 6 mujeres). Distribución de la plantilla según actividad y naturaleza de la relación laboral (31 de diciembre de 2016) es la siguiente: Directivos 135 con contrato indefinido a tiempo completo (91 hombres y 44 mujeres). Sanitarios 942 (contrato indefinido 784 y contrato temporal 158) con contrato a tiempo completo 524 y a tiempo parcial 418 (343 hombres y 599 mujeres). Administrativo 845 (contrato indefinido 793 y contrato temporal 52) con contrato a tiempo completo 748 y a tiempo parcial 97 (317 hombres y 528 mujeres). Servicio de Prevención Propio 10 con contrato indefinido a tiempo completo (7 hombres y 3 mujeres). Higiene y seguridad en el trabajo 43 (contrato indefinido 40 y contrato temporal 3) con contrato a tiempo completo 42 y a tiempo parcial 1 (29 hombres y 14 mujeres). Otro personal 35 (contrato indefinido 28 y contrato temporal 7) con contrato a tiempo completo 31 y a tiempo parcial 4 (29 hombres y 6 mujeres). TOTAL 2010 (contrato indefinido 1790 y contrato temporal 220) con contrato a tiempo completo 1490 y a tiempo parcial 520 (816 hombres y 1194 mujeres).

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

Excepto el personal de alta dirección, el resto del personal de la entidad está bajo el Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

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

La cadena de suministro consta de las siguientes fases: licitación, contratación, ejecución del contrato y seguimiento del mismo. La entidad, como parte del Sector Público Estatal, está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público (Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14/11/2011) y a sus disposiciones de desarrollo. Concretamente tiene la consideración de "poder adjudicador" a efectos de la citada Ley. Por ello, publica sus procedimientos de contratación en la Plataforma de Contratación del Sector Público. Además de la Ley de

Contratos del Sector Público, la regulación interna por la que se rige la función de adquisición de suministros y servicios es: Instrucción de contratación de Servicios Centrales; Instrucción de contratación de Servicios Periféricos; Código ético; Código de conducta y Política de compras.

G4-13 - Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: \* 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.

A continuación se detallan los principales cambios organizativos: el área de Afiliación pasa a depender del Centro Financiero Contable; el departamento de Comunicación, Relaciones Institucionales y Afiliación pasa a llamarse departamento de Comunicación y Relaciones Institucionales; la Comunicación se divide entre comunicación externa (adscrita a la Subdirección de Prevención, Calidad y Comunicación) y comunicación interna (adscrita al Centro de Recursos Humanos y RSC); el departamento de Prevención pasa a llamarse departamento de Prevención y Desarrollo de la Cultura de la Salud; el área de Relaciones con Asociados e Institucional pasa a llamarse área de Relaciones Institucionales y Concursos Públicos. Durante el ejercicio 2016 se han mantenido los criterios y cláusulas administrativas aplicadas a la cadena de suministro: conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido, Ley Orgánica de Protección de Datos, ISO 13485 (Sistema de gestión de la calidad para productos sanitarios) y el empleo de papel proveniente de bosques gestionados de modo sostenible (certificado FSC o PEFC).

G4-14 - Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución. Todos los empleados de la entidad quedan cubiertos por el Convenio General de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

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.

Firmante desde 2010, del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact). Renovación del compromiso con los principios para el Empoderamiento de la mujer, iniciativa promovida por UNIFEM (Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact). Renovación del compromiso de adhesión al Charter de la Diversidad. Renovación del sello Alorcón Concilia. Certificación del sello Bequal. Distintivo de Igualdad en la empresa que otorga el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Renovación del programa educativo 4ºESO + EMPRESA a instancias de la Consejería de Educación de la CAM. Compromiso con la adhesión a la Declaración de Luxemburgo. Acreditación QH+1estrella del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad en materia de responsabilidad sociosanitaria. Miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde.

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

ATAM para el apoyo familiar. Federación de Mujeres y Familias del Ámbito Rural, AMFAR. Asociación Empresa Mujer de Asturias, ASEM. Universidad de Jaén. Universidad de Valladolid – Campus de Segovia. Colegio Oficial de Graduados Sociales de Castellón. Aguas de Albacete. Asociación Provincial de Autotaxi de Albacete

## 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. El Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad se ha elaborado conforme a los criterios de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” en su

versión G4 del Global Reporting Initiative (GRI). También se contemplan las recomendaciones de la publicación “La discapacidad en las memorias de sostenibilidad” que elaboran Global Reporting Initiative y Fundación ONCE para ayudar a las organizaciones a divulgar su compromiso con el respeto y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad. El informe ha sido elaborado por la unidad de comunicación interna del centro de RRHH y RSC. La elaboración de la memoria se ha realizado de acuerdo a los principios indicados por el Global Reporting Initiative prestando especial atención a los siguientes que han determinado la estructura y contenidos incorporados: Grupos de interés. Tomar conciencia del valor informativo de la memoria hacia los grupos de interés para poner el foco en la información relevante y de valor para cada uno de estos; Sostenibilidad. Reflexionar desde cada uno de los ámbitos de la entidad sobre la sostenibilidad medioambiental del modelo y el impacto de las decisiones que se han tomado; Exhaustividad. Perseguir la concreción y síntesis de los contenidos, evitando la redundancia o redacción demasiado elaborada, sin detrimento de que la información sea suficiente para hacer comprensible todos los ámbitos de la gestión. Asimismo, los principios seguidos para garantizar la calidad de elaboración de la información han sido: Equilibrio. Realizar una redacción imparcial y objetiva, sin juicios de valor; Comparabilidad. Aportar datos de ejercicios anteriores que permitan la comparación, ayudando a la comprensión sobre la evolución de la entidad; Claridad. Informar a los grupos de interés sin que la redacción y el uso de terminología impidan la comprensión, en la medida de lo posible, a cualquier lector.

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 representa aspectos clave en la relación de la entidad con sus grupos de interés teniendo en consideración los principios fundamentales del Pacto Mundial. También se expone la actualización de la gestión de la mutua sobre los items reflejados en informes anteriores.

G4-20 - Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: \* Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. \* Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: — una lista de las entidades o los



grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o — una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. \* Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.

Los aspectos materiales de alcance externo son: Actividad preventiva, Asistencia social, Cadena de suministro, Calidad del servicio y satisfacción, Cuentas anuales, Diálogo y comunicación, Informe de gestión, Organigrama, Órganos de gobierno y participación, Prevención y gestión de conflictos de intereses, Red de atención, Régimen de propiedad y forma jurídica, Responsabilidad de los cargos ejecutivos, Resumen económico financiero, Supervisión de la gestión, Transparencia de la gestión. De alcance mixto son: Cambios normativos, Código de conducta y riesgos penales y código ético, Cumplimiento del código de conducta de inversiones financieras temporales, Integración de la RSC y comportamiento ético, Logros 2016, Misión, visión y valores, Objetivos 2017, Prácticas laborales responsables, Responsabilidad sociosanitaria, Sistemas de información, Sistemas de seguridad, Sostenibilidad medioambiental, Voluntariados corporativo. Y de alcance interno son: Formación, Medición y seguimiento, Plan estratégico corporativo, Plan estratégico del hospital central, Plantilla, Retribución y beneficios sociales, Salud y prevención.

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

En la memoria de 2016 se ha realizado un cambio de criterio en la contabilización de las personas afiliadas. En los informes previos se consideraban las personas afiliadas a fecha de 31 de diciembre del ejercicio. En este se ha calculado este dato como la media de los trabajadores afiliados cada mes. Siendo los dos datos igualmente válidos, este cambio se realiza para dar un dato más ajustado a la actividad real de la mutua. El cambio de criterio se ha aplicado a todas las series de datos sobre afiliación presentadas en el informe, por lo que pueden realizarse comparaciones entre sus datos

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, 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.

Los grupos de interés disponen de varios canales para trasladar a la entidad sus sugerencias y observaciones: a través de encuentros y actos mediante los cuales tiene una relación directa y personal con interlocutores de la entidad; a través de los canales que se ofrecen en las diversas plataformas on-line de la entidad; mediante correspondencia electrónica y a través de los centros administrativos y sanitarios. Las propuestas recogidas son estudiadas y analizadas por el Comité que corresponda según la temática que procederá según la viabilidad.

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).

2015-10-12

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<sup>a</sup> Ferrero García

G4-33 - a. Describa la política y las prácticas vigentes de

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

No se materializa verificación externa.

## 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.

Fraternidad-Muprespa, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, es una asociación privada de empresarios constituida mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscripción en Registro especial dependiente de este, que tiene por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del Ministerio, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. De tal forma, Fraternidad-Muprespa está inscrita en el citado Registro especial con el número 275 y su denominación social es Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275. 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. El código ético establece los principios y valores que la entidad se compromete a mantener con sus grupos de interés para alcanzar una gestión ética y responsable en su actividad como entidad colaboradora con la Seguridad Social. El código de conducta dispone, por un lado, de las normas generales de conducta que debe de cumplir todo el personal con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupe o del lugar en el que desempeñe su trabajo; y de otro, las normas de conducta específicas para la prevención de riesgos penales que podrían conllevar la responsabilidad penal de la persona jurídica. A estos últimos efectos, de prevención de riesgos penales, se dispone de un órgano de Análisis de Conductas que es el responsable de analizar, evaluar y tramitar la información recibida a través del canal de control de conductas, el cual tiene por objeto recibir información de cualquier incumplimiento por parte de empleados, directivos y terceros. Los dos códigos citados están publicados en la página web y en la intranet de la entidad, quedando así a disposición de todos los grupos de interés.



# ANEXO GRI-G4 BÁSICOS ESPECÍFICOS

# MEDIOAMBIENTE

## MATERIALES

G4-EN1 - a. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria. Distinga entre:

\* materiales no renovables; y \* materiales renovables.

Nº de centros y personas: 122 de 122 Valor: 44.887 kg.

Papel comprado no reciclado

G4-EN2 - Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

Nº de centros y personas: 0 de 122 Valor: Papel comprado reciclado=0

## ENERGÍA

G4-EN3 - a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: \* consumo de electricidad; \* consumo en calefacción; \* consumo en refrigeración; y \* consumo de vapor. d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: \* ventas de electricidad; \* ventas de calefacción; \* ventas de refrigeración; \* ventas de vapor. e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

E. Eléctrica: 122 de 122 Valor: 30.597.474 Gas: 3 de 122.

Valor 3.292.991 Gasoil: 5 de 122 . Valor: 1.021.505

G4-EN5 - a. Indique la intensidad energética. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores. d. Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

Total plantilla 2010. Valor: 4,8284 (Mwh) Persona/año

G4-EN6 - a. Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor

de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio). b. Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor. c. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

122 de 122. Valor: -1.087.836 -3,02%

## AGUA

G4-EN8 - a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes: \* aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos; \* aguas subterráneas; \* aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización; \* aguas residuales de otra organización; y \* suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

122 de 122. Valor:26.347

## EMISIONES

G4-EN15 - a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos). c. Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1). d. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. f. Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

122 de 122. Valor:

G4-EN16 - a. Indique las emisiones indirectas brutas de  
Informe de Progreso | 76

GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

122 de 122. Valor:242,13

G4-EN18 - a. Indique la intensidad de las emisiones de GEI. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3). d. Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

122 de 122. Valor:1,723

G4-EN19 - a. Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente). b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos). c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

122 de 122. Valor:-1.415,25 (tCO<sub>2</sub>eq) -54,81%

G4-EN20 - a. Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente. b. Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. d. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

122 de 122. Valor:

## EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN22 - a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por: \* destino; \* calidad del agua, incluido el método de tratamiento; \* y si ha sido reutilizada por otra organización. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

122 de 122. Valor:26.347

G4-EN24 - a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados. b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos: \* localización del derrame; \* volumen del derrame; \*material del derrame, según las siguientes categorías: —derrames de petróleo (superficies de suelo o agua); —derrames de combustible (superficies de suelo o agua); —derrames de residuos (superficies de suelo o agua); —derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y —otros (que debe especificar la organización informante). c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

122 de 122. Valor: 0

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: \* valor monetario total de las sanciones significativas; \* número de sanciones no monetarias; y \* procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

122 de 122. Valor:0

## GENERAL

G4-EN31 - Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por: \* costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y \* costos de prevención y gestión ambiental.

122 de 122. Valor:128.467



# ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON  
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

| Desafíos para la empresa  | ODS             | Principios |
|---|-----------------|------------|
| <b>Administración</b>   |                 |            |
| Contratos transparentes con la Administración Pública                   | 16              | 10         |
| Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública | 16              | 10         |
| <b>Medioambiente</b>  |                 |            |
| Falta de medición de los residuos en CO2                                | 12 13           | 8          |
| Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente                | 9 11 13         | 9          |
| Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad                     | 6 7<br>13 14 15 | 8          |
| Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera      | 6 7<br>12 14 15 | 8          |
| Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente              | 9 11 13         | 9          |
| Cálculo y compensación de los residuos en CO2                           | 7<br>13         | 8          |
| Optimizar el uso de papel en la entidad                                 | 12 15           | 7          |
| Falta de control del volumen de materiales impresos                     | 12 15           | 7          |
| Conocimiento del impacto ambiental de la entidad                        | 6 7<br>13 14 15 | 8          |
| <b>Empleados</b>  |                 |            |
| Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva    | 1 8<br>16       | 3          |
| Contratación de mano de obra infantil                                   | 4 8<br>16       | 5          |
| Falta de información a los empleados                                    | 4 8             | 3          |
| Deterioro de la Paz Social en la entidad                                | 8<br>16         | 3          |
| Mejoras de RSE sobre la normativa laboral                               | 8<br>16         | 4          |
| Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados                | 8<br>16         | 4          |
| Conciliación familiar y laboral   | 5 8             | 4          |
| Regular la aceptación de regalos  | 16              | 10         |
| Incumplimiento del convenio colectivo                                   | 1 8<br>16       | 3          |
| Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad                   | 1 5 8<br>10     | 6          |
| Discriminación por discapacidad   | 10              | 6          |
| Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad      | 4 8             | 1          |
| Incertidumbre en el ambiente laboral                                    | 8               | 1          |
| Aceptación de regalos que comprometan a la entidad                      | 16              | 10         |
| Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados           | 4 8             | 6          |

| Desafíos para la empresa   | ODS          | Principios |
|--|--------------|------------|
| Favorecer la competencia transparente entre entidades                  | 16 17        | 10         |
| Falta de compromiso del empleado con la entidad                        | 8            | 1          |
| Favoritismo en la contratación de empleados                            | 10 5         | 10         |
| Combatir los casos de soborno  | 16           | 10         |
| Salud y seguridad en el lugar de trabajo                               | 2 8          | 1          |
| Combatir y erradicar todas las formas de extorsión                     | 16           | 10         |
| Realización de horas extras no acordadas                               | 8            | 4          |
| Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación | 10 5 8       | 6          |
| Discriminación por raza  | 10           | 6          |
| Igualdad de género   | 5            | 6          |
| Accidentes laborales   | 3 8          | 1          |
| Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados  | 4 8          | 1          |
| Identificación del empleado con la entidad                             | 8            | 1          |
| Discriminación por edad  | 10           | 6          |
| Ausencia de evaluaciones de desempeño                                  | 4 8          | 6          |
| Buen ambiente laboral  | 8            | 1          |
| Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales          | 5 8          | 10         |
| Combatir y erradicar todas forma de malversación                       | 16           | 10         |
| Impulsar la sensibilización en materia medioambiental                  | 6 7 13 14 15 | 7          |
| Inserción de personas con discapacidad (LISMI)                         | 10           | 6          |
| Discriminación por género  | 5            | 6          |
| Competencia desleal  | 16           | 10         |
| Generar oportunidades para jóvenes con talento                         | 10 8         | 6          |
| Promoción del valor de las personas en las organizaciones              | 8 17         | 1          |
| <b>Proveedores</b>   |              |            |
| Falta de colaboración continua con los proveedores                     | 12 17        | 2          |
| Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos  | 1 2 8 16     | 2          |
| Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE               | 12 13 8      | 2          |
| Falta de criterios responsables en la selección de proveedores         | 12 13 8      | 2          |
| Proveedores como aliados de RSE en la empresa                          | 12 17        | 2          |
| Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos    | 1 2 8 16     | 2          |



| Desafíos para la empresa  | ODS        | Principios |
|---|------------|------------|
| Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores                           | 12 13 8    | 2          |
| Cumplimiento de la normativa  | 8 16       | 10         |
| Crear relaciones estables con los proveedores                                     | 12 8 16    | 1          |
| Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores    | 12         | 1          |
| Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE                      | 12 13 8    | 2          |
| Evaluación de proveedores   | 12 8 16    | 2          |
| <b>Clientes</b>   |            |            |
| Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios | 12         | 1          |
| Información asimétrica con clientes   | 12 17      | 10         |
| Valoración negativa de los clientes   | 12         | 1          |
| Desinformación de los clientes  | 12         | 1          |
| Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes                        | 12 16 17   | 10         |
| Falta de prospección al cliente   | 12         | 1          |
| Formación para clientes   | 4 12       | 1          |
| Acercar la RSE al consumidor final  | 4 12       | 1          |
| Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)                       | 12 16      | 1          |
| Relación duradera con los clientes  | 12 8       | 1          |
| Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles                             | 9 12       | 1          |
| Satisfacción del cliente  | 12 8       | 1          |
| Etiquetado e información transparente al cliente                                  | 12 16      | 10         |
| Blanqueo o lavado de dinero   | 16         | 10         |
| Accesibilidad de los productos y servicios  | 1 2 9 12   | 1          |
| <b>Comunidad</b>  |            |            |
| Alianzas entre asociaciones y empresas  | 17         | 5          |
| Invertir en las generaciones del futuro   | 3 4 11     | 6          |
| Acción social para la Comunidad   | 1 2 3 4 11 | 1          |
| <b>Socios</b>   |            |            |
| Satisfacción de expectativas  | 16 17      | 1          |
| Relación duradera con socios/accionistas  | 16 17      | 10         |

## CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos</li> <li>2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</li> <li>3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.</li> <li>4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</li> <li>5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.</li> <li>6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</li> <li>8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</li> <li>9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</li> <li>10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.</li> </ul> |
|--|--|





Network Spain  
**WE SUPPORT**



**Fraternidad**  
Muprespa

**SU MUTUA, 275**



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