



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Fraternidad-Muprespa

INFORME DE PROGRESO
2017



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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, 275.

Madrid, 19 de noviembre 2018.

Exmo. Sr. D. Ángel Pes.

Presidente Red Española del Pacto Mundial.

Desde que en el año 2010 Fraternidad-Muprespa suscribiera su adhesión a los Principios del Pacto Mundial, nuestra entidad respeta, promueve y difunde dichos Principios avanzando en distintos objetivos que apoyan su cumplimiento.

En el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad de la entidad y en el Informe de Progreso correspondientes al año 2017, se reflejan los logros alcanzados en dichos objetivos.

El pasado año manifestamos nuestra voluntad de impulsar medidas y políticas para la promoción de la salud en el entorno laboral y de acuerdo con ello nuestra entidad obtuvo la certificación de Empresa Saludable, que acredita que Fraternidad-Muprespa ha implantado un modelo de Excelencia Empresarial Saludable con la misión de proteger la salud, el bienestar y la seguridad de los empleados de la Mutua, haciendo partícipes a todos nuestros grupos de interés.

En 2018 y conforme a los Principios de Pacto Mundial, Fraternidad-Muprespa, renovando nuevamente su compromiso con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, abordará iniciativas que avancen en el fomento del liderazgo femenino y en el estudio e implementación de medidas contra la brecha salarial, a fin de detectar y en su caso erradicar cualquier signo de discriminación hacia las mujeres en nuestra entidad.

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

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

Nombre Completo (Razón Social)

Fraternidad-Muprespa

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Plaza Cánovas del Castillo, 3.

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.fraternidad.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Carlos Aranda.

Persona de contacto

Eva M^a Ferrero García

Número total de empleados

2035

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 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.

¿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 claves 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

Notas

¿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 inscrita en Registro especial dependiente de este; 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 que 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.

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.)

Entidad firmante con el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) desde 2010. 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



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



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

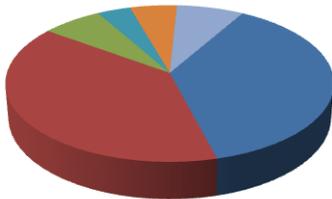
ANTICORRUPCIÓN



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 50
- Empleados: 52
- Proveedores: 9
- Accionistas: 0
- Administración: 5
- Comunidad: 7
- Medio ambiente: 10

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



112

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



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

Las aplicaciones de uso disponibles ofrecen una completa información sobre la LOPD a los usuarios; igualmente los empleados disponen de información y protocolos necesarios para desarrollar sus gestiones con un estricto seguimiento de la ley en vigor.

Política de Seguridad de la Información - Política

Observaciones Genéricas

La seguridad de las instalaciones, los sistemas y los datos continúan siendo una prioridad permanente 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.

Comentarios

Fraternidad-Muprespa ha implantado en 2017 un servicio integral centralizado de seguridad electrónica que ha permitido llevar a una central receptora de alarmas la vigilancia remota de todas sus oficinas.

La prestación del servicio, que fue adjudicada por licitación pública a finales de 2016 a la empresa Techco Security, cubre los siguientes aspectos: Instalación, mantenimiento y operación de los sistemas de seguridad electrónica (anti intrusión y video vigilancia); Mantenimiento y operación de los sistemas de detección y protección contra incendios; Control remoto de las alarmas y ejecución de los protocolos de seguridad definidos.

Objetivos

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

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

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 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 Observaciones Genéricas

Fraternidad-Muprespa ha implantado y mantiene un

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el estándar ISO/IEC 17001.

Comentarios

Durante 2017 han continuado los trabajos de adaptación de los procesos y actuaciones de la entidad al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, aprobado en abril de 2016 y que entrará en vigor en mayo de 2018. Entre los trabajos cabe destacar la preparación de una acción formativa interna sobre el RGPD donde se recogen los principales contenidos que afectan a la actividad de la entidad en cuanto al tratamiento de datos personales.

Objetivos

Mantenimiento de los controles del sistema de seguridad.

Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Acción / Proyecto

Comentarios

Dentro del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, según el estándar ISO/IEC 27001, que está implantado en la entidad, se han desarrollado las siguientes actuaciones: Implantación de medidas y controles de seguridad de acuerdo al plan de tratamiento de riesgos (establecimiento de un canal seguro de intercambio de documentación con los pacientes a través del portal del paciente; definición, implantación y control de medidas de seguridad relativas a la externalización del alojamiento del Centro de Proceso de Datos; implantación de las medidas extraídas de la auditoría de hacking ético efectuada en 2016; instalación de sistemas anti-spam en la red perimetral). Estudio de viabilidad de la implantación de una solución de gestión centralizada de los certificados digitales de identificación y firma electrónica que se utilizan en la gestión y tramitación telemática con las administraciones públicas, entre otras entidades. Cumplimiento de la legislación y las buenas prácticas en materia de protección de datos en términos (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 mensual del registro de acceso a datos personales por parte del personal de la entidad) Cabe destacar que en

2017 se han llevado a cabo las auditorías para el mantenimiento de las certificaciones ISO 9001, ISO 14001, Reglamento EMAS III e ISO 27001, del sistema de gestión integrado en el ámbito de los sistemas de información.

Objetivos

Mantenimiento y desarrollo de los sistemas 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 con el fin de reciclar en esta materia.

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

En 2017 Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo la implantación del plan director corporativo de seguridad que se aprobó en 2016. El plan integra y coordina las diferentes líneas de trabajo dentro de la entidad en materia de seguridad. Durante el establecimiento del plan director se efectuó una identificación y análisis de los riesgos de seguridad más relevantes dando lugar a la definición de un plan de tratamiento de riesgos específico. En el seguimiento periódico de dicho plan se revisa el nivel de implantación de las medidas del plan de tratamiento, así como los incidentes de seguridad registrados u otras cuestiones que han afectado al ámbito de la seguridad en el periodo.

Dentro de este plan se han implantado una serie de actuaciones en materia de seguridad, tales como: Definición de criterios para la dotación de sistemas de video-vigilancia y sistemas de alarma contra intrusiones en los centros; Elaboración e implantación de un manual de cumplimiento de la LOPD y de las normas internas de seguridad; Definición e implantación de criterios de seguridad de acceso a las estancias de los centros de la Mutua donde se ubican los servidores informáticos; Definición e implantación de criterios de seguridad de acceso a los archivos donde se custodia información sensible; Inclusión en los pliegos de contratación de proveedores de servicios un requisito referido a la obligatoriedad de firmar un acuerdo de confidencialidad por parte del personal laboral que preste sus servicios en las instalaciones de la Mutua.

Objetivos

Controlar y preservar los criterios de seguridad electrónica.

Relación duradera con los clientes

La media de permanencia de las empresas mutualistas, es decir, los clientes de la entidad, es de 20 años. Una aspecto clave que identifica la satisfacción del cliente y la calidad de los servicios que presta la entidad.

Código Ético / Conducta - Política

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 la entidad 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.

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. Otras aplicaciones informáticas que están a disposición del cliente son: www.fraternidad.com/mobile (portal móvil para teléfonos inteligentes o smartphones); www.rincondelasalud.com (portal sobre salud y buenas prácticas). Dentro de la web corporativa otros apartados especialmente diseñados para el usuario: Portal del Paciente, Previene, 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

Se han realizado 4 jornadas “Prevencion10.es: Herramienta preventiva para autónomos y empresas de hasta 25 trabajadores” que estaban programadas en todas las delegaciones y han sido divulgadas mensualmente a las empresas asociadas. El Aula Prevención es el área privada de formación digital de

las empresas mutualistas destinada a la educación y sensibilización sobre la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a través de la divulgación de buenas prácticas específicas por actividad laboral.

En 2017 se han puesto a disposición de los mutualistas 5 nuevos módulos: Gestión y tratamiento de residuos y plantas de reciclaje; Riesgos laborales del personal de mataderos; Limpieza viaria y recogida de residuos en vías urbanas; Recolección y envasado de frutas y hortalizas; y Riesgos laborales del docente. En total se han realizado 1541 cursos entre 126 empresas y 1000 autónomos.

Objetivos

Renovar la plataforma e-learning y la infraestructura que soporta el aula prevención.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Durante el pasado año la entidad ha realizado un total de 62 campañas a través del correo electrónico dirigidas a los distintos grupos de interés. A su vez ha dado continuidad al boletín Inform@ que, con periodicidad quincenal, traslada información actual en materia de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales, calidad, tecnología, medioambiente, recursos humanos y RSC a sus suscriptores, a la que se ha añadido una nueva sección titulada Emprendedores; se han remitido 26 números a los 71.116 suscriptores, habiendo sido la sección más leída la de actualidad del Portal del emprendedor con 2.289 visitas. Las comunicaciones con mayor alcance han sido las relativas al boletín Inform@ generando hasta 39.829 visitas.

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 ventanilla electrónica de atención disponible a través del portal web corporativo, llamada “Contacte con nosotros”, ofrece un canal adicional de contacto

con la Mutua para tratar cualquier tipo de información. Este canal encauza de manera automática la comunicación escrita al responsable interno de su gestión de acuerdo al ámbito especificado por el remitente.

El número de comunicaciones recibidas durante 2017 ha sido de 3.722, lo cual implica un aumento del 14,62%, y se han gestionado en tiempo y forma el 99,75%. La Oficina digital de Fraternidad-Muprespa es la plataforma web que permite a las empresas asociadas, trabajadores autónomos, asesorías y proveedores realizar sus trámites habituales con la Mutua en cualquier momento y a distancia. Las principales mejoras funcionales que se han incorporado durante el 2017 han sido: Nuevo servicio para que las empresas mutualistas puedan descargar on-line un certificado de siniestralidad; nuevas notificaciones en el buzón personal del usuario representante de la empresa mutualista: reclamaciones por deducciones presuntamente indebidas, notificaciones de deuda comunicada a la TGSS, reconocimiento del riesgo por embarazo o lactancia natural; rediseño de la nueva oficina digital, cuya puesta en funcionamiento se ha previsto para los primeros meses de 2018. La mutua pone a disposición de las empresas mutualistas AppSent, una aplicación móvil para el seguimiento en tiempo real del absentismo por contingencia común.

Objetivos

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 renovado 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. En este año se ha realizado la implantación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma UNE-ISO 10002:2014 y Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones; y la medición de la satisfacción de los pacientes atendidos

a través de la realización de más de 16.000 encuestas telefónicas.

Objetivos

Comenzar la integración de los sistemas de gestión de acuerdo a la nueva norma ISO 45001:2018. Continuar con la certificación de centros de atención y mantener las certificaciones y verificaciones ya obtenidas. Certificarse en las nuevas versiones de las normas 9001 y 14001 de 2015.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

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.

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. **257321**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Accesibilidad de los productos y servicios

La entidad se mantiene en permanente desarrollo y actualización de protocolos y procesos que faciliten la accesibilidad a los usuarios y mutualistas.

Código Ético / Conducta - Política

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 Etico 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

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 mutual 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 del 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

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

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.

Comentarios

Desde 1980, la Intervención General de la Seguridad Social, en base a la disposición de el 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. **252337**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Satisfacción del cliente

La mutua dispone de mecanismos de evaluación para conocer la satisfacción y valoración 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, velando que los proveedores y empresas con las que se mantenga relación actúen correctamente.

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Al cierre del ejercicio 2017 la entidad ha puesto a disposición de sus mutualistas una red de más de 3.200 puntos de atención sanitaria, de los cuales 113 eran centros propios además de los dos centros intermutuales. Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social para priorizar la dispensación de la asistencia sanitaria a través de concertos con otras mutuas, en Fraternidad-Muprespa se han mantenido vigentes los convenios de colaboración firmados con Activa Mutua, Asepeyo, CESMA, Ibermutuamur, MAZ, MC Mutual, Mutua Intercomarcal, Mutua Montañesa, Mutua Universal, Mutualia, Umivale y Unión de Mutuas. Estos acuerdos permiten que la mutua haya podido ofrecer a sus mutualistas una red de centros exclusiva y única entre las mutuas, con un total de 493 instalaciones mutuales distribuidas por todo el territorio nacional. Por otra parte, la red asistencial se ha complementado mediante concertos con las más prestigiosas clínicas, centros asistenciales y profesionales de distintas especialidades, hasta alcanzar un total de 2.661 puntos de atención sanitaria y una red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves.

Objetivos

Reforzar los acuerdos de colaboración y proponer nuevos siempre que se ajusten a ley y sean de interés y utilidad a los grupos de interés.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

La entidad desarrolla las siguientes actividades orientadas a la atención de sus mutualistas y trabajadores cubiertos: - La gestión de la prestación económica y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendida en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. - La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes. - La ayuda a la prevención de contingencias y la tramitación de la solicitud de bonificaciones del sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido a la disminución y

prevención de la siniestralidad. - La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural. - La gestión de la prestación económica por cese en la actividad del trabajador por cuenta propia. - La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. - También se dispone de una red compuesta por 122 puntos de atención.

Objetivos

Continuar la gestión y el desarrollo de dichos servicios proponiendo mejoras en función del marco legal correspondiente. Mejorar las instalaciones de atención al cliente.

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

La comunicación bidireccional y efectiva entre la entidad y sus grupos de interés es un aspecto fundamental para su crecimiento sostenible. La posibilidad de dialogar con estos, facilitarles la interacción o dotarles de información, le permite adaptarse a sus necesidades y ofrecerles el mejor servicio posible.

Se dispone de numerosos canales de comunicación y difusión de información que abarcan distintos ámbitos y tecnologías, de manera que cada grupo de interés pueda hacer uso de aquellos que mejor se adapten a sus necesidades o manera de funcionar. En total de comunicaciones recibidas fue de 11.607, cuyo desglose por ámbito es el siguiente: Infoweb (Oficina digital y Web) 4.528; Oficina digital (acceso) 2.476; Delt@/AOC y e-Servicios 2.742; IRPF -- 1.697; Proveedores 164

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

La Universidad de la Rioja ha distinguido a la entidad con el premio Supercuidadores con el que reconoce a individuos y empresas que trabajan para mejorar la vida de las personas.

La entidad ha recibido el Diploma acreditativo por el que se reconoce su constante colaboración e implicación en ofrecer un espacio a futuros profesionales para sus prácticas. Un agradecimiento público a la colaboración de la entidad tanto en su disponibilidad como por la calidad de las prácticas. Ganadora del premio enerTIC en la categoría Smart Sustainability por el proyecto Externalización de servicios energéticos cuyo objetivo es la mejora de eficiencia energética y de emisiones de la entidad.

Objetivos

Velar por mantener los criterios de calidad que han propiciado la obtención de estos reconocimientos y postular a la entidad en otros concursos o premios como elemento tanto de reconocimiento como de motor en la mejora de la gestión.

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La mutua dispone de un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre los servicios digitales prestados de manera fácil, cercana y ágil. Los canales de comunicación con el centro son principalmente los números de teléfono 902 363 860 y 91 418 32 40 y la ventanilla de atención del portal web corporativo. El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto ha aumentado en 2017 en un 66%.

Comentarios

El defensor del mutualista tiene por misión atender, canalizar y dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de pacientes, empresas y trabajadores asociados. Durante el 2017 se han recibido 1.367 quejas y reclamaciones que responden a 209.019 pacientes, lo que supone un incremento del 14,2% con referencia al ejercicio anterior.

Según el desarrollo de la reclamación: en 365 ocasiones se ha fallado a favor del reclamante (26,70%), aumentando ligeramente sobre el pasado

año; 15 de las reclamaciones fueron presentadas por empresas asociadas y 2 por asesorías; del resto, 1.309 fueron interpuestas por trabajadores por cuenta ajena y 41 por trabajadores autónomos. En función al tipo de contingencia: 967 estaban vinculadas a la contingencia profesional y 400 al resto de contingencias. El canal más extendido para trasladar las reclamaciones continúa siendo la hoja de reclamación oficial 852, hoja de reclamación interna 185, Oficina virtual de reclamaciones y litigios 119, Buzón del Defensor 135, Ventanilla electrónica de atención 66, Correo postal 7, Fax 2 y Servicio de atención telefónica 1.

Objetivos

Fomentar más encuentros con mutualistas y usuarios con el fin de poder mejorar la calidad y los procesos de recuperación..460649

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

A través de las encuestas de satisfacción podemos detectar la percepción que el usuario o cliente 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

El pasado año se han realizado encuestas de satisfacción a más de 16.000 pacientes. La valoración general medida a través de dichas encuestas y, por lo tanto, la calidad percibida por los pacientes es de 8,11 (en una escala de 1 a 10), siendo el detalle por servicio el siguiente: - Admisión 8,27 - Servicio médico 8,29 - Servicio enfermería 8,56 - Servicio de fisioterapia 8,89 - Tiempo de espera 7,10 - Información médica recibida 7,79 - Instalaciones 7,93 A través de estas encuestas se han recibido más de 1.300 observaciones. El índice medio de satisfacción de los pacientes hospitalizados que han cumplimentado la encuesta (40,67%) ha sido de un 96 (sobre 100), muy similar al 96,14 que se registró en 2016.

Objetivos

Continuar con la evaluación de los servicios prestados, con especial atención a los aspectos que han sido menos valorados. Realizar análisis históricos sobre las valoraciones.391089

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

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

La ventanilla electrónica de atención disponible a través del portal web corporativo, llamada “Contacte con nosotros”, ofrece un canal adicional de contacto con la Mutua para tratar cualquier tipo de información. Este canal encauza de manera automática la comunicación escrita al responsable interno de su gestión de acuerdo al ámbito especificado por el remitente.

El número de comunicaciones recibidas durante 2017 ha sido de 3.722, lo cual implica un aumento del 14,62%, y se han gestionado en tiempo y forma el 99,75%.

La Oficina digital es la plataforma web que permite a las empresas asociadas, trabajadores autónomos, asesorías y proveedores realizar sus trámites habituales con la Mutua en cualquier momento y a distancia.

Las principales mejoras funcionales que se han incorporado durante el pasado año han sido: Nuevo servicio para que las empresas mutualistas puedan

descargar on-line un certificado de siniestralidad; nuevas notificaciones en el buzón personal del usuario representante de la empresa mutualista: reclamaciones por deducciones presuntamente indebidas, notificaciones de deuda comunicada a la TGSS, reconocimiento del riesgo por embarazo o lactancia natural. Como complemento a la oficina digital, la entidad pone a disposición de las empresas mutualistas AppSent, una aplicación móvil para el seguimiento en tiempo real del absentismo por contingencia común. El Portal del paciente es la oficina digital para los pacientes, a través de la cual tienen la posibilidad de realizar en cualquier momento algunos trámites con la entidad que no requieren de su presencia.

Las principales mejoras que se han incorporado al portal han sido: Acceso a los informes médicos que previamente el paciente ha solicitado en el centro asistencial; nueva sección en la que el paciente tiene acceso a la documentación de su proceso asistencial; nuevas notificaciones en el buzón personal del paciente: comunicaciones relacionadas con el ejercicio de derechos ARCO, copia del cuestionario de solicitud de asistencia, notificación de envío de propuesta de alta médica a la inspección, notificaciones relativas al pago de prestaciones, comunicaciones relacionadas con reclamaciones al Defensor del mutualista, disponibilidad de informe médico solicitado. La app Mi Frater Paciente reproduce la funcionalidad del Portal del paciente en los dispositivos móviles (teléfonos o tabletas). A lo largo de 2017 se han incorporado las siguientes funcionalidades: consulta de las prestaciones económicas percibidas cuyos pagos han sido realizados por la Mutua, además del detalle de la solicitud de la prestación y el certificado de abono; acceso a la documentación del proceso asistencial; obtención del certificado de retenciones e ingresos a cuenta del IRPF; presentación de documentación por parte del paciente sobre su proceso (partes médicos, informes médicos, etc.); acceso al buzón personal; recursos audiovisuales con ejercicios y recomendaciones específicas para el paciente que le instruyen sobre cómo mejorar o acelerar la recuperación de su dolencia. El Rincón del asesor es el foro informativo web y de debate sobre sentencias, estudios y análisis de la legislación en materia laboral y de Seguridad Social. El espacio cuenta con una biblioteca jurídica con un sistema de avisos que

informa sobre la incorporación de nuevos contenidos a los suscriptores. Durante 2017 se ha trabajado en su mejora facilitando el acceso a los simuladores web de cuotas y de costes de absentismo. El Rincón del asesor ha aumentado su fondo documental en un 3,30% y ha aumentado el número de avisos en un 2,56%, poniendo de manifiesto un aumento en el número de suscriptores

Objetivos

Mantener la dedicación en mejora y accesibilidad de los servicios y prestaciones que se ofrecen a 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

El portal público de prevención Previene y el boletín digital Infoprevención. FM han modernizado su aspecto en 2017. A través de estos se han difundido 202 noticias, 5 nuevos videos sobre promoción de la salud y comentarios de sentencias con amplios análisis técnicos. La actividad del portal ha aumentado respecto al 2016 con un crecimiento del 74,13% en el número de visitas. El portal específico de empresa saludable pone a disposición de todos los públicos, el Rincón de la salud, ha seguido avanzado para ofrecer más y mejor información a los 293.433 visitantes a través de los 202 contenidos publicados durante el año. Además en 2017 se ha dado inicio al proyecto de rediseño que finalizará en 2018 para darle un formato más atractivo y visual. Para facilitar el asesoramiento a las empresas se han elaborado 12 nuevos trípticos, hasta alcanzar un total de 45.

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 2017 la Mutua ha celebrado un total de 347 cursos y jornadas para la educación y la mejora de la cultura preventiva con el fin de fomentar la

concienciación de la empresa. Estas actuaciones han alcanzado un total de 2.364 alumnos y han sido difundidas entre los mutualistas a través de unos 35.000 correos electrónicos mensuales. Como parte de la campaña de sensibilización se han impartido 16 ponencias en instituciones, fundaciones y centros públicos de las 51 que conforman el catálogo Hablando de prevención: PRL en actividades de buceo profesional; Empresa saludable y envejecimiento de la población activa; El amianto: riesgos para la salud y obligaciones; La exposición a ruido del trabajador del sector ocio y música (2); Coste de los accidentes y Método de Heinrich; Liderazgo en la Prevención de Riesgos Laborales; El universo nano (5); Modelo de empresa saludable; Coaching y resiliencia del técnico de prevención; Hacia un mundo singular en la comunicación; Actuación de prevención de las mutuas en sector educación; La prevención de riesgos laborales y el trabajador autónomo.

Con el fin de fomentar la seguridad vial, un aspecto cada vez más crítico en la accidentabilidad de las empresas, la entidad ha impartido 28 talleres de seguridad vial con realidad virtual inmersiva para 315 alumnos. Dado el éxito de la actividad, valorada de manera muy favorable por parte del 72% de los alumnos, y con el objeto de abarcar un número mayor de alumnos se ha decidido adquirir 4 equipos adicionales de realidad virtual, 6 programas simuladores de alcoholemia con gafas y video de realidad virtual.

Objetivos

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

La Mutua se ha propuesto dirigir acciones de responsabilidad social específicas que tengan al paciente como principal beneficiario, desde las que favorecen el ejercicio de sus derechos hasta las que promueven la readaptación profesional o la asistencia social. Actividad científica. Participación en congresos y publicaciones de los profesionales de la Mutua es una señal inequívoca de la voluntad de aprender y participar en los avances de la comunidad científica sanitaria. Jornada Trabajo y Prevención 4.0. Se trata

de contribuir a sentar las bases de la futura prevención, en un marco laboral con entornos de trabajo colaborativos con herramientas y dispositivos robotizados. En la jornada han participado 13 ponentes externos de distintas organizaciones como el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT), el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, CEOE, AESPLA, la UAM, grandes empresas y representantes de los sindicatos. Semana de la prevención. Coincidiendo con el 28 de abril, día mundial de seguridad y salud en el trabajo. La meta de esta iniciativa ha sido la de transmitir un mensaje positivo de la prevención de riesgos laborales, otorgándole un carácter más amable y cercano. Para ello, se han realizado talleres, ponencias, cursos y exposiciones en los distintos centros de atención. II Carrera por la prevención. Como parte de las actividades de la Semana de la prevención, ha tenido lugar la II Carrera por la prevención bajo el lema “La meta es tu salud”.

Objetivos

Continuar con estos programas y detectar nuevas acciones que satisfagan las demandas de los grupos de interés.

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

La apuesta de Fraternidad-Muprespa por la calidad no solo pone el foco sobre el cliente externo sino también sobre el interno. En un claro propósito de diferenciar las necesidades de uno y otro la Mutua estudia de manera específica la valoración que el cliente interno realiza sobre las unidades de servicios centrales en base a la calidad del servicio que recibe de estas. Para ello, durante 2016 realizó una encuesta cuyos resultados se han presentado al inicio de 2017. Destaca en estos la valoración global del servicio recibido, superior al 8 que mejora en un 9,7% la medición anterior.

Objetivos

Aumentar tanto los apartados evaluados como el número de encuestas. Diseñar la encuesta on-line o en formato tradicional.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

La actuación de la entidad se desarrolla bajo el control de las auditorías internas y externas, el conocimiento y aprobación del comité de dirección y, según el aspecto a tratar, otros comités. Igualmente se dispone de un servicio de asesoría jurídica que vela por el acatamiento legal de las actuaciones de la entidad.

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.

La información ofrecida por la entidad se estructura del siguiente modo: Información institucional relativa a Fraternidad-Muprespa, los servicios que ofrece como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, el Plan Estratégico, la Responsabilidad Social Corporativa y el patrimonio inmobiliario. Estructura organizativa que incluye la composición de los órganos de gobierno y participación, así como el organigrama de la entidad. Información económica que comprende el informe anual y memoria de sostenibilidad (desde el año 2003), la información relativa a las acciones de gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria, las tarifas oficiales de mutuas, los presupuestos, los informes y cuentas, así como la liquidación de ingresos, la liquidación de gastos, el seguimiento de indicadores y objetivos; además de los

contratos llevados a cabo por la Mutua a los que se accede mediante enlace a la Plataforma de Contratación del Estado. Información jurídica con la normativa vigente que afecta al sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Objetivos

Erradicar toda actuación amorala.

[Descargar documento adjunto](#)

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

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](#)

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 la entidad 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. Los mecanismos de gestión del desempeño de carácter externo que supervisan y controlan la actividad de la entidad y por lo tanto el gobierno de la misma son: Económicos (Auditoría del Tribunal de Cuentas. Auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social. Auditoría anual por iniciativa de Fraternidad-Muprespa); Ambientales (Certificaciones ambientales (ISO 14001, EMAS) y Verificación de la Huella de Carbono); Sociales (Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Sello Bequal categoría plus. Certificado DIGA); Otros (Certificación de gestión de la calidad (ISO 9001). Asimismo, la entidad cuenta con una unidad interna de Control de gestión y Auditoría encargada de realizar auditorías en los centros de atención y unidades de servicios centrales, vigilar el cumplimiento de los procesos, instrucciones y normativa vigentes, e informar periódicamente de las incidencias más preocupantes detectadas.

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.

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.

Código Ético / Conducta - Política

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 regulan 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 queda obligada a difundir 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

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

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 corporativa.

Objetivos

Continuar con el plan formativo para las nuevas incorporaciones. Reforzar el contenido formativo a

través de los diversos canales de comunicación interna: blog, noticias, boletines con artículos... Su planteamiento es refrescar y consolidar los principios básicos de la conducta ética en los diversas áreas de gestión.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Las mejoras para los clientes en servicios de atención sanitaria durante el pasado año han sido: Evolución del sistema de información clínica, HIS; Implantación de un nuevo procedimiento de asignación automática de médico responsable de los procesos asistenciales y de la cartera de procesos del facultativo, tanto para contingencia común como profesional; Implantación de un diario de operaciones de radiografías en el sistema de información clínica/radiológica (HIS/RIS); Evolución del modelo de gestión de los procesos de baja por contingencia común a través de actuaciones en los sistemas de información clínica y de gestión de prestaciones: criterios de clasificación y actuaciones previstas, indicadores de los procesos, evolución y personalización de los distintos procedimientos y modelos de comunicación, digitales o convencionales, con las inspecciones médicas de los servicios públicos de salud autonómicos; Implantación de un nuevo sistema PACS/VNA e integración del sistema HIS/RIS; Evolución del módulo de quirófano del sistema de información clínica (HIS); Evolución de la gestión del servicio de rehabilitación con mejoras para la coordinación entre servicios sanitarios: solicitud de adelanto de revisión desde el servicio y finalización de tratamiento rehabilitador desde consulta; Ampliación de la información intercambiada en los sistemas de interoperabilidad con otras mutuas a través de la incorporación de nuevos datos de los partes médicos incluidos en los nuevos modelos oficiales aprobados por la Orden Ministerial 1187/2015; Mejora de la gestión de los conciertos sanitarios para ganar en eficiencia, mayor flexibilidad y control en el procedimiento administrativo; Implantación de una solución que permite a los inspectores médicos el acceso por medios telemáticos a la historia clínica de aquellos pacientes de Fraternidad-Muprespa cuyos procesos tienen que revisar (fruto del acuerdo de colaboración firmado entre la Mutua y la Inspección Médica del INSS en la provincia de Málaga). En relación a las prestaciones económicas: Optimización del envío

automático desde Fraternidad-Muprespa al Sistema de Liquidación Directa de la TGSS de los partes de incapacidad temporal por contingencia profesional y de las prestaciones por riesgo, embarazo y lactancia, con el objetivo de minimizar la tasa de comunicaciones rechazadas y las posibles incidencias en las pre-liquidaciones de cotización de las empresas mutualistas; Mejora del algoritmo para la priorización en la gestión de citaciones de contingencia común; Implantación de un nuevo algoritmo para la selección automática en base a indicadores calculados de los procesos de contingencia común que deben ser revisados en las reuniones de IT; Revisión de criterios del proceso de facturación con el objetivo de optimizar e incrementar la recuperación de gastos a favor del sistema de Seguridad Social por la asistencia sanitaria prestada a trabajadores en procesos debidos a accidentes de tráfico donde exista un tercero responsable. En relación a la gestión de empresas y mutualistas: Nueva aplicación para la gestión de asesores que pone en valor el conocimiento e información disponible en la entidad sobre este colectivo. La aplicación ha contemplado una migración técnica a la nueva arquitectura corporativa de aplicaciones web, avanzando en el proceso de consolidación tecnológica y renovación de los sistemas de información; Tratamiento diario de la información de afiliación de mutualistas y de trabajadores protegidos que proporciona la Tesorería General de la Seguridad Social, para que la Mutua disponga de la información más actualizada posible sobre la afiliación y coberturas de sus mutualistas. En relación a la gestión económica, contabilidad y presupuestos: Evolución del gestor interno de expedientes de contratación para su adaptación a las novedades en el procedimiento interno de contratación vigente en 2017 y preparación para la normativa de contratación pública que entra en vigor en 2018; Implantación de un registro del consumo de agua en los centros de la Mutua a partir de la información que figura en las facturas, para facilitar el control del consumo y el mantenimiento de registros del sistema de gestión medioambiental (ISO 14001) de los centros; Nueva aplicación corporativa de gestión de centros, instalaciones y estructura organizativa, Centrix, que mantiene la base de datos corporativa única y transversal de los centros y organización de la entidad, además de dar soporte a múltiples procesos relacionados (gestión y pago de alquileres, expedientes de apertura, autorizaciones y licencias de

funcionamiento, explotación de información, etc.). En materia de prevención con cargo a cuotas: Preparación y adaptación del servicio de tramitación y gestión de las solicitudes del bonus (incentivo por baja sinistralidad) a la nueva normativa que aplica a partir de 2018 para las solicitudes del 2017; Ampliación de la oferta formativa digital del Aula Prevención con nuevos cursos multimedia. En materia de business intelligence: Puesta en funcionamiento de una nueva aplicación, Mi gestión directivos, de apoyo a la toma de decisiones de los directivos de los centros de atención, que proporciona diariamente de forma gráfica, información de la gestión y grado de cumplimiento de sus objetivos; Implantación de una nueva aplicación, Mi gestión médicos; Evolución de los cuadros de mandos de gestión, económico y de seguimiento de los sistemas de gestión de la calidad; Incorporación a los informes de absentismo por contingencia común para mutualistas de la información del coste estimado para la empresa. Sobre evolución tecnológica: Evolución a la versión del entorno de SAP Business Objects; Puesta en funcionamiento de un gestor de envíos masivos de mensajes SMS para mejorar la comunicación de información hacia los grupos de interés.

Objetivos

Continuar el desarrollo de aplicaciones y herramientas que tienen por objeto aumentar los servicios y mejorar su calidad.

Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La comunicación bidireccional y efectiva entre Fraternidad-Muprespa y sus grupos de interés es un aspecto fundamental para su crecimiento sostenible. La posibilidad de dialogar con estos, facilitarles la interacción o dotarles de información, le permite adaptarse a sus necesidades y ofrecerles el mejor servicio posible.

La entidad dispone de numerosos canales de comunicación y difusión de información que abarcan distintos ámbitos y tecnologías, de manera que cada grupo de interés pueda hacer uso de aquellos que mejor se adapten a sus necesidades o manera de funcionar.

Comentarios

Desde el 10 de diciembre de 2014 está abierto el portal

de la transparencia del Gobierno de España. Se trata de un espacio de información de la Administración General del Estado, vivo y dinámico en el que están disponibles todas las categorías de publicidad activa que establece la Ley. Fraternidad-Muprespa ha aportado información relativa a su actividad para que cualquier ciudadano pueda ejercer su derecho de acceso a la información.

La información publicada en este portal se divide en tres bloques: Institucional, que recoge toda la información relativa a los currículos y retribuciones del director gerente. Normativo, que reúne información de relevancia jurídica como las directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o las respuestas a consultas, siempre que supongan una interpretación del Derecho o tengan efectos jurídicos frente a terceros. Económico, que agrupa información sobre los contratos celebrados por la Mutua, la relación de inmuebles de titularidad de la Tesorería General de la Seguridad Social y uso por parte de Fraternidad-Muprespa, así como la información económico-financiera (cuentas anuales, ejecución presupuestaria, etc) Cualquier persona en el ejercicio de su derecho de acceso a la información puede solicitar información no publicada en los apartados anteriores relativa a Fraternidad-Muprespa, para lo cual dispone en su portal web de un formulario elaborado al efecto. Este derecho de acceso a la información está sujeto a los límites que tienen como objetivo proteger otros bienes jurídicos que puedan quedar desprotegidos si se da la información. Del mismo modo, también 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 del Gobierno de España.

Durante el ejercicio 2017 han tenido entrada dos peticiones de información a través del canal Web de la Mutua que se han tramitado y respondido en tiempo y forma a través del Portal de la Transparencia del Gobierno de España. El portal web corporativo destinado a ofrecer información pública y general, se ha rediseñado en su totalidad, dotándolo de un diseño adaptativo que lo hace más accesible y funcional, garantizando el acceso a toda la información mediante el cumplimiento de las pautas de accesibilidad web publicadas por el consorcio W3C. La revisión del portal ha implicado a su vez un cambio tecnológico en el

motor de funcionamiento, provocando una variación en la manera de medir y por lo tanto una reformulación de los datos del ejercicio precedente para que puedan ser comparables con los de 2017. El número de usuarios, accesos y páginas vistas ha aumentado durante 2017. Las sesiones recibidas en el portal han aumentado en un 26,96% hasta alcanzar las 602.012, el número de usuarios que han accedido al portal ha aumentado en un 20,16% hasta los 342.357 y las visitas a páginas en un 58,08% hasta las 1.559.162.

Los servicios más visitados del portal han sido el formulario de solicitud de botiquines que ha aumentado en un 12,55% y las consultas en la red de centros que han aumentado en un 80,50%. También se ha fomentado la presencia de la entidad en las redes sociales: YouTube, 1.537; Facebook. Twitter; LinkedIn. También se mantiene la cartelera y videos en las salas de espera. Durante 2017 se ha aumentado el número de pantallas disponibles, en total existen 107 pantallas.

Objetivos

Mantener la publicación actualizada de la entidad en los epígrafes que se han indicado.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

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

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

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 (carcelería, 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

Observaciones Genéricas

La mutua dispone de un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre los servicios digitales prestados de manera fácil, cercana y ágil. Los canales de comunicación con el centro son principalmente los números de teléfono 902 363 860 y 91 418 32 40 y la ventanilla de atención del portal web corporativo. El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto ha aumentado en 2017 en un 66%.

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 2017 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.**460688**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Los empleados cuentan con una plataforma de formación interna on-line, a través de dicha plataforma se ofrecen cursos de carácter general (para todos los empleados) y específicos según los perfiles profesionales. De forma complementaria se diseñan planes formativos, tanto en modalidad on-line como presencial, acordes a los grupos profesionales y según las demandas formativas recogidas en los estudios internos.

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), y 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 donde dispone tanto de su ficha de prevención, como las recomendaciones y demás información que se considera oportuna tanto por su puesto y actividad como por su perfil generacional. Dicha información está siempre disponible en la intranet.

Objetivos

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.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

La formación de los empleados es uno de los pilares fundamentales sobre los que la entidad construye la igualdad de oportunidades, la satisfacción en el puesto de trabajo, la ayuda a la integración, la fidelización y la alineación con los valores y cultura de la empresa.

Durante 2017 la Mutua ha impartido 38.970 horas de formación a un total de 3.694 alumnos, lo que representa una media de 19,27 horas por persona. Dicha formación se ha realizado en la modalidad presencial (13.067 horas) favoreciendo el establecimiento de vínculos entre los empleados; modalidad en línea (19.935 horas) y por videoconferencia (371 horas). Dentro de esta formación están incluidas las ayudas individuales para la formación externa que han sido concedidas a 226

alumnos (106 hombres y 12 mujeres) y han sumado un total de 5.598 horas adicionales. Entre la formación impartida en 2017 cabe destacar: • Promoción de 30 médicos que han realizado el curso de Experto Universitario en Valoración de Incapacidades Laborales por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), con un total de 15.000 horas. • Formación para los directivos en transformación digital, impartida por la Escuela de negocio ESIC a 21 directivos por un total de 945 horas. • Utilización del webinar en una parte de la formación presencial por la que a los asistentes en el aula se les une otro personal para escuchar temas concretos de interés. • Formación en Atención al Cliente con Discapacidad, impartido por ILUNION, en modalidad presencial, a 41 personas, con el objetivo de sensibilizar positivamente y potenciar la relación y la interacción entre los asistentes y clientes/usuarios con algún grado de discapacidad. • Celebración de Acto de Clausura y entrega de diplomas de los cursos Superiores de Desarrollo de Competencias (18) y de Dirección y Gestión de Empresas (23), formación certificada por la Universidad Rey Juan Carlos y OPEM Consultores. Esta formación, destinada a 41 jefes de área, ha sumado un total de 4.510 horas. Todo lo anterior se ha traducido en que el sistema de formación al que tiene acceso la plantilla de Fraternidad-Muprespa haya gozado de una notable aceptación, según se ha podido constatar en la valoración que otorgan los asistentes a los cursos, con un 8,48 sobre 10.

También se dispone de un programa de desarrollo de competencias directivas, orientado a mejorar la calidad directiva de los mandos, acentuar su motivación y compromiso con la misión, visión y valores de la Mutua y fortalecer un liderazgo de sus equipos de trabajo basado en la comunicación. Desde esta perspectiva, se ha seguido trabajando en el desarrollo de habilidades de liderazgo, continuando con los procesos de coaching y mentoring para directivos.

Objetivos

Mantenimiento y mejora de la oferta formativa.

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 y, según los puestos, formación relativa a su materia de trabajo.

Objetivos

Actualizar el manual de acogida e insertar nuevos contenidos.

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

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.

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 2017 la entidad ha contado en la plantilla con 49 personas afectadas por algún grado de discapacidad. Sus puestos de trabajo se encontraban en el ámbito administrativo (33 personas) y el sanitario (16 personas). Conforman el 2,4% del total de la plantilla, con lo que además de dar cumplimiento a la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se persigue una verdadera integración de estas personas, para lo cual en 2016 se firmó el convenio con Inserta, entidad para la formación y empleo de la Fundación ONCE

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.

Comunicación sobre la diversidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

El objetivo del curso es tratar de sensibilizar a la plantilla y mutualistas de las dificultadas a las que se enfrentan en el día a día las personas que sufren algún tipo de discapacidad.

Objetivos

Continuar los programas de concienciación con la diversidad.

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. Acuerdo con INSERTA, entidad para la

formación y el empleo de Fundación ONCE, para abordar los procesos de selección de candidatos en puestos de trabajo que pueda necesitar, así como las empresas del grupo, así como para desarrollar posibles acciones de formación y cualificación profesional. El convenio contempla, además, la promoción de otras acciones que favorezcan la inserción laboral de personas con discapacidad de forma indirecta a través del fomento de colaboración con los centros especiales de empleo. Proyecto Epsilon (ATAM), la Asociación Telefónica de Asistencia al Minusválido, han firmado un convenio de colaboración con la finalidad de potenciar la experiencia y el conocimiento mutuo de ambas entidades para la puesta en marcha de iniciativas y proyectos de alto impacto social en el campo de la protección social, así como el cuidado y la prevención de la salud

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.

Reconocimiento - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La entidad ha sido galardonada con los Premios DIGA 2017 que concede Fundación Shangri-La para la accesibilidad y la responsabilidad social.

Objetivos

Desarrollar la actividad interna y la externa (relación con los mutualistas)461428

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

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 profesional 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 4.956 libros y 1.152 películas (con 2.196 y 2.897 préstamos respectivamente); un obsequio personal a los 25 empleados que cumplan 25 años de antigüedad en la empresa y a los 3 que cumplen 50 años. Fraternidad-Muprespa es promotora de un plan de pensiones adscrito a Fonditel Delta, fondo de pensiones que cubre de manera complementaria la previsión social de sus trabajadores. Los partícipes del plan son los empleados fijos de la Mutua con más de dos años de antigüedad que voluntariamente han decidido adherirse al mismo. La Mutua aporta una cantidad cada año que se distribuye de forma lineal entre todos los partícipes del plan. En el año 2017 dicha cantidad ha sido de 381.751,54 euros, repartidos entre 1.161 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

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

Las acciones a destacar desarrolladas en 2017 dentro del marco del voluntariado corporativo son: Campaña donación libros Fundación Melior. Recogida solidaria de libros de texto, material escolar y libros de lectura, tratando de favorecer una alternativa a las familias con hijos en edad escolar que por su situación económica no pueden afrontar de manera adecuada la vuelta al colegio. Campaña de recogida de tapones Barcelona-Hospital Vall d'Hebrón. Durante la campaña se ha recogido una tonelada de tapones que ha sido remitida al Hospital Vall d'Hebrón de Barcelona para contribuir al programa de investigación de la inmunodeficiencia crónica. Máquina expendedora de café solidario Aspace –

Cantabria. Instalación en el centro de Santander una máquina expendedora de café gestionada por ASPACE Cantabria, Asociación para la Atención de Afectados por Parálisis Cerebral y Alteraciones Afines. La asociación se encarga del mantenimiento, control y reposición de productos y los beneficios que ha obtenido los ha destinado a las personas con discapacidad. Campaña de recogida de alimentos Cruz Roja-Tomelloso. Campaña solidaria de recogida de alimentos no perecederos y juguetes. Los recursos solidariamente recogidos han sido entregados a la Asamblea de la Cruz Roja de Tomelloso para su reparto entre los niños más desfavorecidos de la zona. Campaña de donación de sangre Servicios Centrales Madrid. En el mes de diciembre y en colaboración con Cruz Roja se ha efectuado la campaña de donación de sangre en los centros de trabajo de los servicios centrales de la Mutua.

Objetivos

Diseñar un 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

Comentarios

El pasado año se añadió al modelo de medición de compromiso y clima la variable cultura, incorporando un cuestionario sobre la cultura y valores de la Mutua que evalúa la identificación de las personas con los mismos y con las formas de trabajo de la entidad, lo que redundará en una mejor información sobre cómo mejorar el entorno de trabajo. Los resultados han puesto de manifiesto un crecimiento progresivo de la participación en todos los grupos y niveles (desde la medición realizada en 2013), lo que permite plantear que la encuesta es reconocida como herramienta de retroalimentación.

Además, se observa un progreso positivo en el clima interno de la Mutua, con resultados superiores a la media del análisis comparativo en ámbitos como el trabajo en equipo y cooperación, la autonomía, los medios y recursos, el reconocimiento, la valoración del empleo y el proyecto empresarial, la conciliación, etc. La dimensión referida a las prácticas directivas del jefe, en un nivel alineado a la media, es el ámbito en el

que más progreso se observa; mientras que las áreas de mejora se refieren a la formación y promoción.

Objetivos

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

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 apartado se ofrece: la ficha de prevención personalizada según el puesto, los reconocimientos médicos y específicos que se han realizado a través de la entidad, así como las recomendaciones oportunas y, con carácter general, píldoras informativas de información que es considerada relevante.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En el campo de la vigilancia de la salud, los trabajadores se han beneficiado entre otras de las siguientes acciones durante el 2017: 1.269 reconocimientos médicos, este es el 62,36% de la plantilla; Programa epidemiológico de detección precoz de aplicación sistemática para detectar enfermedades graves en estado inicial o precoz; 951 reconocimientos ginecológicos y prostáticos; y 559 vacunaciones como parte de la campaña de vacunación antigripal.

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.

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. **391480**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Igualdad de género

En 2011 la entidad aprobó y comenzó a desarrollar su primer Plan de Igualdad entre

mujeres y hombres, el cual fue 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 presente 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 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.

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.

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 En materia de conciliación destacan por su especial relevancia para una mayor calidad de vida profesional y familiar las medidas de las que se han beneficiado 124 empleados, tales como: la excedencia o reducción de jornada por cuidado de hijos o familiares, los permisos de lactancia acumulada o la opción del teletrabajo, aplicable en los casos en que la actividad del trabajador así lo permita.

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 ayuda para

vivienda (en los supuestos de traslado por necesidades del servicio). La mejora económica de la prestación por incapacidad temporal, maternidad o riesgo de embarazo hasta completar el 100% del salario. Los seguros de accidente, vida y responsabilidad civil.

Los permisos, entre otros, paternal para exámenes prenatales y de preparación al parto, paternidad (ampliado), asistencia a consulta médica con hijos menores o padres dependientes. La ampliación de hasta 6 días de vacaciones adicionales para mayores de 60 años. La reducción de jornada de hasta el 50% para trabajadoras víctimas de violencia de género. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI) y Fraternidad-Muprespa han suscrito un acuerdo sobre la adopción de medidas para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y comités de dirección, dentro del proyecto Más Mujeres, Mejores Empresas que ha entrado en vigor en octubre de 2017.

Objetivos

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

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...)

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.

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 los 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 ha ser fluido.

Comentarios

La entidad establece tres reuniones ordinarias con las

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

Objetivos

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

Conciliación familiar y laboral

Las políticas de conciliación familiar y laboral se acuerdan dentro del marco del Plan de Igualdad.

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.

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

La Mutua ha recibido la certificación Bequal en la categoría plus por la que se reconocen 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.

Ha obtenido la certificación de empresa saludable, la cual acredita que ha implantado un modelo de excelencia empresarial saludable con la misión de proteger y fomentar la salud, el bienestar y la seguridad de los empleados de la Mutua.

El Consejo de Presidencia y Participación Ciudadana del Principado de Asturias, ha entregado a la entidad la Marca asturiana de excelencia en igualdad con la que se reconoce la labor de empresas y organizaciones que promueven mediante planes y acciones, la equiparación efectiva entre hombres y mujeres

La Universidad de la Rioja ha distinguido a la entidad con el premio Supercuidadores con el que reconoce a individuos y empresas que trabajan para mejorar la vida de las personas. Distinción con el Diploma acreditativo por el que se reconoce su constante colaboración e implicación en ofrecer un espacio a futuros profesionales para sus prácticas. Un agradecimiento público a la colaboración de la entidad tanto en su disponibilidad como por la calidad de las prácticas.

Objetivos

Reforzar y mantener políticas que faciliten la plena implantación de la igualdad en su más amplio concepto.

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

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

Mermar la diferencia porcentual en los cargos con responsabilidad. **366897**

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.

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.

Desarrollo profesional - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La entidad apuesta por un sistema de cobertura de vacantes que da preferencia a la movilidad interna, entendiendo con ello que el desarrollo y promoción de las personas que trabajan en la entidad constituye un elemento esencial de su política de recursos humanos, lo cual repercute en un mayor grado de motivación y mejor percepción del clima laboral.

El procedimiento que sustenta los procesos de selección y evaluación de personal está orientado a atraer y seleccionar el mejor talento de acuerdo al principio de adecuación persona-puesto. Estos procesos forman parte del sistema de gestión por competencias que pone el énfasis en la adecuación técnica, competencial y de valores de las personas, y propicia una gestión de los procesos basada en la transparencia, objetividad y eficiencia, donde el mérito, la idoneidad y la no discriminación son los elementos centrales en su ejecución.

Objetivos

Continuar el fomento del desarrollo profesional en consonancia con las capacidades individuales de los interesados y la política de igualdad y conciliación.

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.

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

Observaciones Genéricas

Comentarios

Todos la plantilla de la entidad recibe formación anual a lo largo del año. En modalidad on-line varias veces al año y de forma presencial según el puesto de trabajo, la movilidad, los cambios legislativos y la promoción interna.

Objetivos

Continuar con los programas formativos incrementando la variedad de cursos en función de las necesidades legislativas y profesionales. **501974**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

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

Código Ético / Conducta - Política

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.

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

Comentarios

Los trabajadores de Fraternidad-Muprespa disfrutan 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.

Durante 2017 se han realizado un total de 982 actividades relacionadas con la prevención, de las cuales solamente el 4,27% (42 actividades) no habían estado previamente programadas.

Entre las actividades realizadas cabe destacar: 66 revisiones de evaluaciones de riesgos de puesto de trabajo (62 de lugares de trabajo y en 61 centros se han realizado estudios sobre las pantallas de visualización de datos). 218 inspecciones de seguridad. 32

revisiones de medidas de emergencia. 59 jornadas de implantación de medidas de emergencia. 48 simulacros de emergencia. 486 avisos de coordinación de actividades empresariales (CAE). Investigación y seguimiento de los 132 accidentes de trabajo del personal en jornada laboral (37 expedientes con baja - 21 in itinere-, 93 expedientes sin baja -30 in itinere-, y 2 recaídas -1 in itinere-). 2.347 horas impartidas de formación en materia de prevención de riesgos laborales que han alcanzado al 30,95% de la plantilla (cursos de reciclaje de PRL, jornadas de sensibilización, primeros auxilios, delegados de prevención, prevención de riesgos en trabajos con agentes biológicos, prevención campos electromagnéticos, radiaciones ionizantes y protección). 13 publicaciones en blog, 27 noticias en Intranet y 132 avisos en Intranet para la concienciación e información de la plantilla. La gestión de riesgos psicosociales de la plantilla ha seguido enfocada en 2017 a realizar el seguimiento de las situaciones detectadas en el estudio de factores psicosociales (F-PSICO 3.1) realizado a toda la plantilla en 2015.

En cuanto a la vigilancia de la salud, los trabajadores se han beneficiado entre otras de las siguientes acciones durante el 2017: 1.269 reconocimientos médicos, este es el 62,36% de la plantilla. Programa epidemiológico de detección precoz de aplicación sistemática para detectar enfermedades graves en estado inicial o precoz. 951 reconocimientos ginecológicos y prostáticos. 559 vacunaciones como parte de la campaña de vacunación antigripal.

Objetivos

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

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La intranet de la entidad dispone de un apartado específico para cada empleado en el que se refleja aspectos concretos a la prevención de riesgos: ficha de prevención del empleado; documentación específica para el empleado en materia de prevención; organización preventiva del centro físico al que está

adscrito; comunicación de incidentes al Servicio de Prevención; acceso a sus reconocimientos médicos; relación de cursos que en materia de prevención se le propone acorde al puesto y funciones. Dicha información está disponible en todo momento en su ficha individual dentro de la intranet.

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

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.

Comentarios

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

Objetivos

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

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Durante 2017 el número de procesos de baja por contingencias comunes del personal de la Mutua ha sido de 824, con una media de duración de 27,67 días. Esto ha supuesto más procesos que en 2016 pero con menos días de duración.

Respecto a contingencias profesionales se han producido 39 accidentes de trabajo con baja, con una media de duración de 24 días por proceso. Este dato ha supuesto un incremento en el número de accidentes respecto a 2016 pero de menor duración. Los accidentes sin baja en jornada laboral han disminuido de 100 a 93.

Objetivos

Analizar la tipología de bajas y la accidentabilidad con el objeto de poder implantar y desarrollar medidas preventivas.**391506**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

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

Observaciones Genéricas

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.**367073**

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

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Fraternidad-Muprespa, como parte del sector público estatal, está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público, según Real Decreto Legislativo 3/2011, 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 en Fraternidad-Muprespa viene fijada por: Instrucción de contratación de servicios centrales; Instrucción de contratación de servicios periféricos; Código ético; Código de conducta; Política de compras

Objetivos

Desarrollar la gestión relativa a compras conforme la normativa vigente y los procedimientos y protocolos aprobados para desarrollar dicha actividad.

Código Ético / Conducta - Política

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 éticas 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 de manera general ha contratado la entidad son: Equipamiento sanitario; Material para cirugías (osteosíntesis), consumibles de quirófano y otro material fungible para el Hospital; Armarios botiquines y reposiciones para empresas mutualistas; Equipamiento y material para oficinas; Consumibles informáticos; Servicios generales (limpieza, seguridad, valija y transportes, gestión de residuos, mantenimiento de los equipamientos, etc.) De manera más concreta los principales contratos que la Mutua ha tramitado durante el 2017 son: Suministro de artículos de parafarmacia y asistencia técnico-legal para los centros asistenciales; Suministro, instalación y mantenimiento de dos equipos de radiología digital para los centros asistenciales de Córdoba y Ripollet; Suministro, instalación y mantenimiento de un equipo de radiología convencional y un sistema CR para el centro asistencial de Arrecife; Suministro, instalación y puesta en marcha de 8 equipos de diatermia para diversos centros asistenciales; Acondicionamiento para el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana (Suministro, instalación, puesta en marcha y mantenimiento de los elementos de quirófano del bloque quirúrgico; suministro de material de ortopedia técnica prefabricada y accesorios de ortopedia; suministro e instalación de dos equipos de radiología digital con suspensión de techo; suministro e instalación de una tomografía axial computarizada); Suministro, transporte y matriculación de un vehículo eléctrico; suministro de material de oficina y consumibles informáticos; servicio de investigación privada por medio de detectives para dar cobertura a nivel nacional; servicio de traslado y alojamiento del Centro de Proceso de Datos; servicio integral de gestión de nóminas; servicio de mensajería; servicio de gestión de residuos generados en los centros de trabajo; servicios de instalación, explotación y mantenimiento de máquinas automáticas expendedoras de bebidas frías, calientes y multiproductos para los centros de trabajo.

Objetivos

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

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](#)

Procedimiento de Compras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La cadena de suministro tanto de bienes como de servicios, consta de las fases de licitación, contratación, ejecución y seguimiento del contrato.

Comentarios

La ejecución presupuestaria de Fraternidad-Muprespa

al cierre de 2017 ha sido de 10.257.811,01 euros en el capítulo 2 (Gastos en bienes corrientes y de servicios) y de 621.296,56 euros en el capítulo 6 (Inversiones reales).

Objetivos

Velar y controlar los criterios de compras y las relaciones con proveedores.

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.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

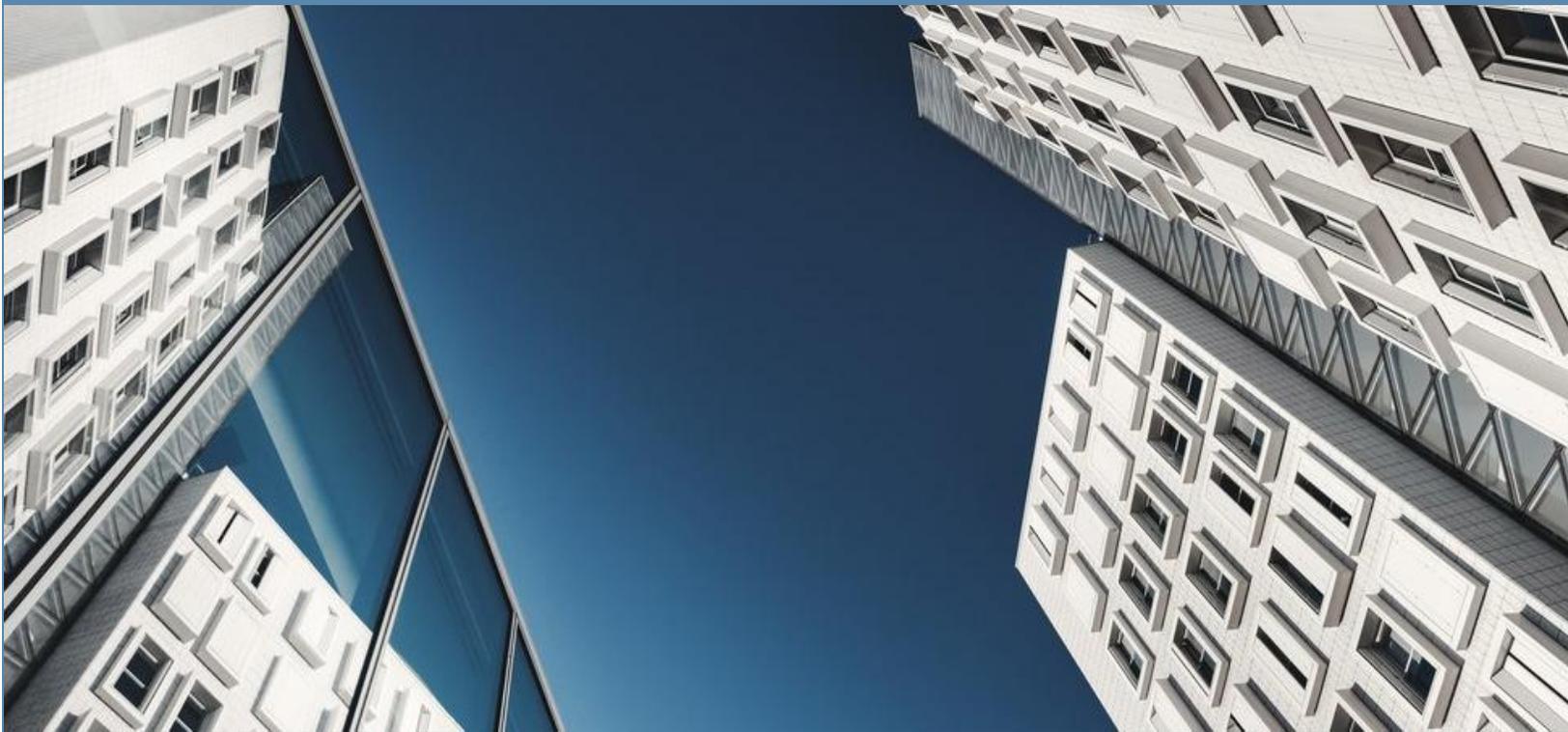
Durante el ejercicio 2017 se han mantenido los criterios y cláusulas administrativas aplicadas a la cadena de suministro: conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), LOPD (Ley Orgánica de Protección 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

Velar por el buen cumplimiento en las relaciones con proveedores y continuar los controles y auditorías.

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

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

La transparencia es un aspecto recurrente en los valores que rigen el funcionamiento de Fraternidad-Muprespa, tanto en su relación con los clientes, internamente entre sus empleados para lograr alcanzar de una manera más eficiente los objetivos que se propone, como en su vertiente pública con el compromiso de informar sobre su gestión.

El buen gobierno de la Mutua estima que la información y la transparencia es la base de la relación con sus grupos de interés ya que favorece la credibilidad, la estabilidad y contribuye a impulsar el crecimiento y la generación de riqueza.

Objetivos

Mantenimiento de los controles y procedimientos en la gestión y desarrollo de toda actividad de la entidad que han de estar guiados por principios de ética, transparencia e integridad.

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.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



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

Comentarios

La entidad ha desarrollado 15 acuerdos de colaboración con asociaciones profesionales y empresariales, instituciones académicas, fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro para la divulgación, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, de aspectos normativos que puedan afectar tanto a las propias entidades como a sus miembros. Bajo este marco se han realizado más de 459 acciones institucionales.

Acuerdo firmado con la web Prevencionar.com tiene por objeto difundir de manera desinteresada y preferente actividades, iniciativas, publicaciones y

otras actuaciones de interés que la Mutua lleve a cabo en el ámbito de la prevención de riesgos laborales Colegios de Graduados Sociales.

Convenios con los colegios profesionales de graduados sociales de Madrid, Alicante, Burgos y Ciudad Real, en los que se establece el compromiso para la organización de jornadas, cursos, conferencias y otros actos cuyo objetivo sea la orientación, formación e información en el conocimiento de la normativa y de las actividades que se desarrollen paralelamente a la Mutua y que sean de interés para sus miembros.

UDIMA Universidad a distancia de Madrid. Acuerdo para realizar actividades de investigación, generación de conocimiento, difusión, creación de eventos y transferencia de conocimiento en materia de prevención de riesgos laborales.

Instituto Asturiano de la Mujer y el Instituto Asturiano de PRL. Por medio de este convenio la Mutua y ambos institutos han establecido un marco de trabajo común para la planificación y ejecución de estudios relacionados con la prevención de riesgos laborales y salud laboral con perspectiva de género, y el desarrollo de actividades de difusión y divulgación entre el empresariado asturiano para mejorar las condiciones y entornos laborales que comparten hombres y mujeres.

Igualmente se han firmado varios acuerdos de colaboración con distintas entidades a través de los cuales formaliza un marco para la realización de actividades de divulgación sobre la gestión de la Seguridad Social: Confederación de centros de Educación y Gestión; Asociación de Comerciantes de Santa Eulalia de L´ Hospitalet; Asociación de Jóvenes Empresarios de Las Palmas, Santa Cruz de Tenerife y Ciudad Real; Asociación de Hostelería de Manzanares (AHM).

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.

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 recuadrado 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 en periodo navideño.

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.

Apoyo a pymes y emprendedores - Acción / Proyecto

Comentarios

La entidad ha celebrado la V edición de los Premios 2804 Escolástico Zaldívar, dedicados a la promoción de la seguridad y la salud de las empresas mutualistas que hayan demostrado su compromiso en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, a la que se presentaron 85 candidaturas, otorgando un premio ganador y una mención de honor por cada categoría: Modalidad de gran empresa de más de 1.500

trabajadores; Modalidad de gran empresa de hasta 1.500 trabajadores; Modalidad de pyme y empresas de nueva creación; Modalidad de Empresas sin ánimo de Lucro, ONG y Autónomos.

Objetivos

Continuar fomentado la participación en los premios Escolástico Zaldívar como motivación en la prevención y condiciones saludables de las empresas mutualistas y autónomos.

Participación ciudadana - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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 a alumnos del IES Padre Piquer, IES La Estrella y el Colegio Alemán, en distintas unidades de servicios centrales y en la dirección provincial de Madrid. Mesa de Responsabilidad Social de Castellón III Networking. La mesa de RSC de Castellón ha celebrado su III Networking con el objeto de reunir empresas y personas desempleadas y establecer así un foro para intercambiar experiencias, fomentar la empleabilidad, especialmente en los colectivos con mayor dificultad, y detectar necesidades de las partes allí presentes.

Objetivos

Continuar la presencia activa en estos programas.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta

de seguimiento

Comentarios

Queda reflejada en el Informe anual y memoria de sostenibilidad 2017 que, Fraternidad-Muprespa ha renovado el compromiso de adhesión, como entidad firmante desde 2010, al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) en noviembre de 2017. La renovación representa el compromiso voluntario para impulsar medidas y políticas adecuadas que repercutan en el avance de la integración de las personas con discapacidad. En este sentido, ha elaborado y presentado el informe de progreso correspondiente al ejercicio 2016 que requiere el Pacto Mundial en el que refleja los 21 criterios del nivel activo que le otorgan el nivel avanzado. La Mutua ha renovado el 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). También ha renovado el compromiso de adhesión al Chárter de Diversidad 2015-2017. La adhesión implica asumir y suscribir los principios de sensibilización sobre la igualdad de oportunidades, el avance en la construcción de una plantilla diversa, la promoción de la inclusión o integración de todas las personas que pertenecen a la empresa y el fomento de la conciliación entre la vida familiar y laboral.

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. Desde 2005 la entidad dispone del certificado ISO 14001, y desde el año 2011 certificado EMAS. También cuenta con dos Sistema de Gestión Ambiental (SGA) otorgados por la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

La política de medio ambiente desarrollada en Fraternidad Muprespa se basa en la Norma UNE EN ISO 14001 2004 y en el Reglamento (CE) 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009. Entre las principales retos de la Política medioambiental cabe destacar: Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente 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 medio ambiente 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

Observaciones Genéricas

Comentarios

La comunicación desarrollada ha tenido como objetivo fundamental la concienciación con el medio ambiente. 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.

Como miembros del Grupo Español de Crecimiento Verde se ha avanzado en sus compromisos a través del grupo de trabajo de sostenibilidad medioambiental. Además, se ha querido hacer su aportación intentando llegar a sus grupos de interés a través de campañas específicas de ahorro en el consumo de agua así como la importancia de la reducción de gases de efecto

invernadero. La entidad ha sido la ganadora del premio enerTIC en la categoría Smart Sustainability por el proyecto Externalización de servicios energéticos cuyo objetivo es la mejora de eficiencia energética y de emisiones de la entidad.

Objetivos

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

Proyectos ejecutados - Acción / Proyecto

Comentarios

Objetivos

Mantener las acciones y proyectos impulsados así como las campañas y programas de concienciación.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Comentarios

El desarrollo sostenible de la entidad, en el sentido más amplio (social, económica y ambiental) lo que se llama la “triple botton line” o triple cuenta de resultados, constituye un objetivo fundamental, respondiendo a su compromiso a través de los 34 indicadores de desempeño de la categoría medio-ambiente de la Global Reporting Initiative (GRI-G4). Los indicadores ambientales analizados cubren el desempeño en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua), y de salida (residuos o emisiones).

Objetivos

Reforzar las actuaciones sobre “buenas prácticas ambientales”

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

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 sistemático, informando y avisando de la situación real de la entidad.

Comentarios

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

Objetivos

Continuar las auditorías para conocer los consumos reales en los diversos centros. **252473**

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

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

Observaciones Genéricas

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 la difusión de tales acciones se han utilizado los canales de comunicación interna a las que tiene acceso toda la plantilla (100%). 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. **252495**

Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

Con el objeto de fomentar más el compromiso con el medioambiente la entidad informa a los diversos grupos de interés el avance y la situación de los indicadores internos en materia medioambiental.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Las principales acciones para la gestión medioambiental realizadas durante el 2017 han sido: Continuación en la sensibilización y difusión de cultura y respeto por el medio ambiente; diseño de herramientas informáticas propias que contribuyan a una mejora del seguimiento y control de los residuos; celebración de sesiones formativas e informativas por video conferencia sobre aspectos ambientales; formación de los responsables en la gestión de los residuos sanitarios; inclusión en todos los procesos de compras e informáticos de consideraciones medioambientales; concienciación medioambiental para la gestión de los residuos urbanos; promoción de consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria; promoción de consejos medioambientales para el

consumo responsable de agua, energía y papel; sustitución del vehículo para la gestión de la valija de motor a combustión a eléctrico; publicación con motivo de la celebración del día mundial del medio ambiente de una encuesta en la web corporativa recogiendo las opiniones de los usuarios, como una invitación a la reflexión.

Objetivos

Continuar con las acciones de concienciación y formación medioambiental.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Comentarios

El compromiso de Fraternidad-Muprespa con el medio ambiente sigue vigente y es mayor cada día. Muestra de ello es que se ha conseguido la certificación en la norma ISO 14001:2004 en 22 nuevos centros asistenciales, sumando así un total de 48 centros certificados. Además se ha iniciado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la práctica totalidad de los centros asistenciales. La Mutua mantiene la certificación de la norma ISO 14001:2004 (desde el año 2005) y el certificado EMAS (desde el 2011) en el centro de sistemas de información y servicios de Alcobendas (Madrid). También ha verificado la huella de carbono del año 2016 con AENOR, procediendo a su registro en el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA) como muestra del avance y de su especial sensibilidad con el medio ambiente.

Objetivos

Mantener y desarrollar los programas de certificación medioambiental como garantía de compromiso y comportamiento de la entidad.



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
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
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 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 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 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 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	5 10	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 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	5 8 10	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	8 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
Proveedores		
Falta de colaboración continúa 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	8 12 13	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	8 12 13	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
Clientes		
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
Comunidad		
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
Socios		
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

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

