



# INFORME DE PROGRESO 2018

---

## Fraternidad Muprespa



# Tabla de Contenidos

01

Carta de Renovación del Compromiso

02

Perfil de la Entidad

03

Metodología

04

Análisis

Clientes

Empleados

Proveedores

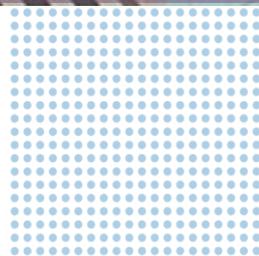
Administración

Comunidad/Sociedad Civil

Medioambiente

---

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





Madrid, 4 de diciembre de 2019

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 2018, se reflejan los logros alcanzados en dichos objetivos.

El pasado año manifestamos nuestra voluntad de, abordar iniciativas que avanzaran en el fomento del liderazgo femenino y en el estudio e implementación de medidas contra la brecha salarial, a fin de erradicar cualquier signo de discriminación hacia las mujeres en nuestra entidad y en esta línea nuestra mutua ha cumplido con los objetivos marcados para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y predirectivos y ha realizado estudios de brecha salarial, consensuando medidas para su erradicación como la simplificación de su estructura retributiva o la implementación de nuevas medidas de conciliación que eviten la reducciones de jornada o excedencias prolongadas.

En 2019 y conforme a los Principios de Pacto Mundial, Fraternidad-Muprespa, avanzará en la promoción de la salud en el entorno laboral, en relación con los desafíos del ODS 3 "Salud y Bienestar", continuando la labor iniciada en 2017 y renovando la certificación de Empresa Saludable obtenida, que acreditó que Fraternidad-Muprespa tiene 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.

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.

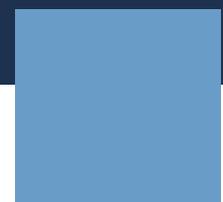
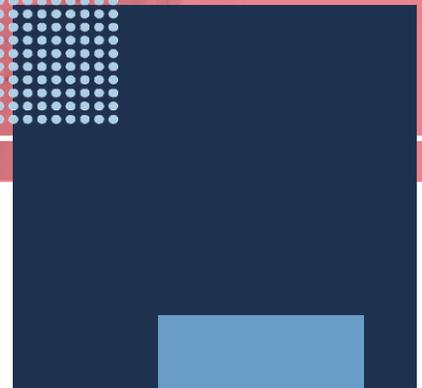
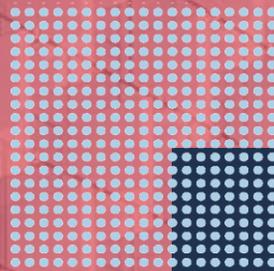
Atentamente.

Carlos Aranda Martin.

Director Gerente de Fraternidad Muprespa.

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



### DATOS GENERALES

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

Número total de empleados

2085

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

960.000 – 24 millones

### MODELO DE NEGOCIO Y

### ENTORNO EMPRESARIAL

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.

Países en los que está presente el negocio o tiene producción

España

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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 y 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.

### SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

## INFORME DE PROGRESO 2018

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

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

Criterios seguidos 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.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

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.

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

Iniciative 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 se ha establecido la materialidad o definido 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.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

**INFORME DE PROGRESO 2018**

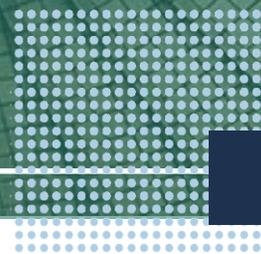
anual

¿Desea reportar con ODS?

Sí

**REPORTE EN ODS**

# 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.

## INFORME DE PROGRESO 2018

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

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

**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.

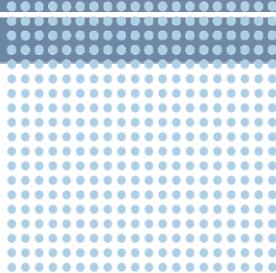
**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cuantitativos 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



14

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



6

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



3

Temáticas contempladas

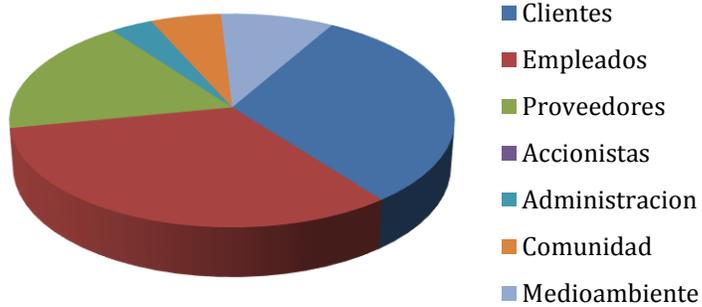
ANTICORRUPCIÓN



2

Temáticas contempladas

### Elementos aplicados por grupos de interés



---

# GRUPO DE INTERÉS Clientes



---

### 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

El Código Ético es el conjunto de normas morales, principios y valores que rigen la conducta de Fraternidad-Muprespa en el desarrollo de su actividad como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social y en su compromiso con sus grupos de interés y con la sociedad. El Código Ético fue aprobado por la Junta Directiva en diciembre de 2012 y está prevista su revisión en 2019. El Código de Conducta es el documento que establece las normas de conducta y comportamiento adecuado, coherente con sus valores, que la entidad espera que cumplan sus empleados y las personas que actúan bajo su control e influencia. Su aprobación se llevó a cabo por la Junta Directiva en diciembre de 2012 y está prevista su revisión durante 2019. El Código de Conducta es de obligado cumplimiento para todo el personal de Fraternidad-Muprespa, con independencia de la modalidad contractual que determine la relación laboral, la posición o el lugar en el que se desempeñe el trabajo. Como parte del Código de Conducta se establecen las normas de conducta específicas para la prevención de riesgos penales, en cuyo control y evaluación se centra el Órgano de Análisis de Conductas de la entidad. 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 reciben los incumplimientos de los miembros de la entidad y terceros. Todos los documentos están disponibles y abiertos en web.

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

Al cierre del ejercicio 2018, Fraternidad-Muprespa ha puesto a disposición de sus mutualistas una red de más de 2.400 puntos de atención sanitaria, de los cuales 106 son centros propios además de los dos centros intermutuales. Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (hasta el 1 de junio de 2018, Ministerio de Empleo y Seguridad Social) para priorizar la dispensación de la asistencia sanitaria a través de conciertos con otras mutuas, en Fraternidad-Muprespa se han mantenido vigentes los convenios de colaboración firmados con Activa Mutua, Asepeyo, Cesma, Egarsat, Ibermutuamur, Mc Mutual Midat Cyclops, Mutua Gallega, Mutua Intercomarcal, Mutua Montañesa, Mutua Universal, Mutualia, Umivale y Unión de Mutuas. Estos acuerdos permiten que Fraternidad-Muprespa haya podido ofrecer a sus mutualistas una red de centros exclusiva y única entre las mutuas, con un total de 942 instalaciones mutuales distribuidas por todo el territorio nacional. Adicionalmente, la red asistencial se ha complementado mediante conciertos con las más prestigiosas clínicas, centros asistenciales y profesionales de distintas especialidades, hasta alcanzar un total de 1.367 puntos de atención sanitaria y una red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves.

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

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

## INFORME DE PROGRESO 2018

seguimiento de pacientes en planta hospitalaria mediante tabletas conectadas por red wifi; implantación de un nuevo sistema de envío de propuestas de alta a todos los servicios públicos de salud autonómicos a través del INSS; automatización de la generación de solicitudes de autorización de pruebas y tratamientos a las inspecciones médicas de diversos servicios públicos de salud autonómicos (Andalucía, Canarias y Euskadi); automatización del seguimiento de los procesos con posterioridad a la resolución de las reclamaciones por parte del defensor del mutualista, manteniendo un registro automatizado de los eventos producidos con posterioridad a la resolución con el fin de evaluar la efectividad y alimentar un proceso de mejora continua en el servicio; implantación de un sistema de comunicación diario entre el Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales OSLAN y Fraternidad-Muprespa. En el ámbito de las prestaciones económicas: evolución de las herramientas de gestión de los expedientes de prestaciones especiales, ampliación del catálogo, perfeccionamiento de la aplicación de la Comisión de Prestaciones Especiales; tratamiento de los nuevos ficheros de bases de cotización y compensación de pago delegado procedentes de la TGSS; incorporación de nuevos documentos y mejoras en la solución de captura de firma biométrica sobre tableta digitalizadora; evolución del gestor de procesos judiciales en materia de Seguridad Social. Respecto al ámbito de la prevención con cargo a cuotas: adaptación y actualización de las herramientas de gestión de la actividad preventiva con cargo a cuotas; tratamiento automatizado de las resoluciones recibidas de la DGOSS sobre Bonus e incentivo por baja siniestralidad; ampliación de la oferta formativa digital en el aula de prevención. En relación a la gestión de empresas y mutualistas: evolución de la automatización del tratamiento de incidencias en la conciliación de datos de mutualistas con la TSGG; modificación del tratamiento de los autónomos para adaptarlo a los cambios incluidos en la Ley 47/2015, reguladora de la protección social de las personas trabajadoras del sector marítimo-pesquero; implantación de un nuevo procedimiento de gestión de reclamaciones de cuotas entre mutuas y reclamaciones al INSS e ISM. Respecto a la gestión económica, contabilidad y presupuestos: adaptación de los nuevos modelos 190 y 347 de declaraciones informativas a las Agencias Tributarias para 2018; 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.

### **Auditorías - Herramienta de Seguimiento**

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. 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.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

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. 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.

### **Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento**

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

## INFORME DE PROGRESO 2018

pasado año se ha contactado con más de 17.500 pacientes (usuarios de centros asistenciales). La valoración general obtenida, en una escala de 1 a 10, ha sido de 8.21. El desglose según los conceptos evaluados es el siguiente: fisioterapia (8,95); enfermería (8,68); servicio médico (8,39); admisión (8,33); instalaciones (8,01); información médica recibida (7,91); y tiempo de espera (7,71). Junto a las encuestas se han registrado 1704 observaciones que se considerarán para futuras mejoras y aplicaciones.

### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

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. El Centro de Defensor del Mutualista ha tramitado 1.535 reclamaciones, lo que representa un incremento de 12,29% respecto al año anterior. El resultado de la gestión del defensor del mutualista ha sido favorable hacia el reclamante en 452 reclamaciones. De total de reclamaciones interpuestas, 18 corresponden a empresas mutualistas, 1.463 a trabajadores protegidos por cuenta ajena y 53 por trabajadores autónomos. Según el contenido de la reclamación: 1.059 están relacionadas con la contingencia profesional y 476 con el resto de contingencias.

### Objetivos marcados para la temática

Concienciar sobre la obligación que tiene todo individuo de obrar dignamente y conforme al principio básico del respeto, igualdad y legalidad. Mantener y reforzar la red de atención al paciente. Continuar con la línea de actuación en mejoras informáticas y servicios telemáticos. Mantener el seguimiento de las opiniones/sugerencias recibidas por este canal con el propósito de analizar y estudiar su rentabilidad/mejora y viabilidad. Actuar y obrar en consonancia con el espíritu de la Ley.

## Consumo responsable



Fraternidad-Muprespa se compromete a reducir con sus acciones la contaminación causante del cambio climático en el Planeta y a formar parte de la Comunidad #PorElClima, iniciativa pionera de personas, empresas, organizaciones y administraciones públicas que se unen con un objetivo común: ser protagonistas de la acción contra el Cambio Climático de acuerdo con las directrices marcadas con el Acuerdo de París. En Fraternidad-Muprespa hemos implantado y certificado nuestro sistema de gestión ambiental (ISO 14001), asegurando el cumplimiento de nuestros requisitos legales y demuestra el sólido compromiso de nuestra entidad con el Medio Ambiente. Hemos establecido objetivos referentes a la reducción del consumo de recursos naturales y energía; reciclaje y reutilización de nuestros residuos; viéndose reflejada la consecución de estos objetivos en evidencias como por ejemplo que, en el último año, hemos reducido nuestro consumo de papel en 5 toneladas. Además calculamos nuestra huella de carbono y en los últimos tres años (2016-2018) hemos conseguido reducir nuestras emisiones en más de un 70%, lo que ha supuesto evitar la emisión de casi 1.000 toneladas de Co2eq.

---

### Política de Reducción de Consumo - Política

### Formación en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

### Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

### Objetivos marcados para la temática

Fraternidad-Muprespa, en su compromiso con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización, establece y

## INFORME DE PROGRESO 2018

garantiza el cumplimiento de los siguientes principios de actuación: 1. Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y cumpliendo siempre los requisitos legales ambientales que nos son de aplicación, así como velar por el cumplimiento de otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales. 2. Minimizar los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos en nuestras oficinas y centros asistenciales y en los emplazamientos en los que prestamos nuestra actividad. 3. Planificar nuestras actividades de tal forma que asegure la prevención de la contaminación porque estamos comprometidos con la protección del medioambiente mediante una gestión de riesgos, garantizando la mejora continua de nuestro comportamiento en el campo ambiental. 4. Debe estar abierta a la participación activa de todo el personal y además incluir las sugerencias de mejora propuestas por nuestros empleados, fomentando la mejora continua y prevención de la contaminación. 5. 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 la empresa. 6. 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 subcontratistas a través del envío de comunicados. 7. Estar integrada en la gestión global de la empresa. 8. Poner a disposición de todos sus clientes y 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

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

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**

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.

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

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.

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

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.

## INFORME DE PROGRESO 2018

### Protocolo de protección de datos - Política

Fraternidad-Muprespa ha implantado y mantiene un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el estándar ISO/IEC 17001. Durante 2018 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 entró 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.

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

La entidad ofrece a toda la plantilla cursos on-line sobre la Ley Orgánica de Protección de Datos según el perfil profesionales y gestiones habituales. Los cursos y la documentación correspondiente están siempre disponibles en la intranet de la entidad. Desde la Subdirección General de Sistemas de Información y en especial el Departamento de Seguridad de Sistemas se publican y difunden frecuentes noticias recordatorias sobre la gestión acorde con la LOPD.

### Protocolo de cambio de contraseñas - Acción / Proyecto

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. Periodicamente 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.

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

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 2017; 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 2018 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.

### Documento de Seguridad - Herramienta de Seguimiento

En 2018 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

## INFORME DE PROGRESO 2018

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.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

La valoración de la satisfacción de los clientes internos/externos respecto a los Sistemas de Información y Servicios de Fraternidad-Muprespa, se realiza a través de:

- Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de los clientes.
- Las reclamaciones de los clientes gestionadas.
- Las felicitaciones recibidas.

Con carácter general se lanzan dos tipos de encuestas, dirigidas a diferentes grupos de clientes:

- Una específica, para los servicios prestados por el Centro de Atención al Usuario, de desarrollo propio y destinada a clientes internos.
- Otra general, para cualquier servicio prestado por los responsables de los Sistemas de Información y Servicios, a través de herramientas online. No obstante, los Sistemas de Información y Servicios podrán lanzar otras iniciativas para medir la satisfacción de los usuarios con los servicios y productos incluidos en el Sistema de Gestión. También se emplearán aquellas encuestas que, llevadas a cabo por otras unidades de la Mutua, faciliten información sobre la percepción del grado de satisfacción de los clientes de los Sistemas de Información y Servicios, como pueden ser las encuestas de satisfacción de los Servicios Centrales. Una vez contestados los cuestionarios, las respuestas quedan guardadas de forma automática en una base de datos. Mensualmente el Departamento de Producción, Sistemas y Comunicaciones realiza el tratamiento de estos datos, a partir del cual elabora el informe de resultados obtenidos. Con este informe, el Departamento de Seguridad de Sistemas de Información cumplimenta un registro, en donde se incluye un resumen de los resultados y a partir del cual se efectúa la valoración del grado de satisfacción de

este servicio. Además, el DPSC realiza un análisis diario de las incidencias valoradas con insatisfacción (mal o muy mal) para emprender las acciones necesarias a la mayor brevedad posible. Encuestas de satisfacción online Se trata de encuestas desarrolladas a través de herramienta online que permiten valorar cualquiera de los servicios prestados desde el Dpto. de Sistemas de la Información y Servicios, que pueden dirigirse tanto a clientes internos como externos. Las encuestas se realizan a través de los cuestionarios habilitados en las herramientas online utilizadas. Todas las reclamaciones de los clientes relativas a los Sistemas de Información y Servicios son tratadas siguiendo las pautas establecidas en el procedimiento SG-PG07 No Conformidades y Acciones de Mejora.

### Objetivos marcados para la temática

Los objetivos de seguridad que Fraternidad-Muprespa se ha propuesto con la implantación del Plan Director de Seguridad Corporativo son:

- Conseguir un entorno de trabajo seguro para los empleados de Fraternidad-Muprespa, en un espacio donde se eviten los accidentes, se consiga la mejora del nivel de los factores psicosociales y se logre una adecuada ergonomía y salud laboral.
- Dotar de un nivel de seguridad adecuado a las instalaciones de Fraternidad-Muprespa, en consonancia con el valor de cada uno de los activos protegidos y en función de las amenazas a las que se encuentren sometidos y a sus vulnerabilidades intrínsecas.
- Conseguir un adecuado nivel de coordinación entre los empleados de la entidad y los proveedores o colaboradores que prestan sus servicios en las instalaciones de la Mutua, aplicando los protocolos adecuados de coordinación de actividades.
- Garantizar que los sistemas de información ofrezcan un nivel adecuado de seguridad, tanto en el tratamiento interno de los ficheros como en las transferencias de datos a entidades externas.
- Cumplir con la legislación vigente, a la vez que se establecen los mecanismos adecuados para prevenir eventuales incumplimientos.
- Conseguir que la seguridad sea una cuestión presente en la sensibilidad de los empleados de la entidad, desarrollando acciones de concienciación y creando una cultura de seguridad corporativa.

---

## Información transparente al

### clientes

La actuación de la entidad se desarrolla bajo el control de las auditorias 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 RSE - Política

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. 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. La RSC pretende que todas las actuaciones de la Organización, en los distintos ámbitos de su actuación (prestación de servicios, atención y relación con el grupo de interés, devolución de valor a la sociedad) estén supeditadas a unos principios éticos concretos: respeto a lo público, la toma en consideración de todos los grupos de interés, debe penetrar en toda la organización y dinámica de la entidad, respeto al medioambiente, sostenibilidad, calidad, innovación y creatividad. Para la consecución de sus objetivos de Responsabilidad Social, Fraternidad-Muprespa cuenta también con un Comité de Responsabilidad Social de carácter consultivo, representativo de todas las unidades organizativas de la Mutua y coordinado por el Director del centro de Recursos Humanos y RSC.

#### Política de Regalos - Política

La aceptación o entrega de regalos ha de ser muy cuidadosa puesto que puede llevar implícito el deseo de alterar el criterio imparcial. En el código ético de la entidad se establece que ningún empleado podrá

aceptar regalos, invitaciones, favores u otras compensaciones de empresas mutualistas, trabajadores, proveedores o terceros; salvo que se trate de atenciones de cortesía de valor simbólico que no excedan de los límites considerados razonables en los usos sociales. La frecuencia y momentos serán aspectos a considerar.

#### Política de Integridad y Transparencia - Política

La integridad, transparencia y ética son valores que han de estar presentes tanto en las empresas como en los individuos y que han de ser aplicables a todos los ámbitos de actuación. La entidad dispone de varios documentos en los que se traslada al interesado los principios de la organización en relación a su actividad. Entre ellos se destaca la guía del paciente en el que se indican los derechos y obligaciones que tiene el paciente, usuario de la entidad. 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.

#### Código Ético / Conducta - Política

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

## INFORME DE PROGRESO 2018

son colaboradoras de la Administración. 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 un denuncia, reclamación o queja. Todos los documentos están disponibles en la web de Fraternidad Muprespa.

### Política de Compras - Política

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. 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.

### Transparencia y Buen Gobierno - Política

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

### Políticas Internas de Gestión - Política

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. 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

## INFORME DE PROGRESO 2018

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.

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

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. La intranet de la entidad dispone de una plataforma formativa (modalidad on-line) con formación específica sobre el código de conducta y el código ético. Dicha formación es considerada obligatoria para todos los empleados, realizando un seguimiento sobre su realización. Igualmente, los cursos y los códigos están siempre a disposición del empleado, pudiendo realizar o consultar dicha formación cuantas veces desee. A través de estos documentos, la entidad traslada los aspectos más sensibles y sobre los que es preciso tener una mayor vigilancia. Los códigos y procedimientos también están disponibles en la web corporativas.

### **Formación - Acción / Proyecto**

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.

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

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

## INFORME DE PROGRESO 2018

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 siniestralidad) 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.

### Comunicación - Acción / Proyecto

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. 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

## INFORME DE PROGRESO 2018

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 2018 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 portal web corporativo, destinado a ofrecer información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y su funcionamiento a cualquier persona interesada, ha registrado durante 2018 un aumento en el número de usuarios, accesos y páginas vistas. Las sesiones recibidas han aumentado en un 22,05%, el número de usuarios en un 24,75% y las visitas a páginas en un 13,23%. Los servicios más utilizados del portal han sido el formulario de solicitud de botiquines, cuya actividad ha aumentado en un 15,70% hasta las 110.707 visitas, y la consulta de la red de centros que ha aumentado en un 49,34% su actividad. Fraternidad-Muprespa ha dado continuidad a su presencia en las redes sociales a través de publicación de contenidos. Fraternidad-Muprespa ofrece en sus salas de espera la difusión contenidos relacionados con la salud laboral y la prevención de riesgos laborales, servicios informáticos a disposición del mutualista, y la calidad y el medioambiente, entre otros, a través de FMTV. Se

trata de un sistema de cartelería virtual con una programación de contenidos ininterrumpidos durante el horario de atención al público. En 2018 la parrilla de contenidos se ha visto actualizada adaptándose a los intereses de los pacientes.

### **Auditorías - Herramienta de Seguimiento**

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. 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.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento**

Disponer de un canal de denuncias es un elemento necesario e imprescindible para poder obrar correctamente y mejorar la gestión. Como se recoge en el código ético de la entidad, se dispone de un canal de denuncias. La identidad de la persona denunciante tendrá consideración de información confidencial. Las sugerencias, consultas o dudas que puedan surgir sobre su interpretación, y/o aplicación, 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.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

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 2018 en un 66%. 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 ejercicio 2018 se han recibido dos peticiones de información a través del apartado de transparencia del portal web corporativo de Fraternidad-Muprespa, que se han tramitado y respondido en tiempo y forma a través del propio portal, por no ser materia objeto del Portal de la Transparencia del Gobierno de España, sino de asesoramiento jurídico.

### Objetivos marcados para la temática

Cubrir las demandas de los clientes conforme a los criterios, protocolos y actuaciones que correspondan, siempre con los estándares de calidad, legalidad y prontitud. Además de mantener los canales de comunicación activos y actualizados. Erradicar toda actuación amoral Continuar ejerciendo la responsabilidad en la cadena de suministro. Buscar sinergias en materia de RSC con las empresas proveedoras. 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. Control y seguimiento del código de conducta. Control y resolución ante las quejas y reclamaciones con el objeto de aminorar las quejas o reclamaciones. Cumplimiento de la legislación. Implantar las medidas necesarias para garantizar la adecuada transparente que la gestión requiere. Continuar e incrementar la participación de la entidad en espacios en los que se pueda transmitir la política de RSC, buscando sinergias en materia de RSC con nuestros grupos de interés. Continuar con los programas vigentes de formación en materia de transparencia en la gestión, actualizando los módulos formativos según los avances y las actuaciones legislativas. Reforzar la conciencia de gestores de recursos públicos a través de comunicaciones. 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 las diversas áreas de gestión Disponer de un canal de denuncias es un elemento necesario e imprescindible para poder obrar correctamente y mejorar la gestión.

---

## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

La mutua dispone de mecanismos de evaluación para conocer la satisfacción y valoración del cliente.

---

### Código Ético Comercial - Política

## INFORME DE PROGRESO 2018

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. 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).

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

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.

### Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Al cierre del ejercicio 2018 la entidad ha puesto a disposición de sus mutualistas una red de más de 2.400 puntos de atención sanitaria, de los cuales 106 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 2.415 puntos de atención sanitaria y una red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves.

### Premios - Herramienta de Seguimiento

Fraternidad-Muprespa fomenta la buena labor de sus grupos de interés en materia de salud y prevención de riesgos realizando menciones y otorgando galardones. Durante 2018 se ha elaborado el Plan de evolución Digital mostrando el compromiso de Fraternidad-Muprespa en la mejora del servicio a nuestros clientes. Uno de los primeros pasos ha sido la puesta en marcha de la nueva Oficina Digital en la que mutualistas, pacientes, asesores y proveedores pueden realizar fácilmente sus gestiones sin necesidad de acudir a un centro de la Mutua. La evolución digital seguirá avanzando a lo largo de 2019 y 2020 en las líneas de clientes, personas y procesos. Fraternidad-Muprespa en 2018 ha seguido participando en las iniciativas promovidas por el Grupo Español de Crecimiento Verde (GECV) y a la Comunidad #PorElClima; Fraternidad-Muprespa ha sido galardonada con CISO AWARD 2018 en reconocimiento al plan director de seguridad de la Mutua y a la adaptación al Reglamento General de Protección de Datos, finalistas en los premios Madrid Empresa Flexible.

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

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. 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

## INFORME DE PROGRESO 2018

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 11.523, cuyo desglose por ámbito es el siguiente: Infoweb (Oficina digital y Web) 4.5777; Oficina digital (acceso) 3.450; Delt@/AOC y e-Servicios 2.114; IRPF -- 1.230; Proveedores 152

### Satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

La Mutua quiere mantener al cliente en el centro de su atención, para lo cual establece canales de comunicación en forma de encuestas que le permiten conocer su satisfacción en relación al servicio recibido. Durante el 2018 la Mutua ha contactado y analizado el grado de satisfacción de más de 17.624 pacientes que han pasado por sus centros asistenciales. La valoración general medida a través de dichas encuestas ha sido de 8,21 (en una escala de 1 a 10), siendo el detalle por servicio el siguiente: Admisión 8,33 Servicio médico 8,39 Servicio de enfermería 8,68 Servicio de fisioterapia 8,95 Tiempo de espera 7,71 Información recibida 7,91 Instalaciones 8,01 Valoración general 8,21 A través de las encuestas realizadas se han recibido 1.704 observaciones de pacientes, que una vez valoradas han servido para tomar decisiones en relación a la atención ofrecida.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

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 se ha mantenido estable en relación al 2017 en términos de llamadas. No obstante, la atención realizada a través de la ventanilla electrónica ha aumentado en un 44% su actividad, poniéndose de manifiesto que los canales digitales se asientan como principal vehículo para la atención a los distintos grupos de interés. El defensor del mutualista tiene por misión atender, canalizar y dar respuesta a las

quejas, reclamaciones y sugerencias de pacientes, empresas y trabajadores asociados. Por lo general, la procedencia de las reclamaciones ha obedecido en su mayoría a trabajadores por cuenta ajena (95,31%, esto es, 1.463 reclamaciones). El resto han representado las formuladas por trabajadores autónomos (3,45%, esto es, 53 reclamaciones), empresas asociadas (1,17%, esto es, 18 reclamaciones) y asesores (0,07%, esto es, 1 reclamación), por este orden. Por tipo de contingencia cabe reseñar que 1.059 han estado vinculadas a la contingencia profesional y 476 corresponden al resto de contingencias. Por su rapidez y accesibilidad, el medio más utilizado para interponer las reclamaciones ante el Defensor del mutualista ha sido la hoja de reclamación (oficial o interna), puesta a disposición de los mutualistas en todos los centros de atención.

### Objetivos marcados para la temática

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. 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. 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

---

## 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

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. En diciembre

## INFORME DE PROGRESO 2018

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.

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

La ventanilla electrónica de atención disponible a través del portal web corporativo de la Mutua recibe el nombre de "Contacte con nosotros". Se trata de un servicio de atención disponible las 24 horas del día, en el que el usuario puede contactar con la Mutua por escrito (pudiendo adjuntar documentación) para tratar cualquier tipo de información. El sistema encauza de manera automática la comunicación al responsable interno de su gestión de acuerdo al tema indicado por el remitente. El número de comunicaciones recibidas durante 2018 ha sido de 4.000, lo cual implica un aumento del 7,46% respecto al ejercicio anterior, y se han gestionado en tiempo y forma el 99,58%. La Oficina digital que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de

sus empresas asociadas, trabajadores autónomos, asesorías y proveedores, así como a los servicios provinciales de la Inspección Médica del INSS, tiene por objeto ofrecerles servicio a distancia y en cualquier momento, ampliando el territorio de actuación de la entidad más allá de sus instalaciones físicas y su horario de atención. La Oficina digital se ha renovado en 2018, dedicando especial atención a mejorar la experiencia de usuario a través de la aplicación de un nuevo diseño y mejoras en la usabilidad. Además, se han introducido otras novedades entre las que cabe destacar: • Nuevo diseño del servicio de tramitación digital de la solicitud del incentivo bonus, estrenado con la campaña correspondiente al ejercicio 2017. • La presentación digital de la cédula de asistencia a la Junta General. • La Zona INSS para inspectores médicos del INSS, a través de la cual estos pueden consultar la historia clínica digital del paciente de Fraternidad-Muprespa, en su labor de evaluación de expedientes remitidos por la entidad. Complementando el servicio a través de la Oficina digital, Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus empresas mutualistas AppSent, una aplicación para dispositivos móviles (Android e iOS) que permite a las empresas realizar el seguimiento del absentismo por contingencia común de sus trabajadores.

### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

La adaptación a los actuales tiempos exige que las empresas dispongan de múltiples canales de comunicación. El principal canal de comunicación con los clientes es a través de la web corporativa [www.fraternidad.com](http://www.fraternidad.com). Otras aplicaciones informáticas que están a disposición del cliente son: [www.fraternidad.com/mobile](http://www.fraternidad.com/mobile) (portal móvil para teléfonos inteligentes o smartphones); [www.rincondelasalud.com](http://www.rincondelasalud.com) (portal sobre salud y buenas prácticas). Dentro de la web corporativa otros apartados especialmente diseñados para el usuario: Portal del Paciente, Previene, Rincón del colaborador y Rincón de la salud que está abierto para todos los públicos. Así mismo, también cuenta con presencia en las redes a través de facebook, youtube, linkedIn y twitter. Un canal multimedia FMTV instalado en las salas de espera, una red de mas 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

## INFORME DE PROGRESO 2018

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.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa ha realizado un total de 23 campañas a través del correo electrónico dirigidas a los distintos grupos de interés externos. A su vez se ha actualizado el aspecto y automatizado el sistema de publicación del boletín Inform@ que, con periodicidad quincenal, traslada información de actualidad 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. Durante el año 2018 se han remitido 24 números a los suscriptores.

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

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. Fraternidad-Muprespa ha obtenido la certificación de 13 nuevos centros conforme a la norma ISO 14001:2015, relativa al sistema de gestión ambiental, hasta alcanzar los 61 centros certificados. Igualmente ha obtenido la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la norma UNE-ISO 10002:2014, Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones.

### Formación - Acción / Proyecto

Se han realizado 8 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. Aula Prevención El Aula de 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 2018 se han añadido 2 nuevos talleres con lo que el contenido alcanza el total de 69 cursos y 8 talleres de promoción de la salud. Los nuevos talleres son: Fitness emocional y Activando la salud.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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. 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.

### Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

La fidelización es uno de los grandes retos de toda empresa, organización o entidad. La fidelización responde a la implantación de múltiples políticas que tienen relación con el servicio prestado. En la actualidad, los clientes de Fraternidad-Muprespa reflejan una fidelización de más 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 marcados para la temática

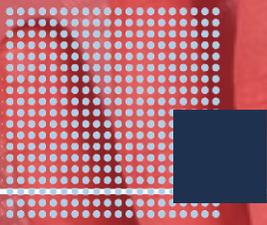
Cubrir las demandas de los clientes conforme a los criterios, protocolos y actuaciones que correspondan, siempre con los estándares de calidad, legalidad y prontitud. Mantener los canales de comunicación activos y actualizados.



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



---

### Conciliación familiar y laboral

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

---

#### Plan de Igualdad - Política

El III Plan de Igualdad representa el compromiso de la entidad para desarrollar una igualdad íntegra entre hombres y mujeres. Para su elaboración se ha seguido contando con las aportaciones de la representación de los trabajadores y trabajadoras de la mutua a través de la comisión de igualdad. Con el III plan de igualdad Fraternidad-Muprespa mantiene y renueva el compromiso de la dirección de la Mutua en la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres yendo más allá de lo establecido en la norma. La entidad ha continuado con la progresiva implantación de acciones contempladas en el actual plan de igualdad. Entre las acciones implantadas hay que destacar la bolsa de 15/20 horas anuales no recuperables proporcionales a la jornada del trabajador/a para la asistencia a consulta médica con hijos menores o padres dependientes, pueda ser utilizada para la asistencia a consulta médica, con el cónyuge o hijos mayores de edad cuando se documente la necesidad de los mismos de acudir acompañados.

#### Política de Conciliación - Política

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. Fraternidad-Muprespa ha suscrito el III Plan de Igualdad en el que se establecen acciones que mejoran la conciliación de la vida laboral y familiar. Desde la intranet corporativa, todos los empleados tienen acceso a la documentación sobre las medidas aprobadas, esto es, 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.

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

La entidad ofrece diversas medidas en materia de conciliación de vida familiar y laboral. 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. 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. Posibilidad de coger por horas o de modo intermitente el 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. Ampliación del disfrute de las vacaciones ordinarias hasta el 10 de enero del año siguiente. Posibilidad de fraccionar las vacaciones en más de tres periodos.

#### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

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.

#### Premios - Herramienta de Seguimiento

Los reconocimientos y premios que ha recibido la Mutua, más allá de ser motivo de orgullo para todos sus integrantes, son apreciados en la medida que avalan su labor en los distintos ámbitos a los que hacen referencia. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha concedido a Fraternidad-Muprespa el

## INFORME DE PROGRESO 2018

distintivo “Igualdad en la Empresa” de la Red DIE, por la política de igualdad de trato y de oportunidades con sus trabajadoras y trabajadores. El distintivo DIE es una marca de excelencia que reconoce a empresas y entidades que destacan en el desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, mediante la implementación de medidas o planes de igualdad. Fraternidad-Muprespa ha vuelto a ser evaluada en 2018 tras la presentación del informe anual de seguimiento. Fraternidad-Muprespa ha resultado finalista en los Premios Madrid Empresa Flexible que por su rigurosidad, objetividad e independencia son en la actualidad uno de los premios empresariales más prestigiosos que existen en el ámbito de los recursos humanos y de la gestión empresarial. La Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana del Principado de Asturias ha concedido a Fraternidad-Muprespa el distintivo “Marca asturiana de excelencia en igualdad”. Fraternidad-Muprespa se ha adherido al pacto social contra la violencia de género en el Principado de Asturias, al sumarse al compromiso con los principios básicos de igualdad entre mujeres y hombres y en la condena explícita de la violencia de género. En la hoja de ruta entregada al Instituto asturiano de la mujer y políticas de juventud, se han definido las acciones que la entidad va a poner en marcha durante el periodo 2018-2021, a favor de la lucha contra la violencia de género en el Principado de Asturias. En 2018 se ha renovado el sello Alorcón Concilia en su categoría Plus como reconocimiento a las empresas que tienen buenas políticas de igualdad.

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

Tras la aprobación del III 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 35%. 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.

Además, Como consecuencia del compromiso constante de Fraternidad-Muprespa en materia de igualdad de oportunidades y eliminar los obstáculos que existen para garantizar el principio de igualdad efectiva en el acceso a puestos predirectivos y directivos, se hace un especial seguimiento del acuerdo de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad firmado a finales de 2017. En ese acuerdo, se recoge nuestro compromiso de incrementar, en el plazo de cuatro años, (desde abril de 2017), la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad, aumentando la participación de mujeres en los puestos predirectivos y en los directivos al 40%. Asimismo en el acuerdo se recoge nuestro compromiso de realizar acciones complementarias para que la igualdad entre mujeres y hombres formen parte de nuestra cultura de empresa, fomentando y fortaleciendo el liderazgo femenino y mejorar el acceso de mujeres a puestos de responsabilidad en todos los niveles de la empresa.

### Objetivos marcados para la temática

Mantener el espíritu de implantar y desarrollar acciones que desarrollen la plena igualdad. Desarrollar las medidas y detectar posibles acciones que beneficien la conciliación familiar y profesional. Continuar con la política de difusión. 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. 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.

---

## Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios

La representación sindical dispone de espacios propios en la intranet de la entidad. Las Secciones Sindicales son soberanas en la gestión de las bolsas

## INFORME DE PROGRESO 2018

de horas sindicales, lo cual facilita su actividad y desarrollo .

---

### Convenio Colectivo - Política

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. 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.

### Intranet - Acción / Proyecto

La entidad ha de facilitar a la representación de los trabajadores espacios para el ejercicio de sus funciones. La intranet de la entidad dispone de espacios de comunicación para la representación de los trabajadores. Con visibilidad en toda la intranet: un tablón de anuncios virtual que permite la comunicación para cada sección sindical (CCOO-UGT) por ser los sindicatos mayoritarios en la entidad; Con visibilidad específica por centro de trabajo: un tablón de anuncios virtual para los distintos comités de empresa.

### Reuniones periódicas con el Comité de Empresa - Herramienta de Seguimiento

La comunicación y el dialogo entre representantes de la entidad y de los trabajadores ha ser fluido. 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, formación). El Comité Estatal de Seguridad y Salud así como las diferentes comisiones 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.

### Encuesta clima laboral - Herramienta de Seguimiento

La investigación es la mejor herramienta para detectar percepciones y situaciones que afectan a la plantilla. Fraternidad-Muprespa realiza una encuesta de clima laboral en periodos bianuales, disponiendo de esta manera con un plan de acción que contemple medidas para poder subsanar los posibles déficit detectados a través de la encuesta. En función de los resultados obtenidos, entre las medidas adoptadas, se revisan de forma periódica las políticas de impacto relacionadas con las personas, los programas 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. También desde el Servicio de Prevención Propio se realizan encuestas de riesgos psicosociales a toda la plantilla.

### Objetivos marcados para la temática

Diseñar píldoras informativas que recuerden las mejoras que ofrece el Pacto Interno sobre las condiciones del Convenio Colectivo. Mantenimiento y mejora de los espacios de comunicación interna. Evaluar el grado de eficacia de las medidas. Fomentar en la medida de lo posible reuniones vía teleconferencia para agilizar o dar pronta resolución a cuestiones concretas.

---

## Formación al empleado/a

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.

---

### PRL - Política

La implicación de la dirección de la entidad en materia de prevención de la seguridad y salud de los

## INFORME DE PROGRESO 2018

trabajadores ha sido esencial. En 2017 fue aprobada una nueva versión del Manual Plan de Prevención y de la Política de Prevención. En 2018 se ha renovado el 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.

### Formación - Política

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

### Formación - Acción / Proyecto

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. En Fraternidad-Muprespa paralelamente a la disposición

de mecanismos que permiten identificar el talento y aplicar el principio de adecuación persona-puesto, se considera vital dotar a las personas de herramientas que las capaciten, facultándolas para el mejor desempeño de sus funciones. Bajo esas premisas se definió la Universidad Corporativa de Fraternidad-Muprespa (UNICO), habiéndose hecho realidad en 2018. Comprometida con la formación permanente, UNICO se adapta al área de negocio, perfil y competencias requeridas por el alumno para ofrecerle un itinerario formativo en cada una de las escuelas correspondientes (administrativa, corporativa, directiva, preventiva, sanitaria, hospitalaria). De esta manera, cada empleada y empleado de la entidad dispone de una forma de aprendizaje ordenada, transversal y acorde tanto a sus propias necesidades como a las que la empresa tiene de ellos. Durante 2018 la Mutua ha impartido 42.509 horas de formación a un total de 4.533 alumnos (entendiéndose por alumno cada vez que una persona ha sido inscrita a una acción formativa distinta) lo que representa una media de 20,38 horas por persona. Dicha formación se ha realizado en la modalidad presencial (8.517,5 horas), favoreciendo el establecimiento de vínculos entre los empleados, en línea (21.426,5 horas), mixta (2.872 horas) y por videoconferencia (112 horas). También se han concedido ayudas individuales para la formación externa a 263 alumnas y alumnos (145 mujeres y 118 hombres) que ha supuesto un total de 9.581 horas formativas adicionales. Entre la formación impartida en 2018 cabe destacar: • Jornada de directivos de la red de atención, centradas en la propuesta de valor al empleado, a la que asistieron 93 directivos. • Jornada de actualización para asesores técnicos, centradas en el impacto real de la transformación digital, a la que asistieron 73 asesores técnicos. • XVIII Congreso Nacional de la SETLA (Sociedad Española de Traumatología Laboral), al que asistieron 25 profesionales sanitarios (20 médicos y 5 fisioterapeutas). • Il promoción del Curso de Experto universitario en valoración de incapacidades laborales de la UNED, que han superado 30 médicas y médicos. 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 general que otorgan los asistentes a los cursos, con un 8,34 (sobre 10), y en la valoración de los formadores con un 8,90.

## INFORME DE PROGRESO 2018

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

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.

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

Es preciso que la entidad informe, forme y divulgue sus principios éticos, su modo de proceder contra la corrupción así como que actuaciones son condenables. Creación de un curso específico sobre el código ético.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

#### Objetivos marcados para la temática

Continuar con los programas formativos incrementando la variedad de cursos en función de las necesidades legislativas y profesionales. Continuar el fomento del desarrollo profesional en consonancia con las capacidades individuales de los interesados y la política de igualdad y conciliación. Mejorar los criterios de evaluación del cuestionario de incentivo.

---

## 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.

---

### PRL - Política

La implicación de la dirección de la entidad en materia de prevención de la seguridad y salud de los trabajadores ha sido esencial, Los trabajadores de Fraternidad-Muprespa disfrutaban 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. La gestión de riesgos psicosociales de la plantilla ha seguido enfocada en 2018 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.

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

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. En 2018 el Servicio de Prevención Propio de Fraternidad-Muprespa ha sido certificado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud OSHAS 18001.

### Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

En el campo de la vigilancia de la salud, los trabajadores se han beneficiado entre otras de las siguientes acciones durante el 2018: 1.487 reconocimientos médicos, esto es, el 71,32% de la plantilla; Programa epidemiológico de detección precoz de aplicación sistemática para detectar enfermedades graves en estado inicial o precoz. 951 reconocimientos ginecológicos y 290 prostáticos y 556 vacunaciones como parte de la campaña de vacunación antigripal.

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

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 el periodo estival; fomento de la actividad física, convocando al personal en encuentros deportivos. En 2018

## INFORME DE PROGRESO 2018

Fraternidad-Muprespa celebró el año “Somos Saludables” con el objetivo de mejorar y afianzar la filosofía de vida saludable tanto en el entorno laboral como en el personal de los trabajadores de la Mutua, desarrollándose distintas actuaciones relacionadas con la promoción de la salud en cuestiones tales como el cáncer de piel, enfermedades cardiovasculares, prevención y detección del ictus, alimentación saludable, bienestar emocional, higiene del sueño, envejecimiento activo, programa epidemiológico en detección precoz del cáncer, etc..

### Informe de Coste del Absentismo - Herramienta de Seguimiento

Fraternidad-Muprespa realiza un exhaustivo seguimiento de la salud colectiva de sus trabajadores a nivel nacional, comparando la evolución anual de los diversos procesos a través de sus estudios epidemiológicos, que permitan identificar, eliminar y/o controlar factores de riesgo asociados a los diversos puestos de trabajo. A pesar de las medidas llevadas a cabo por la entidad para velar por la salud de los trabajadores, en el año 2018 se produjeron 812 procesos de Contingencia Común, dato que comparado con una población total de 2.085 trabajadores, representa un 38,94 % de la plantilla. La duración media de IT en Fraternidad Muprespa en 2018 fue de 26,95 días. El 41,87 % (340 procesos) tuvo una duración menor de 3 días, el 30,04 % (244 procesos) tuvieron una duración entre 4 y 15 días, y el 28,07 % (228 procesos) tuvieron una duración superior a 15 días. El 69,12 % de procesos (562) se presentaron en el grupo de mujeres y el 30,78 % (250) en el grupo de hombres.

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

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

Certificación ha sido realizada por AUDELCO, (Fase I el 12 de Noviembre 2018 y Fase II desde el 20 al 30 Noviembre de 2018). En el informe emitido por Audelco, en el que nos evalúan comparándonos con la media, hemos obtenido 7,1 (71%) de valoración global de nuestro Sistema de Gestión, manteniendo la valoración del año anterior.

### Objetivos marcados para la temática

Concienciar sobre la necesidad de actuar con criterios de prevención en todos los ámbitos. Continuar con las campañas informativas, fomentando actividades, encuentros y prácticas que estimulen la actividad física. 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. Desarrollar programas informativos que ilustren sobre medidas preventivas que puedan evitar las contingencias comunes. Continuar con las auditorías como herramientas para la obtención y mantenimiento de los certificados.

---

## 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

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. 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

## INFORME DE PROGRESO 2018

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

### Acción social - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa dispone, junto a las medidas de conciliación de vida laboral y familiar, beneficios sociales a todos sus empleados. Ofrece a los empleados con contrato indefinido y una antigüedad mínima de un año la posibilidad de adherirse a los siguientes productos de la retribución flexible: Seguro de salud, guardería, tarjeta transporte, compra de un ordenador y formación. Además de lo anterior, 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 que incluye la detección de alteraciones de la próstata y detección precoz del cáncer de colon. Las mujeres también de forma voluntaria y anual pueden realizarse un reconocimiento ginecológico. Asistencia sanitaria con medios propios para empleados y familiares de primer grado. Cesta de navidad. Premio de permanencia en la empresa. Obsequio por permanencia de 25 años en la empresa.

### Voluntariado/Ocio Corporativo - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa considera importante, como parte de las actuaciones en términos de responsabilidad social, el comportamiento ético y responsable de sus miembros. Por ello, trata de promover la participación de los empleados en el desarrollo de acciones solidarias. Fraternidad-Muprespa y la asociación civil Cáritas de Barinas (Venezuela) han sellado un acuerdo de colaboración que establece el compromiso de difundir distintas campañas orientadas a beneficiar a los más desfavorecidos, así como facilitar la recogida de alimentos y material sanitario y ortopédico en los centros de trabajo que la entidad tiene en la comunidad de Madrid. Durante el mes de abril de 2018 se realizó la

campaña de recogida en la que participó personal de la entidad de manera voluntaria. Durante el mes de diciembre, en colaboración con Cruz Roja, se efectuó una campaña de donación de sangre en los centros de trabajo de servicios centrales de Fraternidad-Muprespa en Madrid, en los que llevan a cabo su actividad más de 250 profesionales de la Mutua. Fraternidad-Muprespa ha donado mobiliario e instrumental sanitario (electrocardiógrafos, equipos de fisioterapia, etc.) a las asociaciones ASPACE, APANID y a la ONG Amigos de ZW en España, todas ellas constituidas sin ánimo de lucro. También ha donado 1.000 € a la Fundación Aladina para la reforma de la planta de oncohematología pediátrica del Hospital Universitario Virgen del Rocío.

### Encuesta Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento

La encuesta de clima laboral se realiza cada dos años, a la última realizada en 2017, 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 pusieron 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 marcados para la temática

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. Difundir los

## INFORME DE PROGRESO 2018

beneficios sociales a través de comunicados internos. Detectar nuevas vías por las que la entidad pueda ofrecer beneficios sociales a sus empleados. Continuar con la política de comunicación de tales beneficios y detectar posibles mejoras. Diseñar un plan de voluntariado para poder facilitar la labor de los empleados en actividades sociales sin ánimo de lucro. Evaluar los aspectos mejorables del modelo de medición de compromiso y clima. Diseñar y estudiar sus correspondientes propuestas.

---

## Erradicación del trabajo infantil/forzoso

---



---

## Igualdad de género

En 2011 la entidad aprobó y comenzó a desarrollar el I Plan de Igualdad de Fraternidad-Muprespa, elaborado por la Comisión de Igualdad, órgano paritario compuesto por representantes de la entidad y de los trabajadores. En 2018 Fraternidad-Muprespa sigue impulsando, desarrollando y ejecutando las acciones recogidas en el III Plan de Igualdad (2018-2020), siguiendo con el objetivo de garantizar el principio de igualdad efectiva entre hombres y mujeres

---

### Plan de Igualdad - Política

El plan de igualdad representa el compromiso de la entidad para desarrollar una igualdad íntegra entre hombres y mujeres. En diciembre de 2010 la entidad firmó el I Plan de Igualdad. Para ello se creó una comisión de igualdad paritaria con representantes de la entidad y de los trabajadores que han estado presente en todas las fases del plan (diagnóstico, diseño, implantación y seguimiento). En diciembre de 2014 se firmó el II Plan de Igualdad (2015-2017) y durante el pasado ejercicio se han realizado las acciones previstas. El 21 de diciembre de 2017 fue aprobado el III Plan de

Igualdad de Fraternidad-Muprespa para el período 2018-2020. El plan, que va más allá de las obligaciones legales en materia de igualdad y buenas prácticas de responsabilidad social, persigue garantizar el principio de igualdad efectiva entre los hombres y las mujeres de la plantilla.

### Política de Reclutamiento y Selección - Política

Desde el Plan de Igualdad se establece 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.

### Política Retributiva - Política

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. Desde 2015, los empleados de Fraternidad-Muprespa tienen a su disposición, un sistema de retribución flexible que mejora la eficiencia retributiva de la entidad. Mediante este sistema tienen la posibilidad de sustituir, de forma voluntaria y reversible, una parte de la retribución en efectivo por la contratación de determinados productos, incrementando así la disponibilidad neta. Fraternidad-Muprespa ha incluido dentro de este sistema la posibilidad de contratar el seguro de salud, el cheque guardería, la tarjeta de transporte y la compra de equipos informáticos.

### Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

Es preciso realizar diagnósticos correctos sobre el perfil de los empleados para poder establecer las medidas adecuadas. En 2018, el porcentaje de mujeres en plantilla aumentó hasta el 62,06%, ampliando levemente dicha diferencia en relación al año anterior. La media de edad de la plantilla es de 46,59 años y su antigüedad en la empresa ronda los 15,4 años, dato que evidencia el compromiso mutuo, favoreciendo una

## INFORME DE PROGRESO 2018

relación estable que revierte en una mayor calidad de servicio para el mutualista. Fraternidad-Muprespa gestiona gran parte de su información con perspectiva de género (distribución de la plantilla por actividad, puesto de responsabilidad, territorio, procesos de incapacidad y solicitudes de medidas de conciliación entre otros items).

### **Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto**

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. Una de las acciones diseñadas en los Planes de Igualdad (I,II y III) de Fraternidad-Muprespa, consiste en diseñar material e información que sirva para sensibilizar en materia de no discriminación e igualdad de oportunidades. Corroborando lo anterior, ha sido concedido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad el distintivo “Igualdad en la Empresa” de la Red DIE, por la política de igualdad de trato y de oportunidades con sus trabajadoras y trabajadores. El distintivo DIE es una marca de excelencia que reconoce a empresas y entidades que destacan en el desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, mediante la implementación de medidas o planes de igualdad.

### **Proyecto de inserción laboral - Acción / Proyecto**

La igualdad ha de aplicarse en todos los campos y en todas las fases. Con el objeto de regular la proporción de hombres y mujeres en la entidad, el Plan de Igualdad establece que en igualdad de resultados de las pruebas de admisión se de preferencia de contratación al candidato del sexo menos representado en su correspondiente categoría profesional. Con el objeto de no segmentar las posibles candidaturas se opta por utilizar un lenguaje neutro que no interprete preferencia en la contratación.

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

Nuestra sociedad todavía requiere formación en materia de igualdad. 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.

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

La adaptación a los actuales tiempos exige que las empresas dispongan de múltiples canales de comunicación. Una de las medidas impulsadas desde el Plan de Igualdad consiste en 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.

### **Medidas de género - Acción / Proyecto**

La implicación en materia de igualdad ha de materializarse a través de un plan con medidas concretas, esto es, la implantación, seguimiento y ejecución del III Plan de Igualdad elaborado con el acuerdo y colaboración de los representantes de los trabajadores. 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 más de 200 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

## INFORME DE PROGRESO 2018

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 con vigencia desde octubre de 2017.

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

Durante 2018 la Mutua ha impartido 42.509 horas de formación a un total de 4.533 alumnos (entendiéndose por alumno cada vez que una persona ha sido inscrita a una acción formativa distinta) lo que representa una media de 20,38 horas por persona. Dicha formación se ha realizado en la modalidad presencial (8.517,5 horas), favoreciendo el establecimiento de vínculos entre los empleados, en línea (21.426,5 horas), mixta (2.872 horas) y por videoconferencia (112 horas). También se han concedido ayudas individuales para la formación externa a 263 alumnas y alumnos (145 mujeres y 118 hombres) que ha supuesto un total de 9.581 horas formativas adicionales. Entre la formación impartida en 2018 cabe destacar: • Jornada de directivos de la red de atención, centradas en la propuesta de valor al empleado, a la que asistieron 93 directivos. • Jornada de actualización para asesores técnicos, centradas en el impacto real de la transformación digital, a la que asistieron 73 asesores técnicos. • XVIII Congreso Nacional de la SETLA (Sociedad Española de Traumatología Laboral), al que asistieron 25 profesionales sanitarios (20 médicos y 5 fisioterapeutas). • Il promoción del Curso de Experto universitario en valoración de incapacidades laborales de la UNED, que han superado 30 médicas y médicos. 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 general que otorgan los asistentes a los cursos, con un 8,34 (sobre 10), y en la valoración de los formadores con un 8,90.

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

### (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

Permisos por paternidad: 18 Permisos por paternidad (2 días adicionales): 17 Permisos por paternidad (3 días adicionales): 1 Permiso retribuido para los empleados de género masculino que vayan a ser padres, por el tiempo indispensable, para la asistencia a los exámenes prenatales y/o de preparación al parto, con un máximo de 15 horas: 5 Utilización de la bolsa anual de 15 horas no recuperables para la asistencia a consulta médica con hijos menores o padres dependientes, proporcional a la jornada del trabajador y de 20 para familias acreditadas como monoparentales: 406 solicitudes de mujeres y 145 solicitudes de hombres. Flexibilidad horaria: 44 mujeres y 18 hombres. Permiso por hospitalización o enfermedad grave de familiares: 44 mujeres y 18 hombres. Teletrabajo: 39 mujeres y 27 hombres.

### Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional - Indicador de Seguimiento

Total de empleados en plantilla: 2.085, distribuidos por genero de la siguiente forme: 1294 mujeres (62,06%) y 791 Hombres: (37,94%). Distribución por edades: Entre 21 - 30 años - 115 mujeres (76,16%) y 36 hombres (23,84%) Entre 31- 40 años - 337 mujeres (78,01%) y 95 hombres (21,99%) Entre 41- 50 años - 494 mujeres (66,31%) y 251 hombres (33,69%) Entre 51- 60 años - 263 mujeres (49,25%) y 271 hombres (50,75%) Entre 61- 70 años - 85 mujeres (38,12%) y 138 hombres (61,88%) Mujeres en puestos directivos: 47, distribuidas de la siguiente manera: Alta dirección, 1 (20,00%)- Directivas, 46 (34,85%), estos porcentajes corresponden sobre el total de empleados en alta dirección y directivos. %Sobre total directivos. Empleados extranjeros: 27 (16 mujeres y 11 hombres). Empleados con discapacidad: 52 (25 mujeres y 27 hombres).

### Objetivos marcados para la temática

Implantación de las acciones diseñadas en el III Plan de Igualdad. Continuar con campañas de comunicación y formación. Continuar con las medidas de acción positiva. Sensibilizar a través de comunicados, notas y material didáctico sobre la igualdad de oportunidades

## INFORME DE PROGRESO 2018

para todos los puestos y ocupaciones. Continuar con las actuales acciones de sensibilización. Incorporar formación sobre la no discriminación en el material interno de uso global (manuales de acogida...

---

### Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

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

Al cierre del año 2018, Fraternidad-Muprespa ha contado en la plantilla con 52 personas afectadas por algún grado de discapacidad; 3 más que el año anterior. De ellas, 23 eran mujeres y 29 hombres. Sus puestos de trabajo se encontraban en el ámbito administrativo (34 personas) y el sanitario (18 personas). Sus contratos son fijos en 50 casos y solo 2 tienen carácter temporal, a tiempo completo 27 y 25 con jornada parcial. Estos empleados han supuesto el 2,4% del total de la plantilla al cierre del ejercicio; cifra que más allá de dar cumplimiento a la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, refleja la verdadera voluntad de inclusión social de la Mutua. Sigue vigente en este sentido el convenio Inserta, firmado en 2016, con la Fundación ONCE para la formación y empleo de personas afectadas por discapacidades. En diciembre de 2018, se implantaron distintos procedimientos para la adaptación del puesto de trabajo y/o reubicación de los trabajadores de Fraternidad-Muprespa que, por motivos de salud necesitan una adaptación de su puesto. Ambos procedimientos nacen de la celebración del II ciclo de innovación en materia de discapacidad.

#### Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

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

#### Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

Es preciso realizar diagnósticos correctos sobre el perfil de los empleados para poder establecer las medidas adecuadas. La personas con discapacidad que forman parte de la entidad se distribuyen de la siguiente forma; 34 pertenecen al área de gestión y 18 al área sanitaria.

#### Comunicación sobre la diversidad - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa imparte cursos a la plantilla y mutualistas, tratando de sensibilizarlos sobre las dificultades a las que se enfrentan en el día a día las personas que sufren algún tipo de discapacidad.

#### Comunicación sobre la diversidad - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa imparte cursos a la plantilla y mutualistas, tratando de sensibilizar sobre las dificultades a las que se enfrentan en el día a día las personas que sufren algún tipo de discapacidad.

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

La entidad mantiene acuerdos con asociaciones y ong's

## INFORME DE PROGRESO 2018

destinadas a la inserción laboral de personas con discapacidad. Fraternidad-Muprespa ha donado mobiliario e instrumental sanitario (electrocardiógrafos, equipos de fisioterapia, etc.) a las asociaciones ASPACE, APANID y a la ONG Amigos de ZW en España, todas ellas constituidas sin ánimo de lucro.

### Reconocimiento - Indicador de Seguimiento

Durante el ejercicio 2017 Fraternidad-Muprespa completó la auditoría de accesibilidad con la certificación DIGA (Distintivo de Grado de Accesibilidad) en el 100% de los centros asistenciales. Dicha auditoría sirvió para detectar y establecer las medidas correctoras necesarias para que la Mutua facilite el acceso a sus centros de atención a todos sus mutualistas en igualdad de condiciones. Las propuestas establecidas para corregir las situaciones detectadas han continuado su

proceso de revisión y ejecución durante el año 2018. En 2018, Fraternidad-Muprespa ha superado la primera auditoría de renovación del Certificado Bequal, obtenido en 2016, en reconocimiento a los procedimientos y políticas a favor de la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad

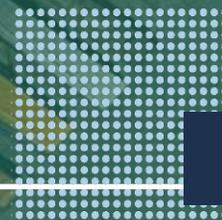
### Objetivos marcados para la temática

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

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores



### Relación duradera con los proveedores



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

#### Código Ético Comercial - Política

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](http://www.fraternidad.com). Otras aplicaciones informáticas que están a disposición del cliente son: [www.fraternidad.com/mobile](http://www.fraternidad.com/mobile) (portal móvil para teléfonos inteligentes o smartphones); [www.rincondelasalud.com](http://www.rincondelasalud.com) (portal sobre salud y buenas prácticas). Dentro de la web corporativa otros apartados especialmente diseñados para el usuario: Portal del Paciente, Previene, Rincón del colaborador y Rincón de la salud que está abierto para todos los públicos. Así mismo, también cuenta con presencia en las redes a través de facebook, youtube, linkedIn y twitter. Un canal multimedia FMTV instalado en las salas de espera, una red de 104 pantallas de plasma que emiten información de interés general y actual durante el horario de atención al público. Con el objeto de mejorar y agilizar la comunicación con los clientes, la entidad ha personalizado el portal web según la tipología del usuario: “Web por perfiles” (empresa, autónomos, colaborador y trabajador). Junto a la información y documentación que se encuentra en cada portal la entidad realiza comunicaciones electrónicas con avisos y notas informativas, edición y envío electrónico del boletín InForM@ (información relevante sobre Seguridad Social, Salud, RSC, Calidad, PRL...), notificaciones a través de sms, boletín Extranet.

#### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Durante 2018 se ha elaborado el Plan de evolución Digital mostrando el compromiso de Fraternidad-Muprespa en la mejora del servicio a nuestros clientes. Uno de los primeros pasos ha sido la puesta en marcha de la nueva Oficina Digital en la que mutualistas, pacientes, asesores y proveedores pueden realizar fácilmente sus gestiones sin necesidad de acudir a un centro de la Mutua. La evolución digital seguirá avanzando a lo largo de 2019 y 2020 en las líneas de clientes, personas y procesos. La puesta en marcha de la

## INFORME DE PROGRESO 2018

nueva Oficina digital ha sido un logro transversal que cabe destacar, ya que a través de esta la Mutua da servicio a casi la totalidad de grupos de interés externos (trabajador protegido, mutualista, asesoría, proveedores y Administración). La renovación de la anterior Extranet de servicios, para dar pie a la nueva Oficina digital, ha centrado la atención en renovar su aspecto, ofrecer una estructura simplificada que facilite a los usuarios su interacción, la restructuración del buzón personal de notificaciones, además de una revisión funcional generalizada de todos los servicios ofrecidos. Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus grupos de interés un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre sus servicios digitales de manera fácil, cercana y ágil. Todos los colectivos con los que interactúa la entidad han sido atendidos a través de este canal, desde empresas mutualistas y trabajadores autónomos adheridos, hasta las asesorías, pasando por los trabajadores protegidos, proveedores e inspecciones médicas del Instituto Nacional de Seguridad Social.

### Cumplimiento de la normativa - Herramienta de Seguimiento

Inclusión en las condiciones de contratación de los proveedores de la Mutua el cumplimiento de aspectos de carácter social, medioambiental y ético, promoviendo una contratación responsable. Establecimiento de directrices para garantizar la adjudicación bajo el criterio de mejor relación calidad-precio, resultando contratos de obras, servicios y suministros de gran calidad, que responden de forma excelente a las necesidades de la entidad manteniendo un coste óptimo. Exigir de todos los proveedores el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente en lo relativo al trabajo infantil, la discriminación de cualquier tipo y el respeto a los derechos de sus empleados. - Incluir entre los criterios múltiples de evaluación de ofertas el cumplimiento de estándares de calidad y respeto al medio ambiente. - Procurar el cumplimiento, por parte de la Mutua, de las condiciones establecidas en los contratos, especialmente en lo relativo a plazos de pago de los bienes y/o servicios contratados.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

### Número de comunicaciones al año - Indicador de Seguimiento

Los ámbitos de consulta más habituales han sido los relacionados con los canales digitales que la Mutua pone a disposición de los grupos de interés: Oficina digital, Sistema Delt@ y Portal CoNTA, certificados digitales, instalación y uso de las aplicaciones PAT 2003 y RSB 2003, servicios de notificación electrónica, obtención de informes y facturación. Los canales de comunicación con el centro de contacto son principalmente los números de teléfono 902 363 860 y 91 418 32 40 (de lunes a viernes de 9 a 19 horas) y la ventanilla electrónica de atención del portal web corporativo, disponible las 24 horas. El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto se ha mantenido estable en relación al 2017 en términos de llamadas. No obstante, la atención realizada a través de la ventanilla electrónica ha aumentado en un 44% su actividad, poniéndose de manifiesto que los canales digitales se asientan como principal vehículo para la atención a los distintos grupos de interés.

### Objetivos marcados para la temática

Respecto al código ético, seguir mantener los canales de comunicación activos y actualizados. La evolución digital seguirá avanzando a lo largo de 2019 y 2020 en las líneas de clientes, personas y procesos.

## Proveedores como aliados de RSE en la empresa



Fraternidad-Muprespa considera que, para garantizar la confianza y la competitividad, esta Política de compras Responsable debe ser conocida por todos los sectores implicados en la misma, y especialmente por los proveedores, actuales o potenciales.

### Política de Compras - Política

Fraternidad-Muprespa basará sus relaciones

## INFORME DE PROGRESO 2018

comerciales en el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management), entre cuyas directrices destacan: • Declarar a la empresa cualquier interés personal que pueda existir o que se preste a ser interpretado como no imparcial, así como no utilizar la información recibida en beneficio propio. • No aceptar regalos que excedan de un pequeño e intrínseco valor simbólico. • Comportarse con una hospitalidad moderada, de la que no se pueda considerar que hemos podido ser influenciados a tomar decisiones en beneficio de un determinado proveedor. Igualmente, se cumplirá el decálogo del comprador promovido por AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos), y desarrollado en colaboración con otras Asociaciones Profesionales de Compras, miembros de la IFPSM, que establece: 1. Considerar, en primer lugar, el interés de tu empresa en todas las transacciones; participar de las políticas establecidas y obrar conforme a las mismas. 2. Ser receptivo para con los consejos competentes de tus colegas de profesión, pudiendo guiarte de su asistencia, sin perjuicio de la dignidad y responsabilidad de tu trabajo. 3. Comprar, sin perjuicio, intentando obtener el máximo rendimiento por cada “peseta” desembolsada. 4. Trabajar de forma continuada en el conocimiento de los materiales, servicios y procesos de producción, estableciendo métodos prácticos para la gestión de las compras. 5. Actuar con honestidad y veracidad y denunciar cualquier forma o manifestación de soborno. 6. Atender con prontitud y cortesía a quienes se presenten con una legítima misión de negocios o asuntos relacionados con tu trabajo. 7. Respetar tus obligaciones y hacer respetar las de los demás, para llegar a una buena práctica en los negocios. 8. Participar en programas de perfeccionamiento profesional, que sirvan para el buen desarrollo y mejora de tu trabajo. 9. Cooperar con aquellas organizaciones o personas que trabajan en la proyección y consolidación del prestigio y valía de la gestión de compras y aprovisionamientos. 10. Promover la aceptación del Decálogo en tu empresa, con tus proveedores y en el ámbito general de los negocios.

### **Impulso y Fomento de la participación equilibrada de mujeres y hombres en los puestos de responsabilidad.** **- Acción / Proyecto**

Como consecuencia del compromiso constante de

Fraternidad-Muprespa en materia de igualdad de oportunidades y eliminar los obstáculos que existen para garantizar el principio de igualdad efectiva en el acceso a puestos predirectivos y directivos, en octubre del 2017 se firmó un acuerdo de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad llamado “Másmujeres. Mejores empresas”. En ese acuerdo, se recoge nuestro compromiso de incrementar, en el plazo de cuatro años, (desde abril de 2017), la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad, aumentando la participación de mujeres en los **puestos predirectivos del 36,84% al 40%, Asimismo, en el acuerdo se recoge nuestro compromiso de realizar acciones complementarias para que la igualdad entre mujeres y hombres formen parte de nuestra cultura de empresa, fomentando y fortaleciendo el liderazgo femenino y mejorar el acceso de mujeres a puestos de responsabilidad en todos los niveles de la empresa. Fruto de ese compromiso de la empresa con el liderazgo femenino, desde el año 2017 se ha incrementado notablemente la presencia de mujeres en puestos predirectivos, pasando de una situación inicial del 36,84% de presencia femenina en dichos puestos al 45,71%, (enero 2019). Estos datos reflejan que, en menos de dos años, se ha cumplido con creces nuestro compromiso para incrementar la presencia de mujeres en este tipo de puestos (el grado de cumplimiento de este compromiso en estos momentos alcanza el 114,28%) En el caso de puestos directivos, la presencia de mujeres en estos puestos ha pasado del 32,82% al 34,35%, lo que supone un grado de cumplimiento en estos momentos del 85,88%, esperando lograr, con creces, el pleno cumplimiento de nuestro compromiso a lo largo de la vigencia del acuerdo de colaboración suscrito con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.**

### **Cumplimiento de la normativa - Herramienta de Seguimiento**

Fraternidad-Muprespa basará sus relaciones comerciales en el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management), entre cuyas directrices destacan: • Declarar a la empresa cualquier interés personal que pueda existir o que se preste a ser interpretado como no imparcial, así como no utilizar la información recibida en beneficio propio. • No aceptar

## INFORME DE PROGRESO 2018

regalos que excedan de un pequeño e intrínseco valor simbólico. • Comportarse con una hospitalidad moderada, de la que no se pueda considerar que hemos podido ser influenciados a tomar decisiones en beneficio de un determinado proveedor. Igualmente, se cumplirá el decálogo del comprador promovido por AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos), y desarrollado en colaboración con otras Asociaciones Profesionales de Compras, miembros de la IFPSM, que establece: 1. Considerar, en primer lugar, el interés de tu empresa en todas las transacciones; participar de las políticas establecidas y obrar conforme a las mismas. 2. Ser receptivo para con los consejos competentes de tus colegas de profesión, pudiendo guiarte de su asistencia, sin perjuicio de la dignidad y responsabilidad de tu trabajo. 3. Comprar, sin perjuicio, intentando obtener el máximo rendimiento por cada “peseta” desembolsada. 4. Trabajar de forma continuada en el conocimiento de los materiales, servicios y procesos de producción, estableciendo métodos prácticos para la gestión de las compras. 5. Actuar con honestidad y veracidad y denunciar cualquier forma o manifestación de soborno. 6. Atender con prontitud y cortesía a quienes se presenten con una legítima misión de negocios o asuntos relacionados con tu trabajo. 7. Respetar tus obligaciones y hacer respetar las de los demás, para llegar a una buena práctica en los negocios. 8. Participar en programas de perfeccionamiento profesional, que sirvan para el buen desarrollo y mejora de tu trabajo. 9. Cooperar con aquellas organizaciones o personas que trabajan en la proyección y consolidación del prestigio y valía de la gestión de compras y aprovisionamientos. 10. Promover la aceptación del Decálogo en tu empresa, con tus proveedores y en el ámbito general de los negocios.

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

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. 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 marcados para la temática

- Exigir de todos los proveedores el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente en lo relativo al trabajo infantil, la discriminación de cualquier tipo y el respeto a los derechos de sus empleados.
- Incluir entre los criterios múltiples de evaluación de ofertas el cumplimiento de estándares de calidad y respeto al medio ambiente.
- Procurar el cumplimiento, por parte de la Mutua, de las condiciones establecidas en los contratos, especialmente en lo relativo a plazos de pago de los bienes y/o servicios contratados

## Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



Las normas básicas en las que debe apoyarse la Política de Compras Responsable de Fraternidad-Muprespa son de dos tipos: por una parte, la normativa legal de aplicación en cada momento y, por otra, las Instrucciones y normas internas de la propia Mutua.

### Política de Compras - Política

Fraternidad-Muprespa basará sus relaciones comerciales en el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management). Igualmente, se cumplirá el decálogo del comprador promovido por AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos), y desarrollado en colaboración con otras Asociaciones Profesionales de Compras, miembros de la IFPSM,

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa considera que, para garantizar

## INFORME DE PROGRESO 2018

la confianza y la competitividad, esta Política de Compras Responsable debe ser conocida por todos los sectores implicados en la misma, y especialmente por los proveedores, actuales o potenciales. Promover sistemas de información de Compras, que permitan una comunicación ágil entre clientes internos, Departamentos que intervengan en el proceso de Compras y proveedores, que elimine o reduzca al máximo el consumo de papel y la automatización de la gestión de los procesos, que reduzca al máximo la realización y el almacenamiento de documentación escrita, así como el análisis de los gastos realizados, para el establecimiento de medidas correctoras y de ahorro.

### Cumplimiento de la normativa - Herramienta de Seguimiento

Actuar con honestidad y veracidad y denunciar cualquier forma o manifestación de soborno. Atender con prontitud y cortesía a quienes se presenten con una legítima misión de negocios o asuntos relacionados con tu trabajo. Fraternidad-Muprespa durante 2018 ha soportado las siguientes auditorias: Auditoria del Tribunal de Cuentas. Auditoria de la Intervención General de la Seguridad Social. Auditoria anual por iniciativa de Fraternidad-Muprespa.

### Número de iniciativas llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

### Objetivos marcados para la temática

Seguir exigiendo de todos los proveedores, el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente en lo relativo al trabajo infantil, la discriminación de cualquier tipo y el respeto a los derechos de sus empleados. Seguir manteniendo los criterios múltiples de evaluación de ofertas, el cumplimiento de estándares de calidad y respeto al medio ambiente. Exigir el cumplimiento, por parte de la Mutua, de las condiciones establecidas en los contratos, especialmente en lo relativo a plazos de pago de los bienes y/o servicios contratados.

## Contratar a proveedores que

## cumplan con criterios de



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

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. 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).

### Código Ético Comercial - Política

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.

### Política de Compras - Política

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. 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

## INFORME DE PROGRESO 2018

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. 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).

### Gestión medioambiental y proveedores - Acción / Proyecto

#### Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

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.

#### Cumplimiento de la normativa - Herramienta de Seguimiento

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

Respecto a la política de RSE, Incorporar nuevos requisitos relacionados con los derechos humanos. Controlar la conducta ética de los proveedores. Seguimiento de los principios que rigen la política de compras responsable. Búsqueda de principios y políticas compartidas entre los proveedores y la entidad (rsc...). Desarrollar la gestión relativa a compras conforme la normativa vigente y los procedimientos y protocolos aprobados para desarrollar dicha actividad. Adecuación de la política a las nuevas normativas. Estudio más detallado de la inversión en áreas de rsc por parte de los proveedores

## Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



Fraternidad-Muprespa considera a sus proveedores parte indispensable para proporcionar un servicio de calidad, por lo que busca establecer con ellos relaciones basadas en la profesionalidad y la confianza.

### Política de Contratación Responsable - Política

Para la selección de proveedores de productos y servicios, Fraternidad-Muprespa tiene aprobadas unas instrucciones de contratación accesibles en el Perfil del Contratante de la página Web Corporativa ([www.Fraternidad.com](http://www.Fraternidad.com)) que observan los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación. Además, Fraternidad-Muprespa exigirá el máximo nivel de calidad en los productos y servicios facilitados

## INFORME DE PROGRESO 2018

por los proveedores. En los procesos de contratación, Fraternidad-Muprespa garantizará su desarrollo con total transparencia, imparcialidad y objetividad. Fraternidad-Muprespa se compromete a cumplir los acuerdos y compromisos contraídos con sus proveedores. Los empleados de Fraternidad-Muprespa no podrán 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, siempre y cuando por su frecuencia, características y circunstancias no puedan ser interpretadas como un hecho con la voluntad de afectar su criterio imparcial

### **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

Fraternidad Muprespa mantendrá y fomentará un comportamiento ético tanto para la propia institución como para sus empleados. En este sentido es fundamental:

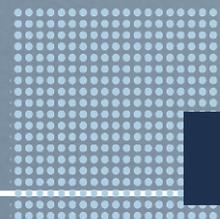
- ☑ Respeto a la confidencialidad de la información tratada por la empresa, máxime gestionando datos de carácter médico.
- ☑ Trato no discriminatorio a los empleados de Fraternidad Muprespa.
- ☑ Gestión de los recursos humanos de la empresa basándose en valorar exclusivamente los principios de mérito y capacidad y sin permitir discriminación alguna por razones de sexo, edad, procedencia, ideas, etc.
- ☑ Honestidad por parte de todos los empleados y de la propia institución con todos los grupos de interés, especialmente en lo que se refiere a las relaciones con la Seguridad Social.
- ☑ Fomento de la Responsabilidad Social Corporativa mediante medidas tendentes a: mejorar el medio ambiente, proporcionar formación a los empleados, fomentar el desarrollo profesional de los empleados, proporcionar información adecuada a los grupos de interés,...
- ☑ Sostenibilidad de la entidad y de su entorno.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

---

# 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

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

#### Normativa Vigente - Política

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social son asociaciones privadas de empresarios constituidas mediante autorización del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (MITRAMISS) 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.

#### Código de Compradores - Política

La entidad aprobó en 2016 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.

#### Política de Integridad y Transparencia - Política

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

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

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.

## INFORME DE PROGRESO 2018

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

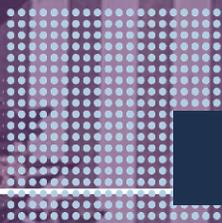
Para la gestión unificada y homogénea de las consultas sobre licitaciones, requerimientos de documentación, comunicaciones de adjudicación y otros trámites relativos a la contratación, Fraternidad-Muprespa hace uso del buzón de correo electrónico específico para centralizar la gestión.

### Objetivos marcados para la temática

Control y mantenimiento de los procedimientos de contratación. Seguimiento y control de la política implantada. Cumplimiento de la legislación manteniendo un firme control sobre la gestión que se realiza. 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. Mantenimiento de los canales de comunicación establecidos para el registro de consultas y trámites.

---

# GRUPO DE INTERÉS Comunidad



### Alianzas entre empresas y tercer sector

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 RSE - Política

Fraternidad-Muprespa, en su Plan de RSC, indica establecer acuerdos de colaboración permanente con instituciones solidarias con el objeto de establecer campañas permanentes. • Impulsar el talento y fomentar la empleabilidad de los jóvenes. A través de iniciativas de apadrinamiento, colaboración con Universidades u otros programas de colaboración, poner a disposición de jóvenes estudiantes nuestra experiencia para mejorar su empleabilidad • Fomentar la colaboración con agentes responsables con la sostenibilidad medioambiental. Favorecer la colaboración con entidades, empresas o instituciones que demuestren su compromiso con el medioambiente. • Implicación con el voluntariado corporativo. Ofrecer a los empleados diferentes oportunidades -presenciales y virtuales- para que realicen acciones de voluntariado social de carácter corporativo, en colaboración con los representantes de los trabajadores

#### Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa ha desarrollado acuerdos 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 ha llevado a cabo más de 450 acciones institucionales. Los nuevos convenios y/o acuerdos de colaboración, que se suman a los ya existentes, contemplan la divulgación de información y la realización de actividades (seminarios, cursos, jornadas o conferencias) junto a: • Asociación

Vasca de Autónomos AVA-ATA Euskadi. • Colegios de Graduados Sociales de Álava. • Asociación de empresarios de Hostelería de Almería (ASHAL). • Universidad de Oviedo, para llevar a cabo actividades conjuntas de formación e investigación en materia de innovación, calidad, aplicación de las tecnologías en la gestión y fomento mutuo de la responsabilidad social corporativa en el sector público. • La Consejería de Empleo de Valladolid, firmando un acuerdo para trabajar en materia de formación y sensibilización cuyo objeto es el de disminuir las contingencias profesionales y promover la seguridad y salud en el trabajo. • Universidad de Navarra, estableciendo un programa de prácticas externas integradas en la formación académica de sus estudiantes de medicina, realizando prácticas sanitarias para acercarlos al mercado laboral. Además, Fraternidad-Muprespa se ha adherido a: • La Red Canaria de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), iniciativa del Gobierno de Canarias para crear un espacio de encuentro entre los agentes sociales y el tejido empresarial. La Red persigue compartir proyectos y estrategias de contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y ambiental de Canarias. • Al pacto social contra la violencia de género en el Principado de Asturias, al sumarse al compromiso con los principios básicos de igualdad entre mujeres y hombres y en la condena explícita de la violencia de género. En la hoja de ruta entregada al Instituto asturiano de la mujer y políticas de juventud, se han definido las acciones que le entidad va a poner en marcha durante el periodo 2018-2021, a favor de la lucha contra la violencia de género en el Principado de Asturias. Entre las distintas colaboraciones cabe destacar: • 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 de IES Padre Piquer, IES La Estrella y el Colegio San Gabriel, en distintas unidades de servicios centrales y centros de atención de la Comunidad de Madrid. • Fraternidad-Muprespa ha participado en el programa “Enfoca Talento D” de Avilés, dirigido a la mejora de la empleabilidad de mujeres cualificadas desempleadas. Entre las acciones que se han realizado se encuentran las denominadas “Catas de Oficio”, dirigidas a posibilitar que las participantes realicen una estancia de observación para conocer el desempeño real de una ocupación profesional en las instalaciones y dependencias de Fraternidad-Muprespa. • La Mutua ha

## INFORME DE PROGRESO 2018

participado en el proyecto INGEPRE, de prevención de riesgos laborales desde la perspectiva de género, dentro del marco de colaboración del convenio suscrito con el Instituto asturiano de prevención de riesgos laborales y el Instituto asturiano de la mujer. El objetivo del proyecto es el establecimiento de un marco de trabajo común para la planificación y ejecución del estudio relacionado con la prevención de riesgos laborales y salud laboral con perspectiva de género

### Participación ciudadana - Acción / Proyecto

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 de IES Padre Piquer, IES La Estrella y el Colegio San Gabriel, en distintas unidades de servicios centrales y centros de atención de la Comunidad de Madrid.

### Apoyo a pymes y emprendedores - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa ha celebrado en 2018 la VI edición de los Premios 2804, Escolástico Zaldívar, dedicados a la promoción de la seguridad y la salud de las empresas mutualistas, que demuestren el compromiso que realizan en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. A la edición de los premios del año 2018 se han presentado 58 candidaturas con sus correspondientes memorias. El acto de entrega se celebró enmarcado en los actos de la Semana de la Seguridad y Salud en el trabajo. Las categorías de los premios han sido: • 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

### Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Queda reflejada en el Informe anual y memoria de sostenibilidad 2018 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 2018. 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 2017 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 2019-2021. 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.

### Número de proyectos compartidos - Indicador de Seguimiento

Fraternidad-Muprespa ha desarrollado acuerdos 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 ha llevado a cabo más de 450 acciones institucionales. Los nuevos convenios de colaboración, que se suman a los ya existentes, contemplan la divulgación de información y la realización de actividades (seminarios, cursos, jornadas o conferencias) junto a: • Asociación Vasca de Autónomos AVA-ATA Euskadi. • Colegios de Graduados Sociales de Álava. • Asociación de empresarios de Hostelería de Almería (ASHAL). • Red Canaria de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Fraternidad-Muprespa se ha adherido a la Red Canaria de Responsabilidad Social Empresarial, iniciativa del Gobierno de Canarias para crear un espacio de encuentro entre los agentes sociales y el tejido empresarial. La Red persigue compartir proyectos y estrategias de contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y ambiental de Canarias. Estancias educativas “4º ESO + Empresa” 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 de IES Padre Piquer, IES La

## INFORME DE PROGRESO 2018

Estrella y el Colegio San Gabriel, en distintas unidades de servicios centrales y centros de atención de la Comunidad de Madrid. Prácticas sanitarias con la Universidad de Navarra Fraternidad-Muprespa y la Universidad de Navarra han establecido un programa de prácticas externas integradas en la formación académica de sus estudiantes de medicina, para acercarlos al mercado laboral. Programa “Enfoca Talento D” de Avilés Como parte de las acciones previstas en el acuerdo de colaboración firmado entre la Asociación Inserta Empleo y Fraternidad- Muprespa, la Mutua ha participado en el programa “Enfoca Talento D” dirigido a la mejora de la empleabilidad de mujeres cualificadas desempleadas. Entre las acciones que se han realizado se encuentran las denominadas “Catas de Oficio”, dirigidas a posibilitar que las participantes realicen una estancia de observación para conocer el desempeño real de una ocupación profesional en las instalaciones y dependencias de Fraternidad-Muprespa. Proyecto INGEPRE La Mutua ha participado en el proyecto INGEPRE, de prevención de riesgos laborales desde la perspectiva de género, dentro del marco de colaboración del convenio suscrito con el Instituto asturiano de prevención de riesgos laborales y el Instituto asturiano de la mujer. El objetivo del proyecto es el establecimiento de un marco de trabajo común para la planificación y ejecución del estudio relacionado con la prevención de riesgos laborales y salud laboral con perspectiva de género. Universidad de Oviedo La Mutua y Universidad de Oviedo han firmado un acuerdo para llevar a cabo actividades conjuntas de formación e investigación en materia de innovación, calidad, aplicación de las tecnologías en la gestión y fomento mutuo de la responsabilidad social corporativa en el sector público. Junta de Castilla y León / Consejería de Empleo de Valladolid Fraternidad-Muprespa y la Consejería de Empleo de Valladolid, han firmado un acuerdo para trabajar en materia de formación y sensibilización cuyo objeto es el de disminuir las contingencias profesionales y promover la seguridad y salud en el trabajo. Acuerdos de colaboración ASPACE La Mutua y ASPACE Castellano Leonesa han firmado un convenio de colaboración, estableciendo el compromiso de cooperación en la difusión de campañas y actuaciones relacionadas con la mejora de la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral y sus familias. Asociación Freno al ICTUS Fraternidad-Muprespa ha rubricado un acuerdo con la Asociación Freno al Ictus a través de su presidente, Julio Agredano, para promover

actividades de sensibilización y concienciación sobre esta patología, tanto en su prevención como en la manera de actuar ante ella. Real Automóvil Club de España (RACE) La Mutua ha firmado con el RACE, a través de su director de Seguridad Vial, Tomás Santa Cecilia, un acuerdo para la actuación preventiva en términos de seguridad vial, con la celebración de jornadas de sensibilización, elaboración y difusión de campañas (p.e. uso del cinturón de seguridad, uso del teléfono móvil durante la conducción, o la conducción con sueño o fatiga). CAMPAÑA SOLIDARIA A FAVOR DE CÁRITAS VENEZUELA La Mutua y la asociación civil Cáritas de Barinas (Venezuela) han sellado un acuerdo de colaboración que establece el compromiso de difundir distintas campañas orientadas a beneficiar a los más desfavorecidos, así como facilitar la recogida de alimentos y material sanitario y ortopédico en los centros de trabajo que la entidad tiene en la comunidad de Madrid. Durante el mes de abril de 2018 se ha realizado la campaña de recogida en la que ha participado personal de la entidad de manera voluntaria. CAMPAÑA DE DONACIÓN DE SANGRE Durante el mes de diciembre, en colaboración con Cruz Roja, se ha efectuado una campaña de donación de sangre en los centros de trabajo de servicios centrales (Madrid) en los que llevan a cabo su actividad más de 250 profesionales de la Mutua.

### Objetivos marcados para la temática

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. Mantener la trayectoria de la entidad y detectar nuevos foros profesionales. 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. Continuar fomentado la participación en los premios Escolástico Zaldívar como motivación en la prevención y condiciones saludables de las empresas mutualistas y autónomos. Continuar la presencia activa en los programas de colaboración con Institutos y Universidades.

---

## Compromiso por los derechos



Fraternidad-Muprespa considera que su actividad debe estar sustentada en la integración de una cultura responsable en su modelo de gestión y en todas sus líneas de actuación, manteniendo y fomentando un comportamiento ético en toda la Organización. Fraternidad-Muprespa en su condición de Entidad Colaboradora de la Seguridad Social está sometida por mandato legal a rigurosas exigencias de control establecidas por la Administración Pública. Por otra parte, la sociedad demanda la adquisición de nuevos compromisos en materias de Responsabilidad Social Corporativa que deben servir también para orientar la actuación de todos los que forman parte de nuestra entidad.

---

### Política RSE - Política

Incluido en las políticas de rse de Fraternidad-Muprespa, se encuentran los códigos éticos y de conducta dirigidos a todos los Grupos de Interés de Fraternidad-Muprespa:  Empresas asociadas y sus trabajadores protegidos o adheridos  Colaboradores  Proveedores  Empleados  Administraciones Públicas, Instituciones y Sociedad en General El ámbito de de aplicación de estos códigos, podrán ampliarse a todo aquel que pueda relacionarse con el personal de la Organización de Fraternidad-Muprespa, por razón de las actividades que desempeñe o que puedan producirse.

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

Su difusión se realiza a través de canales propios de la entidad: web corporativa, intranet, redes sociales, blogs y canales de información y documentación interna a las que tiene acceso toda la plantilla (100%).

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

En la intranet corporativa está habilitado para todos los empleados un canal abierto de forma constante para recoger sugerencias y denuncias respecto a comportamientos o actitudes contrarias a la cultura ética y responsable de su modelo de gestión, manteniendo y fomentando un comportamiento ético en toda la Organización.

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Fraternidad-Muprespa durante 2018 ha soportado las siguientes auditorías: Auditoría del Tribunal de Cuentas. Auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social. Auditoría anual por iniciativa de Fraternidad-Muprespa.

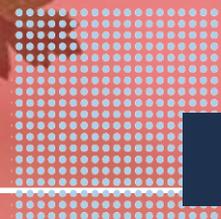
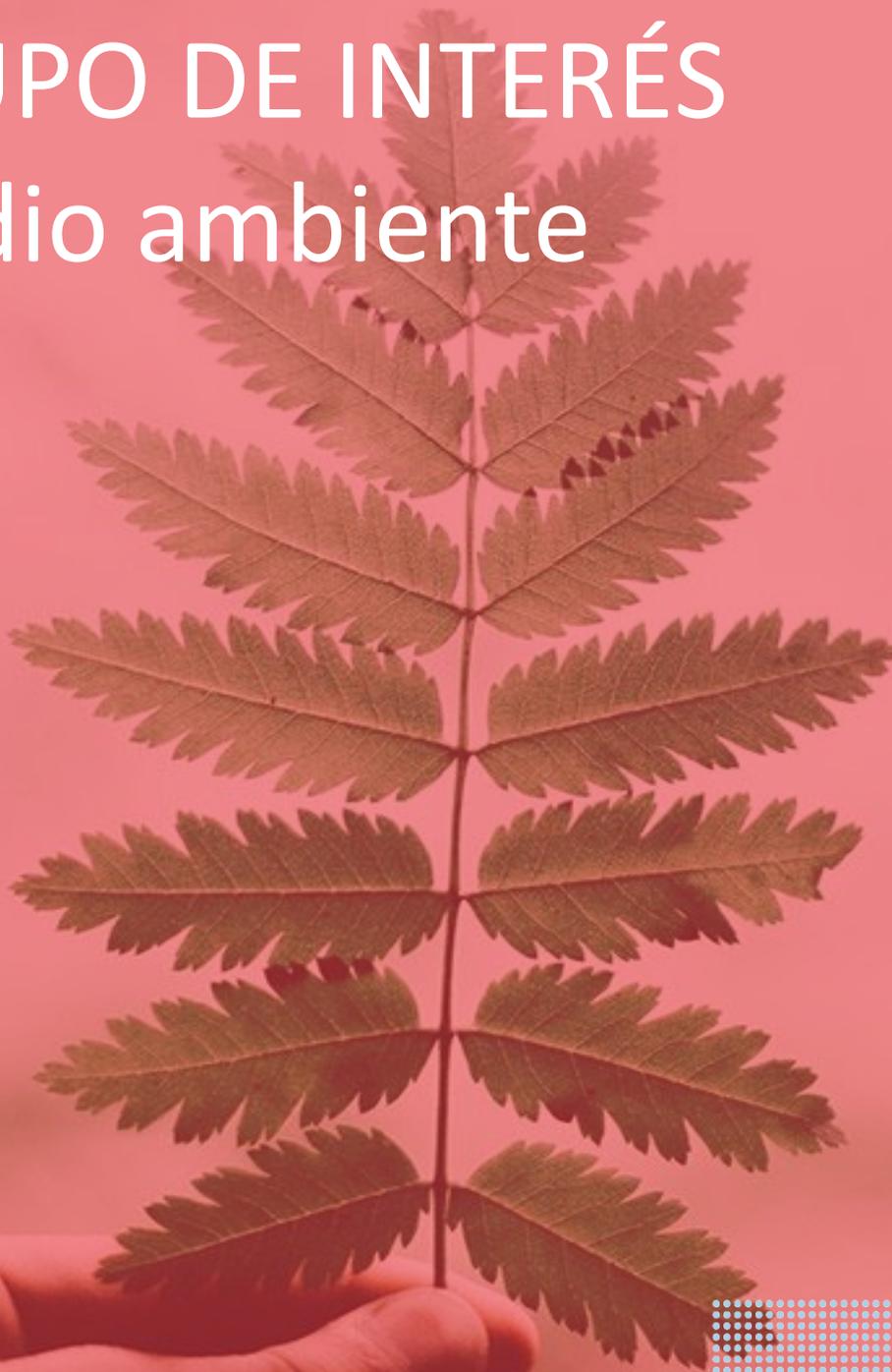
### Objetivos marcados para la temática

El Código Ético establece los principios y valores que Fraternidad-Muprespa se compromete a mantener con sus distintos Grupos de Interés, para alcanzar una gestión ética y responsable en su actividad como Entidad Colaboradora de la Seguridad Social. Como resumen de las pautas de actuación, este Código, no pretende compilar todas las situaciones que puedan darse, sino establecer las guías éticas principales de la Organización.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



### Consumo de la entidad

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 medioambiental bajo la norma ISO 14001:2015 en 13 de sus centros asistenciales, sumando así un total de 61 centros certificados, además de haberse iniciado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la práctica totalidad de los centros asistenciales.

#### Reducción acciones contaminantes - Política

El desarrollo sostenible de Fraternidad-Muprespa, en el sentido más amplio (social, económico y ambiental), lo que se llama la “triple botton line” o triple cuenta de resultados, constituye un objetivo fundamental. En el informe anual y memoria de sostenibilidad 2018 de Fraternidad-Muprespa, (Indicadores GRI) se ha respondido a los 34 indicadores de desempeño de la categoría medioambiente de la Global Reporting Initiative (GRI-G4).

#### Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa logró en 2016 que el suministro de energía de sus centros de trabajo dispusiera de Certificado de Generación con garantía de origen, procedente exclusivamente de fuentes de energías certificadas renovables, como consta registrado el certificado energético de cada punto suministro en la web de la Comisión Nacional de los Mercados de suministro y la Competencia (CNMC). Esto se logró a través de la licitación y adjudicación del servicio de suministro de energía eléctrica y su gestión integral, el servicio de eficiencia energética y el servicio de mantenimiento de equipos energéticos de todos sus centros de trabajo. En 2017 y también durante 2018 la energía eléctrica consumida por Fraternidad-Muprespa ha venido certificada con dicha garantía de origen. Además, a lo largo de 2017 y 2018 se han llevado a cabo medidas de ahorro energético en 25 centros de

Fraternidad- Muprespa, las cuales han supuesto un ahorro de consumo eléctrico del 11,97% en estos. Estas medidas comprenden: la instalación de autotransformadores de energía, cambios en los sistemas de iluminación, renovación a iluminación LED e instalación de sistemas de telegestión y telemedida para el control de la iluminación y la climatización.

#### Informes periódicos sobre consumo de recursos - Herramienta de Seguimiento

En el año 2018 se ha medido y verificado para 2017 por segunda vez la huella de carbono de Fraternidad-Muprespa. La verificación se ha realizado con AENOR, habiéndose registrado el dato obtenido en el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPAMA). El cálculo de la huella, como dato de partida, es imprescindible para que la entidad pueda situarse y decidir sobre las actuaciones más significativas. El año 2018 (a falta de verificación), la huella de carbono total medida ha sido de 351,44 tCO<sub>2</sub>eq.

#### Consumo de materias primas - Indicador de Seguimiento

En 2018, Fraternidad-Muprespa ha reducido el consumo eléctrico un 2,89% (238.191,42 kWh) con respecto al ejercicio 2017, así como el consumo del gas en un 26,32% (30.572,72 m<sup>3</sup>), además del incremento del consumo de gasóleo para instalaciones en 23.574,19 l; debemos tener en cuenta la puesta en marcha en fase pruebas del nuevo Hospital Habana. Estas reducciones han participado en la disminución de emisiones de gases invernadero. Por otra parte, el total de electricidad ha sido suministrada con garantía de origen, lo que supone un mix eléctrico o factor de conversión igual a 0,0. Este año también se ha tenido en cuenta el consumo de gasóleo de vehículos propios, registrando una reducción de -1.584 litros (19,12%), y los pellets para calefacción (-5,25%). Finalmente el resultado del consumo energético interno se ha incrementado un 2,48%; es decir, 869.733 kWh más que el ejercicio 2017. También es importante destacar la reducción conseguida en el consumo de papel con un 11,67%; es decir, 5.387,5 Kg menos que el ejercicio anterior. En cualquier caso, con independencia de estos datos que se pueden calificar de positivos dada la mejoría respecto al ejercicio precedente, el compromiso de la entidad se reafirma para seguir trabajando en

## INFORME DE PROGRESO 2018

limitar y reducir tanto los consumos como las emisiones de gas de efecto invernadero.

### Objetivos marcados para la temática

Fraternidad-Muprespa seguirá desarrollando 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. La Mutua sigue trabajando en dar a conocer cuáles son las consecuencias para con el medio ambiente. Como miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde y a través del grupo de trabajo de sostenibilidad medioambiental, seguimos avanzando en los compromisos adquiridos.

---

## Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente

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 medioambiental bajo la norma ISO 14001:2015 en 13 de sus centros asistenciales, sumando así un total de 61 centros certificados, además de haberse iniciado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la práctica totalidad de los centros asistenciales. En su centro de sistemas de información y servicios de Alcobendas (Madrid), la Mutua ha mantenido su certificación de la norma ISO 14001:2004 (desde el año 2005) y el certificado EMAS (desde el 2011).

---

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

Es preciso que exista una clara concienciación en materia de medioambiente de forma que todas las actuaciones sean responsables y respetuosas con la naturaleza y sociedad. La política de medio ambiente desarrollada en Fraternidad Muprespa se basa en la Norma UNE EN ISO 14001:2015 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 nos 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 desarrollamos en nuestras oficinas y centros asistenciales y en los emplazamientos en los que prestamos nuestra actividad.
- Planificar nuestras actividades de tal forma que asegure la prevención de la contaminación porque estamos comprometidos con la protección del medioambiente mediante una gestión de riesgos, garantizando la mejora continua de nuestro comportamiento en el campo ambiental.
- Debe estar abierta a la participación activa de todo el personal y además incluir las sugerencias de mejora propuestas por nuestros 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 la empresa.
- 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 subcontratistas a través del envío de comunicados.
- Estar integrada en la gestión global de la empresa.
- Poner a disposición de todos sus clientes y 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.

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

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.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

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

## INFORME DE PROGRESO 2018

consumo responsable y el respeto a la calidad ambiental, más allá del cumplimiento de las obligaciones legales. 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. La Mutua quiere caminar hacia la concienciación, dando a conocer cuáles son las consecuencias de la concienciación para con el medio ambiente. Como miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde, a través del grupo de trabajo de sostenibilidad medioambiental, ha avanzado en sus compromisos. Las acciones más destacables en este sentido han sido: • El cálculo de la huella de carbono nuevamente para 2018, como dato imprescindible de referencia, y la definición de las actuaciones a realizar para su mejora. • La adhesión a la Plataforma Española de Acción por el clima, cumpliendo con sus compromisos de adhesión y de contribución a la lucha contra el cambio climático.

### Proyectos ejecutados - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa ha construido su nuevo hospital utilizando el más exigente estándar de edificación en términos de sostenibilidad y eficiencia energética, para tratar de obtener el certificado LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Healthcare Platino. Se trata de una opción de certificación específica para hospitales con unos requerimientos mucho más exigentes que para el resto de edificios.

### Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

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).

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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. Durante el año 2018 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.

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

Entre las acciones desarrolladas en materia medioambiental figuran la divulgación de consejos medioambientales para el consumo responsable del agua, energía y papel; promover consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria; concienciar medioambientalmente para la gestión de los residuos urbanos. Para la difusión de tales acciones se han utilizado los canales de comunicación interna a las que tiene acceso toda la plantilla (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.

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

La entidad considera imprescindible realizar auditorías internas que actúan como garantía de control sistemático, informando y avisando de la situación real de la entidad. Durante el año se ha auditado el consumo de recursos en todos nuestros centros. Para ello se ha diseñado un programa específico que permite conocer exactamente el consumo de recursos de cada centro.

### Objetivos marcados para la temática

Desarrollo de las acciones para la gestión medioambiental fomentando la cultura a nivel interno y externo. Desarrollar las consideraciones

## INFORME DE PROGRESO 2018

medioambientales en los procesos de compras. Mantener las acciones y proyectos ya impulsados, así como las campañas y programas de concienciación, reforzando las actuaciones sobre “buenas prácticas ambientales. Continuar con las auditorias como herramientas indispensables para evaluar los distintos consumos en todos los centros de trabajo. Continuar con las acciones formativas, divulgativas y de concienciación respecto al consumo responsable de agua, energía y papel.

---

### 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.

---

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

La política de medioambiente definida por Fraternidad-Muprespa está basada en la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 y en el Reglamento (CE) Nº 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009. Fraternidad-Muprespa, en su compromiso con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización, establece y garantiza el cumplimiento de entre otros, los siguientes principios de actuación: 1. Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y cumpliendo siempre los requisitos legales ambientales que nos son de aplicación, así como velar por el cumplimiento de otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales. 2. Minimizar los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos en nuestras oficinas y centros asistenciales y en los emplazamientos en los que prestamos nuestra actividad. 3. Planificar nuestras actividades de tal forma que asegure la prevención de la contaminación porque estamos comprometidos con la protección del medioambiente mediante una gestión de riesgos,

garantizando la mejora continua de nuestro comportamiento en el campo ambiental.

#### Formación - Acción / Proyecto

Las principales acciones para la gestión medioambiental realizadas durante el 2018 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.

#### Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

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 14001:2015 en 13 nuevos centros, alcanzando así un total de 61 centros certificados. Además se ha iniciado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la práctica totalidad de los centros asistenciales. La entidad 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). En el año 2018 se ha medido y verificado para 2017 por segunda vez la huella de carbono de Fraternidad-Muprespa. La verificación se ha realizado con AENOR, habiéndose registrado el dato obtenido en el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPAMA). El cálculo de la huella, como dato de

## INFORME DE PROGRESO 2018

partida, es imprescindible para que la entidad pueda situarse y decidir sobre las actuaciones más significativas.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

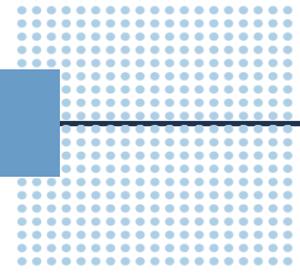
Los mecanismos de gestión del desempeño que supervisan y controlan la actividad de Fraternidad-Muprespa respecto a requisitos medioambientales entre otros, son : • Certificaciones ambientales (ISO 14001, EMAS) de centros. • Verificación de la Huella de

Carbono por AENOR (ISO 14064).

### **Objetivos marcados para la temática**

Continuar con las acciones de concienciación y formación medioambiental. Mantener y desarrollar los programas de certificación medioambiental como garantía de compromiso y comportamiento de la entidad.





# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS



---

## Empleados

---

### Conciliación familiar y laboral

**Principio:** Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

---

### Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios

**Principio:** Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Relaciones sociales, III.

Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 102-41

---

### Formación al empleado/a

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

**Indicador GRI:** 404

---

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

**Indicador GRI:** 403

---

### Ambiente laboral

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

---

### Erradicación del trabajo infantil/forzoso

## INFORME DE PROGRESO 2018

**Principio:** Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 408, 409

---

## Igualdad de género

**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

**Indicador GRI:** 405, 406, 102-22, 401-1

---

## Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

**Indicador GRI:** 406

---

## Proveedores

---

### Relación duradera con los proveedores |

**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 102-9

---

### Proveedores como aliados de RSE en la empresa |

**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

---

## Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de

RSE



**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género, 12 | Producción y Consumo Responsable

## Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 308-1, 308-2, 414, 407

## Clientes

### Accesibilidad de los productos y servicios



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

### Consumo responsable



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Economía Circular y prevención y gestión de residuos

**Indicador GRI:** 301-1

### Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos

## INFORME DE PROGRESO 2018

fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

**Indicador GRI:** 418

---

### Información transparente al clientes



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 417

---

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

---

### Relación duradera con los clientes



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:**

---

## Administración

### Contratos transparentes con la administración pública



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 205

---

## Comunidad

### Alianzas entre empresas y tercer sector



**Principio:** Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible  
**Indicador GRI:** 102-13

---

## Compromiso por los derechos humanos



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

---

## Medioambiente

---

### Consumo de la entidad



**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recursos

**Indicador GRI:** 301-1, 302-1, 302-2

---

### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



**Principio:** Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**ODS relacionado:**

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recursos

**Indicador GRI:** 302-4

---

### Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**ODS relacionado:** 07 | Energía Asequible y no contaminante

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales

---







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.

# INFORME DE PROGRESO

—  
2018

