



# INFORME ANUAL

Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018



Fraternidad  
Muprespa



Fraternidad  
Muprespa

## PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE

Un año más, asumo la responsabilidad de presentar la gestión y los resultados de Fraternidad-Muprespa al cierre del ejercicio 2018.

El PIB de España ha vuelto a crecer un 2,6%, en la misma línea que los años anteriores y la Seguridad Social ha incrementado el número de trabajadores afiliados en un 3,06%. El sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social ha experimentado un crecimiento en su población protegida y también en sus ingresos por recaudación de cuotas. Las cifras que ha obtenido el sector indican que la tendencia continúa siendo positiva.

Fraternidad-Muprespa ha aumentado sus ingresos por cuotas en 2018 en un 3,46% respecto a la recaudación de 2017.

En 2018, Fraternidad-Muprespa ha protegido a 1.268.470 trabajadores en contingencia profesional (un 2,37% más que en 2017) y a 1.191.342 trabajadores en contingencia común (un 2,64% más). Estos trabajadores pertenecen a 123.765 empresas mutualistas que han confiado la gestión de su accidente de trabajo a Fraternidad-Muprespa.

En 2018, los ingresos correspondientes al patrimonio de la Seguridad Social se han situado en 1.099,73 millones de euros, lo cual ha supuesto un aumento de un 2,94% en este concepto. De esta cifra, 1.020.139.835,86 euros (un incremento del 3,46%) correspondieron a ingresos por cuotas (604.183.220,67 de contingencias profesionales, 407.679.652,40 de comunes y 8.276.962,79 del cese de actividad de los trabajadores autónomos).

Los procesos de contingencias profesionales se han reducido un 0,73% hasta dejar la cifra en 100.290, de los que 48.553 han tenido asociada una baja laboral, un 3,05% más que en 2017. La incidencia (el número de accidentes de trabajo por cada 1.000 trabajadores protegidos) en la cartera de Fraternidad-Muprespa se ha situado en un 37,29.

En estos accidentes se han producido 64 fallecimientos. Un dato demasiado alto teniendo en cuenta que son 11 más que el año anterior.

Los gastos asociados a las contingencias profesionales han aumentado un 5,19% hasta alcanzar los 131.960.574,86 euros.

Los procesos de contingencias comunes gestionados por Fraternidad-Muprespa han aumentado, concretamente un 9,40%. Su gasto asociado a la incapacidad temporal se ha incrementado un 11,70%.

Por su parte, la prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos ha experimentado un incremento del 6,89% hasta alcanzar los 911.210,45 euros.

Fraternidad-Muprespa ha presentado un resultado positivo de 17.836.844,66 euros, cuyo desglose es el siguiente: 82.733.391,57 euros corresponden a contingencias profesionales, -71.980.431,36 euros a contingencias comunes y 7.083.884,45 euros a cese de actividad de los trabajadores autónomos.

A 31 de diciembre de 2018, los fondos propios (patrimonio de la Seguridad Social) han ascendido a 363.730.720,86 euros y las provisiones para contingencias en tramitación a 43.337.609,15 euros. Estos valores dan idea del grado de solvencia de nuestra entidad.

El patrimonio neto del patrimonio privativo, a 31 de diciembre de 2018, ha ascendido a 5.303.170,79 euros, lo que supone un aumento del 0,32% respecto al año anterior. Además, hay que considerar la circunstancia de que los fondos propios se encuentran infravalorados al estar los inmuebles en que se materializa el activo contabilizados a su valor de adquisición y no al valor de mercado.

Estos resultados se han logrado con una plantilla conformada, a 31 de diciembre, por 2.085 personas con una vocación de servicio total hacia nuestros mutualistas y con una red de 122 centros distribuidos por todo el territorio nacional.

En 2018 ha comenzado el III Plan Estratégico Corporativo de Fraternidad-Muprespa 2018-2020 que pone el foco en:

- La relación con el cliente
- La mejora del absentismo
- La excelencia sanitaria en toda la cadena de valor

Para lograrlo seguimos contando con los empleados y apoyándonos en la innovación y la evolución digital.

En 2018 han terminado las obras del nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana y se han llevado a cabo los trabajos de dotación y preparación con el objetivo de lograr su apertura al público en el primer trimestre de 2019. Tras finalizar la obra en octubre se ha iniciado la tramitación de las autorizaciones necesarias para dicha apertura, y se ha cursado la obtención de créditos por el cumplimiento de requisitos en el diseño y construcción del edificio de acuerdo a la certificación LEED Healthcare, que lo acreditarán como cuarto hospital en el mundo en obtener el nivel platino. El Hospital contará con los últimos avances tecnológicos además de un equipo traumatológico de primer nivel, cumpliendo así con la visión plasmada en su Plan Estratégico de convertirlo en centro de referencia traumatológica del sector de las Mutuas, desde la excelencia, la eficiencia y la integración.

Para finalizar, quiero agradecer a los empleados de la Mutua su profesionalidad y entrega, con la confianza de que en el ejercicio 2019 sabrán mantener los mismos valores y el mismo compromiso que aseguran el alto nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Efectuada esta breve exposición de los principales datos del ejercicio 2018, cuyo detalle encontrarán en el presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad, quiero expresar, como todos los años, nuestro sincero agradecimiento a aquellos que dan sentido a nuestra razón de ser, nuestros mutualistas, por continuar otorgándonos su confianza.

Madrid, 18 de julio de 2019.

**Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós**  
Presidente de la Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa





Fraternidad  
Muprespa

## CARTA DEL DIRECTOR GERENTE

Desde el punto de vista legal, cabe destacar sobre el ejercicio 2018 que a finales de año se ha publicado el Real Decreto Ley 28/2018 para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo que, si bien entrará en vigor en 2019, afecta especialmente a dos colectivos. Por un lado, la extinción de la colaboración voluntaria de las empresas en la gestión de las prestaciones económicas por incapacidad temporal derivada de la enfermedad común o accidente no laboral; y, por otro lado, el régimen especial de trabajadores autónomos incrementa, con carácter obligatorio, su ámbito de protección en contingencia profesional y en el cese de actividad.

En otros ámbitos, se pueden destacar los siguientes logros alcanzados durante el 2018:

- Se ha terminado la construcción del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana y se ha realizado la dotación de equipos de diagnóstico por imagen (radiología digital, resonancia magnética, TAC) y material médico-quirúrgico, entre otros. Estamos a la espera de las autorizaciones necesarias para proceder a su apertura en el primer trimestre de 2019. También se han inaugurado los nuevos centros asistenciales de Córdoba y Arrecife, que suponen un avance significativo en instalaciones en sus respectivos ámbitos territoriales.
- Prestaciones especiales: Estas prestaciones, con cargo a la reserva de la asistencia social de la Mutua, se han seguido potenciado en 2018. Fraternidad-Muprespa aprobó 2.425 ayudas por un monto total de 2.304.102,85 euros que, si bien supone un importe muy similar al del año anterior, representa un incremento del 35,35% en las personas que se han beneficiado de las mismas.
- Certificaciones: Nos permiten validar la calidad del trabajo de Fraternidad-Muprespa. En este sentido, se renuevan los certificados de calidad en 101 centros y medio ambiente en 48 centros, además se certifican otros 13 centros más en el sistema de gestión de Medio Ambiente ISO 14001, renovamos el certificado Madrid Excelente, Quality Health+ 2 estrellas, certificación DIGA, BeQual Plus y distintivo de igualdad, el Sistema de Excelencia Empresarial Saludable y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud OSHAS 18001 de nuestro Servicio de Prevención Propio. A todos ellos

se incorpora la Certificación de Satisfacción del cliente – Defensor del Mutualista conforme a la ISO 10002, para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

- Otros premios recibidos: 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.
- Medio ambiente: Fraternidad-Muprespa ha seguido participando en las iniciativas promovidas por el Grupo Español de Crecimiento Verde (GECV) y a la Comunidad #PorElClima; AENOR ha vuelto a certificar por segundo año consecutivo nuestra huella de carbono, se han realizado campañas de sensibilización y toma de conciencia ambiental orientados a empleados y usuarios de nuestros centros. Nos hemos adherido a la Plataforma Española de Acción Climática, con el objetivo de contribuir a afianzar una economía española más innovadora y competitiva impulsado el cumplimiento del Acuerdo de París. Muestra de este compromiso lo encontramos en los criterios que han inspirado la construcción del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, un hospital cuya principal característica constructiva es la sostenibilidad ambiental basada en los criterios marcados en el estándar LEED (Leadership in Energy & Environmental Design).
- Evolución digital: 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.

El incremento de la actividad económica de los últimos años tiene como consecuencia un mayor volumen de gestión de la Mutua previéndose que seguirá creciendo. Para poder afrontarlo, continuamos revisando los procesos y su organización para así mantener y mejorar el servicio y asegurar la calidad, la cercanía y la eficiencia como nuestras señas de identidad.

La mejora continua exige el esfuerzo y el trabajo en equipo de todos los empleados de Fraternidad-Muprespa, algo que llevamos realizando muchos años y ya forma parte de nuestra

cultura; mejora continua necesaria para poder afrontar retos cada vez más complejos ante la insuficiente financiación de la contingencia común y niveles de absentismo similares a épocas previas a la crisis.

Por último, quiero agradecer a todas las empresas asociadas, a los trabajadores protegidos y adheridos, a las asesorías, a la Administración y a la Junta Directiva la confianza depositada en la Mutua y en sus trabajadores. Nuestro compromiso con ellos y el deseo de superar sus expectativas es algo que todos los que conformamos Fraternidad-Muprespa tenemos presente y justifica nuestro desempeño y dedicación diarios.

Madrid, 18 de julio de 2019.

**Carlos Aranda Martín**


Director Gerente de Fraternidad-Muprespa



## BIENVENIDO A LA VERSIÓN INTERACTIVA DEL INFORME ANUAL Y MEMORIA DE SUSTENIBILIDAD 2018 DE FRATERNIDAD-MUPRESA

A través del menú ubicado en la parte superior de las páginas podrá navegar entre los diferentes capítulos del documento.

Pulsando en el botón  situado al pie de cada página regresará al índice.

Encontrará enlaces  a lo largo de la publicación que le permitirán acceder a otras partes del informe y a contenidos externos con información relacionada.



La versión digital de la memoria se encuentra en:  
[fraternidad.com/memoria2018](http://fraternidad.com/memoria2018)

# ÍNDICE

01

## CIFRAS Y LOGROS (pág. 8)

02

## PRESENTACIÓN (pág. 12)

Misión, visión y valores  
Régimen de propiedad y forma jurídica  
Órganos de gobierno  
Órganos de participación  
Órgano de consulta  
Órganos colegiados

03

## GOBIERNO CORPORATIVO (pág. 20)

Código de conducta  
Código ético  
Transparencia de la gestión  
Cadena de suministro  
Sistemas de seguridad

04

## ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR (pág. 26)

III Plan Estratégico Corporativo 2018-2020  
Grupos de interés  
Sistema de gestión de la innovación  
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana  
Cambios normativos  
Calidad del servicio y satisfacción  
Certificaciones  
Reconocimientos y premios

05

## INFORME DE GESTIÓN 2018 (pág.34)

Empresas afiliadas  
Trabajadores protegidos  
Afiliación de trabajadores autónomos  
Recaudación  
Actividad en contingencia profesional  
Actividad en contingencia común  
Resumen económico financiero  
Informe sobre el cumplimiento del código de conducta para la realización de inversiones temporales

06

## SU MUTUA (pág. 46)

Red de atención  
Asistencia social  
Actividad preventiva  
Comunicación  
Sistemas de información

07

## RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL (pág. 60)

Integración de la RSC y el comportamiento ético  
Prácticas laborales responsables  
Responsabilidad sociosanitaria  
Voluntariado corporativo  
Sostenibilidad medioambiental

08

## UN BUEN LUGAR DE TRABAJO (pág. 68)

Plantilla  
Promoción y desarrollo  
Formación  
Retribución y beneficios sociales  
Medición y seguimiento  
Salud y prevención

09

## LA MUTUA DEL MAÑANA (pág. 74)

10

## ANEXOS (pág. 76)

Cuentas anuales  
Datos de la plantilla  
Proceso de realización y principios que rigen el informe anual y memoria de sostenibilidad  
Indicadores GRI (Global Reporting Initiative)



01

CIFRAS Y LOGROS



## EJERCICIO 2018

### DATOS ECONÓMICOS (millones euros)



### SINIESTRALIDAD LABORAL



### CONTINGENCIAS COMUNES



### DATOS DE LA CARTERA



### COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES



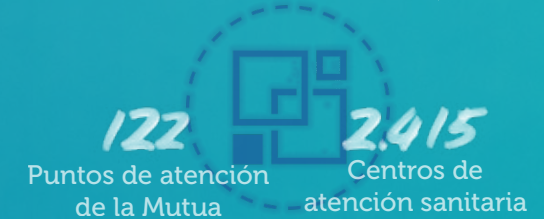
### PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS



### RECURSOS HUMANOS



### INSTALACIONES



### CALIDAD



### MEDIOAMBIENTE



## LOGROS

Con el objeto de ofrecer el mejor servicio y atención a sus grupos de interés, Fraternidad-Muprespa ha iniciado durante el ejercicio 2018 la ejecución de las acciones fijadas en su III Plan Estratégico Corporativo, cuya vigencia termina en 2020, dando pie a la consecución de los siguientes logros:

☉ La puesta en marcha de la 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 reestructuración del buzón personal de notificaciones, además de una revisión funcional generalizada de todos los servicios ofrecidos.

### TRABAJADOR PROTEGIDO

- ☉ Actualización y creación de nuevas guías sanitarias para la gestión de las contingencias profesionales (lesiones musculares en miembro superior e inferior, meniscopatía, lumbalgia no radicular, esguince de tobillo, etc.)
- ☉ Revisión y elaboración de nuevos procedimientos sanitarios (paciente cardiológico, punción seca, tuberculosis, escabiosis, etc.)
- ☉ Asentamiento de la telemedicina como herramienta de trabajo habitual, en la atención traumatológica de Canarias y en la rehabilitación de Galicia.
- ☉ Diseño de tablas de ejercicios para su prescripción por parte del fisioterapeuta o médico en las patologías con más incidencia en las empresas.
- ☉ Implementación de nuevas tecnologías en fisioterapia como sensores inerciales de movimiento.
- ☉ Implantación de nuevos procedimientos de trabajo para la participación directa y plena del personal de enfermería y fisioterapia en el seguimiento de los pacientes, reforzando la excelencia sanitaria en la gestión de los procesos.
- ☉ Adaptación de la *Oficina digital* a los requisitos introducidos por el nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), y actualización del servicio electrónico para el ejercicio de los derechos personales digitales PLARSO (portabilidad, limitación, acceso, rectificación, supresión y oposición) previstos en el reglamento. 🏠

- ☉ Implantación de un sistema de ordenación de pacientes en los centros asistenciales que mejora su atención, reduciendo los tiempos de espera y garantizando su confidencialidad. El sistema se ha puesto en funcionamiento en todos los centros asistenciales de la provincia de Córdoba y en el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, y será desplegado en toda la red asistencial a lo largo de 2019. 🏠
- ☉ Ampliación del servicio de conexión wifi para pacientes, alcanzando la cifra de 42 centros de atención dotados.
- ☉ Dotación e implantación de equipos y sistemas que garanticen el carácter netamente digital del nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana: infraestructura de datos, wifi, comunicaciones VoIP (Voice Over Internet Protocol), sistema de seguridad integrada, PACS (Picture Archiving and Communications System), quirófanos digitales, sistema de ordenación de pacientes, sistema de localización en tiempo real (RTLS), sistema de comunicación paciente-enfermería, sistema de IPTV (Internet Protocol Television), sistema SERADPA (Seguridad Radiológica del Paciente), etc. 🏠
- ☉ Medición de la satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en la Mutua a través de la realización de 17.624 encuestas telefónicas. 🏠
- ☉ Mejora del módulo de encuestas en línea realizadas a mutualistas.
- ☉ Puesta en marcha del portal web informativo del nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. 🏠
- 📄 Certificación del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la norma UNE-ISO 10002:2014, Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones.
- 📄 Obtención de la acreditación QH\*\* de excelencia sanitaria en calidad asistencial. 🏠
- 🏆 Obtención de la Medalla al mérito sanitario otorgada por la Academia de Ciencias de la Salud Ramón y Cajal.
- 🏆 Obtención del premio al mejor caso clínico en el XVIII Congreso de la Sociedad Española de Traumatología Laboral. 🏠

### MUTUALISTA

- ☉ Desarrollo del modelo de gestión de la contingencia común basado en los siguientes pilares: desarrollo de procedimientos informáticos y de gestión (primera llamada, primera cita, propuestas de alta); activación de la empresa a través de la propuesta de iniciativas enfocadas a prevenir las patologías con mayor incidencia en su tipo de actividad; la activación del paciente a través de actividades específicas que lo conciencien sobre su estado de salud de acuerdo a sus patologías y antecedentes personales.
- ☉ Colaboración con las empresas mutualistas para la reducción de siniestralidad, asesorando hasta 3.051 de estas.
- ☉ Automatización y digitalización de la tramitación del incentivo *bonus* a través de la *Oficina digital*. La potenciación del uso de la firma electrónica ha permitido afrontar de forma eficiente el incremento de solicitudes recibidas respecto a la campaña anterior. 🏠
- ☉ Elaboración del nuevo plan de comunicación externa y el manual de identidad corporativa.
- 📄 Renovación del Sello Madrid Excelente, avanzando en los pilares fundamentales en los que se basa: Excelencia, Responsabilidad Corporativa y Confianza de los Consumidores. 🏠
- 📄 Crecimiento en el alcance de las certificaciones ISO de los centros asistenciales.
- 🏆 Obtención del Premio CISO Awards 2018 de IDC Research España al mejor responsable de seguridad tecnológica. 🏠
- 🏆 Obtención del tercer premio del XXXVI Seminario de Ingeniería Hospitalaria. 🏠
- 🏆 Obtención de un premio en el III Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina y Seguridad en el Trabajo. 🏠

### ADMINISTRACIÓN

- ☉ Creación de la Zona INSS, como parte de la *Oficina digital*, para el intercambio de información con el INSS, poniendo a disposición de las inspecciones médicas provinciales la historia clínica de los pacientes. Esta integración facilita la colaboración entre ambas entidades en la gestión de los procesos de IT. 🏠
- ☉ Implantación de una solución HSM (Hardware Security Module), de gestión centralizada de certificados digitales de representación de la entidad jurídica para los usos de identificación y firma electrónica principalmente en la gestión y tramitación telemática con las administraciones públicas y/o otras entidades. 🏠

## SOCIEDAD

- ☉ Avance en el desarrollo de la Política de Responsabilidad Social Corporativa a través del Plan de RSC 2016-2018 dando pie a su consolidación. 📄
- ☉ Renovación del compromiso de adhesión al Pacto Mundial y a su iniciativa HeforShe, siendo el compromiso de la Mutua para el 2018 el fomento del liderazgo femenino e implementación de medidas contra la brecha salarial. 📄
- ☉ Participación en los proyectos *Enfoca Talento D*, 4º de *ESO+empresa* e *INGEPRE*, que facilitan la inserción laboral y fomentan la mejora de las condiciones laborales. 📄
- ☉ Consolidación de la celebración de la Semana de la prevención, la Semana de la seguridad vial y, como parte de estas, la Carrera por la prevención de Tres Cantos o la jornada anual de debate en el espacio CaixaForum. 📄
- ☉ Actualización del portal web divulgativo *Rincón de la Salud*. 📄
- ☉ Creación de la biblioteca digital de Fraternidad-Muprespa accesible para cualquier usuario. 📄
- ☉ 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. 📄
- ☉ Avance en la definición del Sistema de Prevención de Riesgos Penales (SPRP) conforme a la norma UNE 19601:2017, fomentando el comportamiento ético. 📄
- ☉ Participación en la campaña de donación de sangre realizada por Cruz Roja en las instalaciones de los servicios centrales de la Mutua en Madrid. 📄
- 📄 Renovación del distintivo DIE “Igualdad en la empresa” otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (actualmente Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social) que reconoce el desarrollo de políticas de igualdad entre mujeres y hombres. 📄
- 📄 Superación de la primera auditoria 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. 📄

## MEDIOAMBIENTE

- 📄 Adhesión a la Plataforma Española de Acción Climática, cuyo objetivo es contribuir al afianzamiento de una economía española más innovadora y competitiva, bajo el marco del *Acuerdo de París* enfocado a alcanzar una economía de bajas emisiones. 📄
- ☉ Sustitución por obsolescencia del vehículo de reparto de servicios centrales por uno completamente eléctrico. 📄
- 📄 Certificación de 13 nuevos centros conforme a la norma ISO 14001:2015, relativa al sistema de gestión ambiental, hasta alcanzar los 61 centros certificados. 📄
- 📄 Verificación de la Huella de Carbono con AENOR y registro en el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, como muestra del avance y especial sensibilidad con el medio ambiente. 📄

## PROVEEDOR

- ☉ Traslado y externalización del alojamiento del Centro de Proceso de Datos (CPD) de las instalaciones de la Mutua a un proveedor de infraestructura IT. 📄
- ☉ Licitación y contratación centralizada de numerosos servicios (valija, limpieza, equipos de ofimática, equipos sanitarios para el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, etc.), promoviendo la homogeneidad entre los distintos centros, así como la optimización de recursos en su gestión. 📄
- ☉ 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. 📄

## PLANTILLA

- ☉ Impulso, desarrollo y ejecución de 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. 📄
- 📄 Participación en el XVIII Congreso Nacional de la SETLA (Sociedad Española de Traumatología Laboral) con 25 profesionales sanitarios. 📄
- ☉ Segunda promoción de 30 médicos que han realizado con éxito el curso de *Experto universitario en valoración de incapacidades laborales* de la UNED. 📄
- ☉ Incorporación en el portal web corporativo de un módulo de felicitaciones para reconocer el trabajo realizado por el personal de la Mutua. 📄
- ☉ Implantación del aplicativo Mi gestión médica que ofrece al profesional sanitario un mayor conocimiento y control de su actividad. 📄
- ☉ Elaboración de decálogos sanitarios para hacer más efectiva la comunicación sobre aspectos estratégicos de la actividad sanitaria (historia clínica, urgencias, rehabilitación, alta laboral, etc.) 📄
- 📄 Certificación de dos auditores internos en COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), marco integrado de control interno, para la supervisión eficaz del funcionamiento interno de la entidad. 📄
- ☉ Elaboración y aprobación del nuevo procedimiento de selección de personal para la cobertura de vacantes. 📄
- ☉ Implantación de la solución tecnológica para la gestión de procesos de selección de personal, que abarca el reclutamiento, selección y gestión de candidaturas. 📄
- ☉ Evaluación competencial de toda la plantilla a través de la realización de una encuesta en línea, para la identificación de fortalezas y áreas de desarrollo. 📄
- ☉ Revisión del sistema de evaluación del desempeño. 📄
- ☉ Revisión y actualización de la descripción de los puestos de trabajo y perfiles competenciales de la entidad. 📄
- ☉ Despliegue del nuevo sistema operativo Windows 10 en los puestos de trabajo, el cual se completará con la renovación paulatina de los equipos PC que actualmente aún se ejecutan en Windows 7. 📄

3

02

PRESENTACIÓN

**“LA MUTUA, CONSCIENTE DE SU PAPEL COMO ENTIDAD COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Y DE SU NATURALEZA SIN ÁNIMO DE LUCRO, PERSIGUE UN FUNCIONAMIENTO IMPECABLE, HONESTO Y RIGUROSO.”**

Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275, es la cuarta más importante del sector en cuanto a volumen de cuotas. Su sede social está ubicada en Madrid, en el número 3 de la Plaza de Cánovas del Castillo.

Su actividad 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 Colaboradora con la Seguridad Social, le son legalmente atribuidas.

Desde su fundación, en 1929, ofrece sus servicios a trabajadores y empresas, a disposición de los cuales pone al cierre del ejercicio 2018 una red de atención sanitaria formada por 122 centros propios, más de 1.200 centros con concierto autorizado por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, y una plantilla de 2.085 empleados.

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La misión de Fraternidad-Muprespa es la de

**“Restablecer la salud de los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor atención y garantía.”**

Asimismo, la entidad concibe su existencia en base al servicio que proporciona a sus clientes, por lo que les sitúa en el centro de su visión estratégica de futuro para

**“Ofrecer un servicio cercano, ágil y profesional a los trabajadores, empresarios y autónomos de nuestra Mutua.”**

Fraternidad-Muprespa pretende conseguir el éxito a través de un comportamiento ejemplar en su funcionamiento interno que trascienda a todos sus grupos de interés externos. La Mutua, consciente de su papel como entidad colaboradora con la Seguridad Social y de su naturaleza sin ánimo de lucro, persigue un funcionamiento impecable, honesto y riguroso, para lo cual establece un compromiso con los principios de las Naciones Unidas y con las mejores prácticas directivas y organizacionales, además de implementar los sistemas de gestión, control y auditoría que dan forma a su gobierno corporativo.

Para ello, los valores que declara y rigen su actuación son:

## SERVICIO A LOS CLIENTES

- Rapidez y agilidad en la atención a los trabajadores protegidos, buscando siempre la excelencia sanitaria.
- Igualdad de trato a todos los asociados y adheridos.
- Capacidad de resolución.
- Transparencia sobre los motivos que nos llevan a tomar decisiones.

## COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

- Transparencia y comunicación entre los empleados para alcanzar los objetivos de la entidad.
- Trabajo en equipo con el fin de garantizar un mejor servicio y una mayor calidad del mismo.
- Aportación, por parte de cada empleado, de su conocimiento con el fin de alcanzar una mayor eficiencia en la gestión.
- Respeto e igualdad de trato entre y a todos los empleados de Fraternidad-Muprespa.

## SENTIDO DE LO PÚBLICO

- La ágil aplicación de las normas y políticas dictadas por la Seguridad Social.
- La transparencia en la gestión.
- La protección y defensa de los bienes e ingresos públicos gestionados por la Mutua.

## EFICIENCIA, CALIDAD E INNOVACIÓN

- Aprovechar y optimizar los recursos de que dispone para la prestación de los servicios y el logro de los objetivos corporativos.
- Garantizar las prestaciones de acuerdo a los criterios de la Seguridad Social en unos plazos razonables y con unos costes adecuados y proporcionados.
- Fomentar la innovación, la mejora, la creatividad y la aplicación de las mejores tecnologías para progresar en la gestión y en la calidad.
- Apostar por la máxima calidad sanitaria.
- Impulsar la adquisición de conocimientos por parte de los empleados y de la propia organización (gestión del conocimiento).

## ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Honestidad por parte de todos los empleados y de la propia institución con todos los grupos de interés.
- Respeto a la confidencialidad de la información tratada por la empresa, especialmente cuando se trate de la gestión de datos de carácter sanitario.
- Fomento de la Responsabilidad Social Corporativa como entidad enmarcada en el Sector Público y con vocación de servicio a la sociedad.

## RÉGIMEN DE PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

Fraternidad-Muprespa es una entidad colaboradora en la gestión de la Seguridad Social, cuyo marco normativo viene establecido además de en sus propios estatutos, en los artículos 80 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto-Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, así como en el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

De este modo, Fraternidad-Muprespa, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, es una asociación privada de empresarios constituida mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (actualmente Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social) e inscrita en el registro especial dependiente de este, que tiene por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del mismo, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en la Ley.

Fraternidad-Muprespa forma parte del sector público estatal de carácter administrativo, de conformidad con la naturaleza pública de sus funciones y de los recursos económicos que gestiona, sin perjuicio de la naturaleza privada de la entidad.

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

Los órganos de gobierno de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, de acuerdo al artículo 85 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad, son la Junta General, la Junta Directiva y el Director gerente.

### JUNTA GENERAL

La Junta General es el órgano superior de gobierno de Fraternidad-Muprespa, integrado por todos los empresarios asociados, por una representación de los trabajadores por cuenta propia adheridos en los términos que se establezcan reglamentariamente, y por un representante de los trabajadores dependientes de la Mutua.

La Junta se reúne con carácter ordinario una vez al año para aprobar el anteproyecto de presupuestos del ejercicio siguiente y las cuentas anuales, siendo la fecha de celebración de la correspondiente al ejercicio 2018, el día 18 de julio de 2019 y el lugar de celebración en Madrid.

La Junta se convoca públicamente y, aunque solo tengan derecho a voto aquellos que estuvieran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones sociales, toda persona física o jurídica que asista puede plantear las cuestiones que considere oportunas (económicas, ambientales, sociales), respondiéndose, de ser posible, en el momento y, en caso contrario, indicándose cómo y cuándo se contestará.

### JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el órgano colegiado al que corresponde el gobierno directo de la Mutua. Al cierre del ejercicio 2018 estaba compuesta por los representantes de 16 empresas asociadas además de un representante de los trabajadores de Fraternidad-Muprespa. Las empresas miembros de la Junta representaban al finalizar el año el 7,64% de los trabajadores por cuenta ajena a los que da protección la entidad.

Los miembros de la Junta Directiva son designados por la Junta General, por mayoría simple, si bien su nombramiento queda supeditado a la confirmación del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, a excepción del representante de los trabajadores. Entre sus miembros se designa al presidente, que es a su vez el presidente de la entidad y no ocupa puesto ejecutivo.

Es competencia de la Junta Directiva la ejecución de los acuerdos adoptados por la misma, la formulación de los anteproyectos de presupuestos y de las cuentas anuales, así como la exigencia de responsabilidad al Director gerente.

La Junta Directiva se ha reunido seis veces en 2018 para tratar los principales asuntos de cada momento. Entre estos siempre se han encontrado los datos económicos y, de haber novedades importantes, los ambientales (nuevos centros, acuerdos de reducción del impacto ambiental en el consumo, buenas prácticas ambientales, etc.) y sociales (acuerdos con otras entidades de integración con personas con discapacidad, accesibilidad, etc.) Entre otros temas, también se ha revisado el informe de la actividad llevada a cabo por la Comisión Permanente y se han ratificado los acuerdos tomados en esta, además de revisarse el informe elevado por el Órgano de Cumplimiento penal.

Un año más, entre las principales preocupaciones tratadas por la Junta Directiva, órgano superior de gobierno de la entidad, se ha encontrado el aumento de las prestaciones económicas por contingencia común, hasta el punto de considerarse que si la financiación para el pago de estas prestaciones (fracción de cuota) se mantuviese en el nivel fijado por el Ministerio tendría una repercusión negativa en la cuenta de resultados de contingencia común. Este asunto se ha tratado a su vez en reuniones con los órganos de tutela del Ministerio y, finalmente, ha sido aprobado un suplemento financiero para cubrir las necesidades reales de financiación.

“ENTRE LAS PRINCIPALES  
**PREOCUPACIONES**  
TRATADAS POR LA  
JUNTA DIRECTIVA SE  
HA ENCONTRADO  
EL **AUMENTO DE**  
**LAS PRESTACIONES**  
**ECONÓMICAS POR**  
**CONTINGENCIA COMÚN.**”

Los diecisiete miembros que han conformado la Junta Directiva a 31 de diciembre de 2018 son:

#### **PRESIDENCIA**

MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A.

Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós

#### **VICEPRESIDENCIAS**

SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES (S.E.P.I.)

Bartolomé Lora Toro

REPSOL, S.A.

Jesús Fernández de la Vega Sanz

#### **SECRETARÍA EN FUNCIONES**

CONFEDERACIÓN DE CENTROS DE EDUCACIÓN Y GESTIÓN

Juan Manuel Ruiz Santana

#### **VOCALÍAS**

CALIDAD PASCUAL, S.A.U.

Enrique Guillén Martínez

CEMEX ESPAÑA, S.A.

Francisco Javier Mota Martínez

C.S. DE LA COMISIÓN OBRERA NACIONAL DE CATALUÑA

Luisa Montes Pérez

DENIZEN GLOBAL FINANCIAL, S.A.U.

Paloma Rodríguez de Rávena

EMPRESA DE TRANSFORMACIÓN AGRARIA, S.A. (TRAGSA)

Susana Pérez Amor Martínez

ENDESA, S.A.

Germán Medina Carrillo

GHQ INMUEBLES, INSTALACIONES Y EQUIPOS, S.L.

Leopoldo Álvarez Martín

IBERIA L.A.E. OPERADORA S.A.U.

Ángel Fernández Sánchez

REAL MADRID CLUB DE FUTBOL

Manuel Redondo Sierra

RENFE OPERADORA

Vicente Camarena Miñana

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.

M<sup>a</sup> Teresa Díez García

TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

Javier Delgado Martínez

#### **REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE FRATERNIDAD-MUPRESA**

Fernando Corvo González

## **COMISIÓN PERMANENTE**

La Comisión Permanente está integrada por tres miembros de la Junta Directiva, designados por esta de entre sus miembros, y su Presidente, que será el de la Junta Directiva. La Comisión actúa por delegación de la Junta Directiva y las decisiones adoptadas en sus reuniones, convocadas por el Presidente, deberán ser comunicadas y ratificadas posteriormente por esta.

La Comisión Permanente se ha reunido en 6 ocasiones durante el año 2018. Los miembros que han conformado la Comisión Permanente al cierre del año 2018 son:

#### **PRESIDENCIA**

MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A.

Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós

#### **SECRETARÍA**

FRATERNIDAD-MUPRESA

Carlos Aranda Martín

#### **VOCALÍAS**

ENDESA, S.A.

Germán Medina Carrillo

REPSOL, S.A.

Jesús Fernández de la Vega Sanz

SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES (S.E.P.I.)

Bartolomé Lora Toro

## **DIRECTOR GERENTE**

El Director gerente ejerce la dirección ejecutiva de la Mutua y le corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la entidad, sin perjuicio de estar sujeto a los criterios e instrucciones que, en su caso, le impartan la Junta Directiva y el Presidente de la misma.

El Director gerente está vinculado mediante contrato de alta dirección sujeto al Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del personal de alta dirección. Nombrado por la Junta Directiva, la eficacia del nombramiento y la del contrato de trabajo está supeditada a la confirmación del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

El Director gerente de Fraternidad-Muprespa al cierre del ejercicio 2018 ha sido Carlos Aranda Martín.

## ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

### COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Comisión de Control y Seguimiento es el órgano de participación de los agentes sociales, al que corresponde conocer e informar de la gestión que realiza la Mutua en las distintas modalidades de colaboración, proponer medidas para mejorar el desarrollo de las mismas en el marco de los principios y objetivos de la Seguridad Social, informar el anteproyecto de presupuestos y las cuentas anuales y conocer los criterios que mantiene y aplica en el desarrollo de su objeto social y en cuestiones medioambientales y sociales, todo ello conforme a lo establecido en el artículo 37 del R.D. 1993/1995, de 7 de diciembre.

Es un órgano paritario compuesto por un máximo diez miembros designados por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas. Su presidente, según está regulado, coincide con el presidente de la Junta Directiva. Los procesos de consulta e interacción entre la Comisión de Control y Seguimiento y el órgano superior de gobierno –la Junta Directiva– se producen a través del Director gerente.

La Comisión de Control y Seguimiento se ha reunido en cuatro ocasiones durante el año 2018.

Los nueve miembros que han conformado la Comisión de Control y Seguimiento a 31 de diciembre de 2018 son:

#### PRESIDENCIA

MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A.

Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós

Asiste a las reuniones la Vicepresidencia en representación de la Presidencia.

#### VICEPRESIDENCIA

SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES (S.E.P.I.)

Bartolomé Lora Toro

#### SECRETARÍA

FRATERNIDAD-MUPRESPA

Carlos Aranda Martín

#### VOCALÍAS

RENFE-OPERADORA

Raúl Blanco Aira

CC.OO.

Carmelo Plaza Baonza

Ángel Luis Moreno Ramos

Jesús Landa Arocena

U.G.T.

José Alberto Fernández Jiménez

Francisco Casado Galán

### COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

La Comisión de Prestaciones Especiales es el órgano competente para la concesión de los beneficios derivados de la reserva de asistencia social a favor de los trabajadores protegidos o adheridos y sus derechohabientes.

Está constituida por hasta 8 representantes de los trabajadores empleados por las empresas asociadas y 8 representantes de los empresarios asociados, designados por la Junta Directiva. La propia comisión elige de entre sus miembros al presidente.

La designación de los representantes de los trabajadores la realizan las organizaciones sindicales que hayan obtenido el 10 por 100 o más de delegados de personal y miembros de comités de empresa y de los correspondientes órganos de las administraciones públicas.

La Comisión de Prestaciones Especiales se ha reunido en 12 ocasiones durante el año 2018.

Los miembros que han conformado la Comisión de Prestaciones Especiales al cierre del año 2018 son:

#### PRESIDENCIA

IBERIA L.A.E. OPERADORA S.A.U.

María Teresa García Menéndez

#### SECRETARÍA

MINISTERIO DE HACIENDA

Francisco José Casado Galán – U.G.T.

#### REPRESENTACIÓN EMPRESARIAL

ADIF (ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS)

Jesús Ángel Díaz Muñoz

AENA SME, S.A.

Alejandro Ruíz Duo

AUTOCARES JAVIER DE MIGUEL MORENO, S.A.

Laura Menor de Miguel

BBVA DINERO EXPRESS, S.A.U.

María Begoña Gordo Hernández

ENDESA

Segundo Caeiro Ríos

RENFE OPERADORA

Jesús Adiego Samper

REPSOL, S.A.

*Pendiente de designar*

#### REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES

CC.OO. INDUSTRIA

Raquel Márquez Fernández (CC.OO.)

IBERIA L.A.E. OPERADORA S.A.U.

Luz Mª Urbán Suárez (CC.OO.)

PAÑALON, S.A.

Juan Munera Carretero (CC.OO.)

PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.

Gonzalo Fillola Campos (U.G.T.)

REPSOL BUTANO, S.A.

Ángel David Moreno Quílez (U.G.T.)

ZARA HOME LOGÍSTICA, S.A.

Ana Belén Blázquez Pérez (CC.OO.)

#### SUPLENTE REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES

MINISTERIO DE FOMENTO

Salvador Sánchez Sevillano (U.G.T.)

PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.

Javier González de la Higuera Francisco (U.G.T.)



“FRATERNIDAD-MUPRESA ES UNA ASOCIACIÓN PRIVADA DE EMPRESARIOS, CONSTITUIDA MEDIANTE AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO, QUE TIENE POR FINALIDAD **COLABORAR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL, BAJO LA DIRECCIÓN Y TUTELA DEL MISMO, SIN ÁNIMO DE LUCRO Y ASUMIENDO SUS ASOCIADOS RESPONSABILIDAD MANCOMUNADA.**”

## ÓRGANOS DE CONSULTA

### JUNTA ASESORA NACIONAL

La Junta Asesora Nacional es un órgano que asesora a los órganos de gobierno de la Mutua, a petición de estos, sobre cualquier cuestión que pueda afectar a la entidad.

La Junta está compuesta por un máximo de veinte miembros que no ostentan cargo alguno.

La Junta Asesora Nacional se ha reunido dos veces durante el año 2018.

Los quince miembros que han conformado la Junta Asesora Nacional a 31 de diciembre de 2018 son:

#### PRESIDENCIA

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA  
Francisco Rivillas Robles

#### VICEPRESIDENCIA

CAMPI Y JOVÉ, S.A.  
Carlos Galcerán Homet

#### SECRETARÍA

AUTOCARES JAVIER DE MIGUEL, SA.  
Javier de Miguel Moreno

#### VOCALÍAS

ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS (ADIF)

Jesús Ángel Díaz Muñoz

AEROPUERTOS ESPAÑOLES DE NAVEGACIÓN AÉREA (AENA)

Alejandro Ruíz Dúo

BOLUDA CORPORACIÓN MARÍTIMA S.L.

Tomás Barona de Guzmán

EMPRESA DE TRANSFORMACIÓN AGRARIA S.A. (TRAGSA)

Miguel Ángel Hernández García-Moya

ENAGAS

Mar Cuenca Roldán

ENDESA, S.A.

Segundo Caeiro Ríos

## ÓRGANOS DE GESTIÓN INTERNA

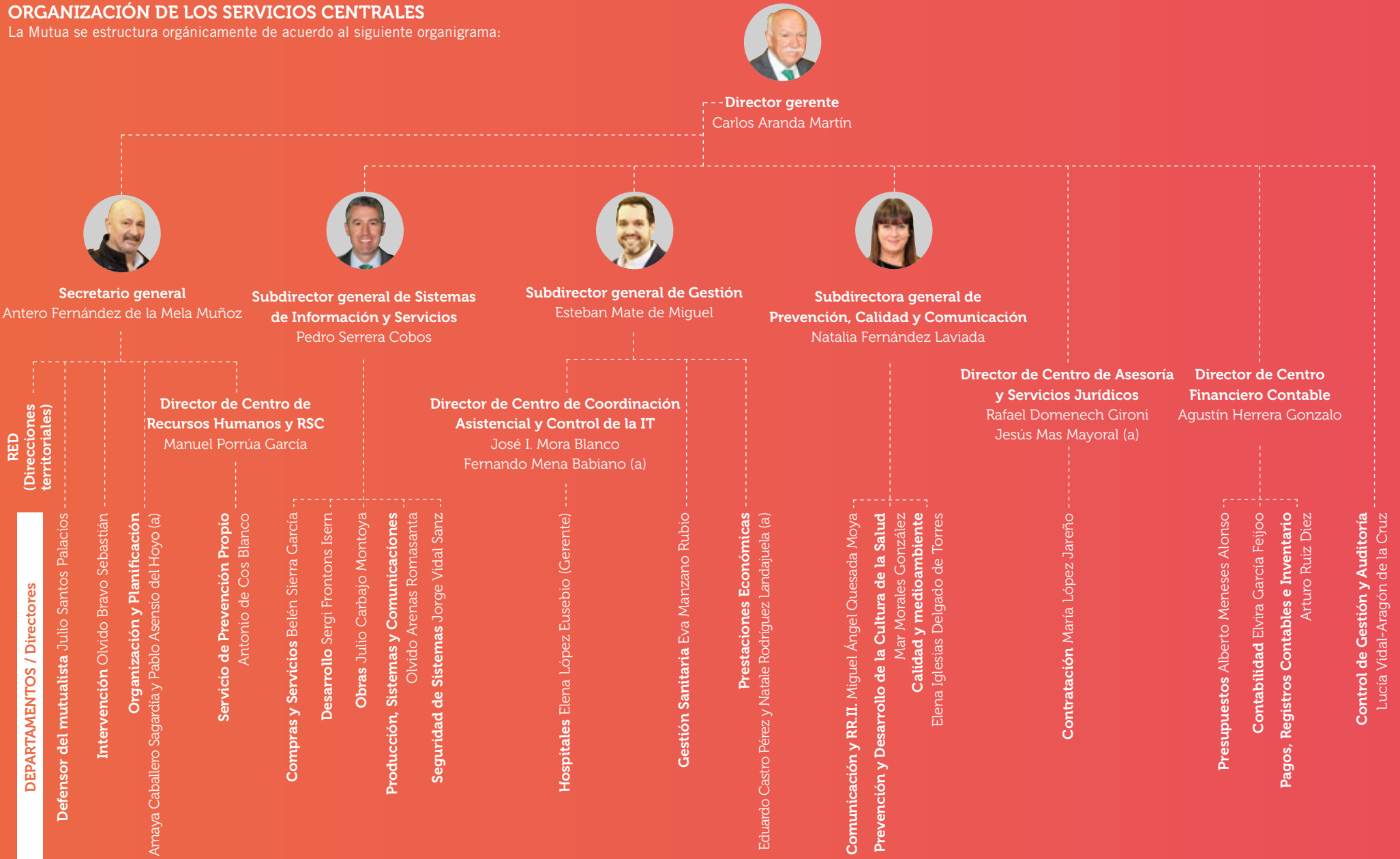
Los órganos de gestión interna de la Mutua son los siguientes:

- Servicios centrales
  - Secretaría general
  - Subdirecciones generales
    - Gestión
    - Sistemas de Información y Servicios
    - Prevención, Calidad y Comunicación
- Centros
  - Financiero Contable
  - Asesoría y Servicios Jurídicos
  - Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa
  - Coordinación Asistencial y Control de Incapacidad Temporal
- Hospital Fraternidad-Muprespa Habana
- Departamentos
- Red territorial
  - Direcciones territoriales
  - Direcciones provinciales
  - Delegaciones

FAGOR EDERLAN TAFALLA, SOCIEDAD COOPERATIVA  
Ignacio María Ugalde Barbería  
FUNDACIÓN EDUCACIÓN MARIANISTA DOMINGO LÁZARO  
Héctor Manuel Checa Pérez  
IBERIA L.A.E. OPERADORA S.A.U.  
María Teresa García Menéndez  
PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.  
Susana Ortega Castillo  
REPSOL QUIMICA, S.A.  
Rafael del Portillo García  
TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U.  
Ana Guijarro Ortego

## ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS CENTRALES

La Mutua se estructura orgánicamente de acuerdo al siguiente organigrama:



## ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

La organización territorial de Fraternidad-Muprespa se ha compuesto a lo largo de 2018 de los siguientes territorios y directores responsables:

Comunidad de Madrid y grandes mutualistas. Sede en Madrid.

Domingo Redondo Flores

Cataluña, Aragón e Islas Baleares. Sede en Barcelona.

Carlos Luis Sáez de Juan

Andalucía, Ceuta, Melilla y Canarias. Sede en Málaga.

Sonia Medrano Pascual

Castilla-La Mancha, Extremadura, Comunidad Valenciana y Región de Murcia. Sede en Guadalajara.

Eduardo Sanz Murillo

País Vasco, La Rioja, Navarra, Cantabria y Asturias. Sede en Pamplona.

José Ignacio Díaz Lucas

Galicia y Castilla y León. Sede en Valladolid.

Jacobo Baró Pazos

Cada dirección territorial se divide en direcciones provinciales y estas, a su vez, en delegaciones. El número de cada una al cierre del ejercicio 2018 ha sido el siguiente:

Tipo de unidad territorial	Número
Dirección territorial	6
Dirección provincial	50
Delegación	101

## HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

La organización del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana se ha compuesto de las siguientes unidades y responsables al cierre de 2018:

### EQUIPO DIRECTIVO

Gerencia

Dra. Elena López Eusebio

Dirección enfermería

Caridad Amador Lorente

Área de Administración

Mercedes Heras Lozano

Área de Admisión

Dr. José Luis Martín Martín

### UNIDADES FUNCIONALES

Jefe de Servicio de Traumatología

Dr. Álvaro J. Minuesa Asensio

Jefe de Sección 1 Traumatología

Dr. Juan Pablo Aguado Fernández

Jefe de Sección 2 Traumatología

Dr. Diego García Muela

Unidad de Columna

Dr. Eduardo Hevia Sierra

Farmacia

Emilia Roldán Talavera

Diagnóstico por imagen

Dra. Antonia García García

Dr. Eduardo Aguado Posadas

Anestesia

Dr. Rafael Ramírez Miñana

Dr. Eduardo Mediano Weiker

Neurofisiología clínica

Dra. Clara Nevado Jiménez

### SUPERVISIÓN

Hospitalización

M. José Alguacil Abarca

Consultas externas

Carolina Ruiz Rodríguez

Quirófano

Elena Muñoz Bodega

Rehabilitación

Laura Valtueña Príncipe

## CAMBIOS ORGANIZATIVOS

No se han producido cambios en la estructura de la organización durante el 2018. Sin embargo, se ha nombrado directora del departamento de Producción, sistemas y comunicaciones a Olvido

Arenas Romasanta, y jefe de servicio de traumatología del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana a Álvaro J. Minuesa Asensio.

Por otro lado, para afianzar la implicación y compromiso de la Mutua con el respeto al medioambiente, toma entidad propia la gestión medioambiental, pasando a formar parte de las funciones del departamento de Calidad, el cual toma el nuevo apelativo de departamento de Calidad y medioambiente.

## ÓRGANOS COLEGIADOS

### COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de dirección es el encargado de estudiar y deliberar las cuestiones que considere la Gerencia o que propongan los restantes miembros, para facilitar la coordinación de actuaciones o la decisión de asuntos no resueltos en cualquier otro órgano colegiado.

Sus integrantes son el Director gerente, el Secretario general, los Subdirectores generales y, en aquellas sesiones que sean convocados por el Director gerente, también las direcciones de los Centros de Asesoría y servicios jurídicos y Financiero contable, y los directores territoriales y la directora provincial de Madrid, en representación de la red territorial.

El Comité de dirección se ha reunido en 17 ocasiones durante el año 2018 para tratar, más allá de la propia gestión de la Mutua, otros temas singulares entre los que han destacado:

- Reuniones de AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo).
- Reuniones con miembros de la Administración.
- Evolución de la obra del Hospital Habana.
- Acceso al suplemento financiero.
- Movimiento asociativo del sector.
- Cambio de gobierno.
- Plan director del Plan Estratégico Corporativo.
- Plan de Transformación Digital.

### OTROS COMITÉS

En la gestión interna de la Mutua también participan otros comités encargados de estudiar, analizar y proponer criterios de actuación para los ámbitos de los que son responsables. Estos han sido durante el 2018 los siguientes:

- Comisión interna de Prestaciones.
- Comité de Recursos humanos.
- Comité de Tecnología, informática y comunicaciones.
- Comité del Plan estratégico corporativo.
- Comité de dirección del Hospital Habana.
- Órgano de Cumplimiento penal.



# 03 GOBIERNO CORPORATIVO



“EL CÓDIGO DE CONDUCTA ESTABLECE LAS **NORMAS DE CONDUCTA Y COMPORTAMIENTO ADECUADO, COHERENTE CON SUS VALORES**, QUE LA MUTUA ESPERA QUE CUMPLAN SUS EMPLEADOS Y LAS PERSONAS QUE ACTÚAN BAJO SU CONTROL E INFLUENCIA.”

Fraternidad-Muprespa funciona de acuerdo a un conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan su estructura y el funcionamiento de sus órganos de gobierno. Esta regulación, compuesta por sus códigos ético y de conducta, la responsabilidad de sus cargos ejecutivos, la gestión de los conflictos de intereses, la transparencia de su gestión, la cadena de suministro o la gestión de la seguridad, entre otros aspectos, dan forma a su gobierno corporativo.

## CÓDIGO DE CONDUCTA

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.

### Órgano de Análisis de Conductas


El día 4 de abril de 2013 se aprobó y entró en vigor la Instrucción 01/056, Reglamento del Órgano de Análisis de Conductas (OAC), que define sus funciones, composición y procedimientos. Este órgano es el encargado de analizar e investigar las actuaciones con riesgo penal y, en su caso, proponer acciones a la Dirección de la Mutua; y controlar, seguir e informar a la Junta Directiva sobre el grado de cumplimiento del Código de Conducta.

El órgano analiza, evalúa y tramita la información recibida a través del *canal de control de conductas*, identificando aquellas conductas que puedan tener consecuencias penales. El *canal de control de conductas* es la herramienta a disposición de todos los empleados para encauzar la información sobre cualquier incumplimiento de las normas contenidas en el Código de Conducta.

El OAC se ha reunido durante 2018 en cuatro ocasiones por motivo de la implantación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal y una por motivo de denuncia. No ha tenido conocimiento durante 2018 de conductas que pudieran generar riesgos penales para la Mutua.

En diciembre de 2018 ha emitido su informe anual sobre el grado de cumplimiento del Código de Conducta de Fraternidad-Muprespa, informe que fue presentado a la Junta Directiva.

## CÓDIGO ÉTICO

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. 

## RIESGOS PENALES

El 31 de marzo de 2015 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley Orgánica 1/2015 por la que se modifica el Código Penal. El texto de la reforma, que entró en vigor el 1 de julio de 2015, atribuye especial importancia a los sistemas de prevención de delitos de las personas jurídicas, cuya correcta implementación podrá atenuar e incluso excluir la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

La elaboración de un programa de prevención de delitos es una tarea compleja. En primer lugar, porque la regulación legal es austera, ya que se limita a especificar los mínimos que debe contener el programa; en segundo lugar porque se ha de actuar, de modo transversal, sobre toda la organización de la Mutua; y por último, porque se precisa una visión multidisciplinar, que vaya más allá del derecho *stricto sensu*.

Fraternidad-Muprespa se ha visto, por tanto, en la necesidad de revisar sus protocolos y órganos de supervisión y control para adaptarlos a los requisitos sobre estándares de diligencia y debido control que deberán cumplirse con anterioridad a la comisión de delitos en el seno de la persona jurídica.

Por ello, la Junta Directiva, en fecha 19 de octubre de 2017, de forma unánime, acordó aprobar la aplicación de la política de cumplimiento penal necesaria para la obtención de la certificación UNE 19601, así como la creación del Órgano de Cumplimiento Penal, dotándole de la independencia, autoridad y medios suficientes para el ejercicio de sus funciones.

Las principales tareas asumidas por este órgano durante el año 2018 han sido:

- Creación y definición de responsabilidades del Órgano de Cumplimiento Penal (que sustituye al Órgano de Análisis de Conducta).
- Aprobación de la matriz de responsabilidades.
- Elaboración del manual de cumplimiento ético y penal
- Elaboración del mapa de riesgos.
- En revisión el Código Ético y de Conducta.

## RESPONSABILIDAD DE LOS CARGOS EJECUTIVOS

Los miembros de la Junta Directiva, el director gerente y las personas que ejercen funciones ejecutivas son responsables directos frente a la Seguridad Social, Fraternidad-Muprespa y las empresas asociadas, de los daños que causen por actos u omisiones contrarios a las normas jurídicas de aplicación a los estatutos o a las instrucciones dictadas por el órgano de tutela, así como por los actos realizados incumpliendo los deberes inherentes al desempeño del cargo, siempre y cuando haya intervenido dolo o culpa grave.

## PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

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

- Firma anual de los miembros de los órganos de gobierno y participación de una declaración de no estar incurso en causa de incompatibilidad y de conocer las prohibiciones del art. 91.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Firma de todo miembro del Órgano de asistencia a la contratación de una declaración de no estar incurso en ninguna de las causas de exclusión que se adjuntan al expediente. En caso de advertirse que se diese alguna de las causas, ese 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 interés y la actuación ante los mismos. El seguimiento de su cumplimiento viene llevado a cabo anualmente sobre la base de un informe que eleva el Órgano de Análisis de Conducta.

## SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN

Los mecanismos de gestión del desempeño que supervisan y controlan la actividad de Fraternidad-Muprespa y, por lo tanto, dan forma al gobierno corporativo de la misma son los siguientes:

- 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) de centros.
  - Verificación de la Huella de Carbono por AENOR (ISO 14064).
- Sociales:
  - Renovación de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
  - Sello Bequal categoría plus.
  - Certificado de accesibilidad DIGA.
- Otros:
  - Certificación de gestión de la calidad de centros (ISO 9001).
  - Certificación de la satisfacción del cliente (ISO 10002).
  - Certificación de la seguridad de la información (ISO 27001).
  - Certificación de la seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001)

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.

## TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN

La transparencia es un aspecto recurrente en los valores que rigen el funcionamiento de Fraternidad-Muprespa, tanto en su relación con los clientes e 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.

## LEY DE TRANSPARENCIA

En cumplimiento con de lo dispuesto por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen gobierno, Fraternidad-Muprespa ofrece a través del portal web corporativo, bajo el título Ley de transparencia, información relativa a su funcionamiento, actuación y actividad.

Ello responde, por un lado, a la obligación de publicar de manera permanente determinada información pública exigida por la ley con el fin de garantizar la transparencia de su actividad, la llamada publicidad activa, y por otro, el derecho de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos, también llamada publicidad pasiva.



"Ley de transparencia"  
fraternidad.com

“CUALQUIER PERSONA EN EL EJERCICIO DE SU DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PUEDE **SOLICITAR INFORMACIÓN RELATIVA A FRATERNIDAD-MUPRESA**, PARA LO CUAL DISPONE EN SU PORTAL WEB DE UN FORMULARIO ELABORADO AL EFECTO.”



Sector Público  
contrataciondelestado.es

### Información ofrecida

- 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.

### Portal de la Transparencia

Desde el 10 de diciembre de 2014 está abierto el portal de la transparencia del Gobierno de España. Se trata de un espacio de información de la Administración General del Estado, vivo y dinámico en el que están disponibles todas las categorías de publicidad activa que establece la Ley. Fraternidad-Muprespa ha aportado información relativa a su actividad para que cualquier ciudadano pueda ejercer su derecho de acceso a la información.

La información publicada en este portal se divide en tres bloques:

- Institucional, que recoge toda la información relativa a los currículos y retribuciones del director gerente.
- Normativo, que reúne información de relevancia jurídica como las directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o las respuestas a consultas, siempre que supongan una interpretación del Derecho o tengan efectos jurídicos frente a terceros.
- Económico, que agrupa información sobre los contratos celebrados por la Mutua, la relación de inmuebles de titularidad de la Tesorería General de la Seguridad Social y uso por parte de Fraternidad-Muprespa, así como la información económico financiera (cuentas anuales, ejecución presupuestaria, etc.).

### Solicitud de información pública

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 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.

### CADENA DE SUMINISTRO

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

La cadena de suministro no ha sufrido cambios significativos durante el 2018.

La función de contratación de bienes y servicios recae en el departamento de Compras y Servicios. Sus competencias están definidas en la Instrucción interna de Organización de Fraternidad-Muprespa, así como en la Instrucción interna de Contratación.



### REGULACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Fraternidad-Muprespa, como parte del sector público estatal, está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público, cuya Ley 9/2017, de 8 de noviembre, ha entrado en vigor el 9 de marzo de 2018, trasponiendo al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/EU, de 26 de febrero de 2014.

No obstante, esta Ley no varía la consideración de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, como *poder adjudicador*. Por ello, Fraternidad-Muprespa publica sus procedimientos de contratación en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

En las condiciones generales de contratación destaca la inclusión de criterios y exigencias en materia de protección del medioambiente, prevención de riesgos laborales y protección de datos personales.

Además de la Ley de Contratos del Sector Público, la regulación interna por la que se rige la función de contratación de obras, servicios, concesiones de servicios y suministros 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. 

## AUDITORÍAS Y SISTEMAS DE CONTROL

La función de contratación de bienes y servicios de Fraternidad-Muprespa 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.

## RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Durante el ejercicio 2018 se han mantenido los criterios y cláusulas administrativas aplicadas a la cadena de suministro: conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), ISO 13485 (Sistema de gestión de la calidad para productos sanitarios) y el empleo de papel proveniente de bosques gestionados de modo sostenible (certificado FSC o PEFC).

## GESTIÓN DE CONSULTAS Y TRÁMITES

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 ha hecho uso de la Plataforma de Contratación del Sector Público, gestionándose a través de esta todo el procedimiento de adjudicación, desde su publicación hasta su finalización mediante la adjudicación de contratos. No obstante, se ha mantenido vigente el buzón de correo electrónico [licitaciones@fraternidad.com](mailto:licitaciones@fraternidad.com), usado previamente con dicho fin ante posibles eventualidades.

Asimismo, el buzón de correo electrónico de carácter análogo al anterior pero de uso en el ámbito interno de la Mutua (para la realización de gestiones y resolución de dudas) ha quedado destinado a la comunicación con el Tribunal de Cuentas.

## PRESUPUESTO

La ejecución presupuestaria de Fraternidad-Muprespa a cierre de 2018 ha sido de 11.388.670 euros en el capítulo 2 (Gastos en bienes corrientes y de servicios) y de 4.577.100 euros en el capítulo 6 (Inversiones reales).

## PRINCIPALES CONTRATOS

Los principales tipos de suministros de bienes y servicios que se contratan en Fraternidad-Muprespa son los siguientes:

- Equipamiento sanitario.
- Material para cirugías (osteosíntesis), consumibles de quirófano y otro material fungible para el Hospital.
- Armarios botiquines y reposiciones para empresas mutualistas.
- Equipamiento para oficinas.
- Material de oficina y consumibles informáticos.
- Servicios generales: limpieza, seguridad, valija y transportes, gestión de residuos, mantenimiento de los equipamientos, etc.

De manera más concreta los principales contratos que la Mutua ha tramitado durante el 2018 han sido:

- Equipos de rayos X para los centros asistenciales de La Línea y Lorca.
- Mobiliario clínico para los centros asistenciales.
- Ejecución de obras de adaptación del centro de atención de Gijón (Avda. Castilla, 39), reforma del centro de Madrid (Avda. de Burgos), ampliación y modificación de locales para habilitar el centro de atención de Lorca (Avda. Santa Clara, 36) y Aranda de Duero (Avda. Casilla, 49-51).

- Monitores para ordenadores de trabajo.
- Suministro y mantenimiento de dispositivos de captura de firma manuscrita digitalizada.
- Arrendamiento y mantenimiento del vestuario del personal sanitario en los centros asistenciales.
- Suministro de oxígeno medicinal para los centros asistenciales.
- Impresión y manipulado de comunicaciones postales.
- Mantenimiento equipos CR (Radiografía Computarizada).
- Transporte de paquetería y enseres dentro del territorio nacional.
- Transporte sanitario individual y colectivo para pacientes de la provincia de Barcelona.
- Suministro de prendas de rehabilitación para pacientes.
- Sistema integral de reclutamiento y selección de personal.
- Diseño, implantación y administración del sistema de retribución flexible de la plantilla.
- Servicio médico de reconocimiento ginecológico del personal femenino de la plantilla.
- Servicio de Oficina de Transformación Digital.
- Servicio de custodia documental del archivo histórico.
- Servicio de depósito de copias de seguridad de los sistemas informáticos.
- Solución de codificación automática.
- Para el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, de acuerdo a los requisitos que permitirán conseguir la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) a la que aspira:
  - Equipamiento sanitario para los diversos servicios (3 equipos de anestesia, equipos de monitorización, mobiliario de esterilización, microscopio quirúrgico, reenvasadora de medicación, etc.).
  - Equipo de rayos X para dotar la zona de consultas.
  - Mobiliario de hospitalización.
  - Sistema integral de dispensación automática de medicamentos.
  - Solución de identificación, localización y trazabilidad en tiempo real (RTLS).
  - Infraestructura de red Ethernet y conexión inalámbrica.
  - Suministro de prótesis de cadera y rodilla.
  - Suministro de gases medicinales.
  - Servicios de gestión y mantenimiento.
  - Servicios de restauración y cafetería.
  - Servicios de arrendamiento y mantenimiento de uniformes sanitarios y lencería.



“LA NATURALEZA DE LAS BASES DE DATOS EXIGE UN ESFUERZO CONTÍNUO POR MANTENER EL NIVEL DE SEGURIDAD QUE HASTA LA FECHA HA PERMITIDO A FRATERNIDAD-MUPRESA **NO SUFRIR NINGUNA INCIDENCIA CON REPERCUSIÓN EN EL COMPROMISO DE LA INFORMACIÓN.**”



Política de compras  
fraternidad.com

## SISTEMAS DE SEGURIDAD

La seguridad de las instalaciones, los sistemas y los datos continúan siendo una prioridad para Fraternidad-Muprespa. La naturaleza de las bases de datos, que contienen información sensible, sanitaria y de prestaciones económicas por incapacidades laborales, exige un esfuerzo contínuo por mantener el nivel de seguridad que hasta la fecha ha permitido a Fraternidad-Muprespa no sufrir ninguna incidencia con repercusión en el compromiso de la información.

El actual sistema de seguridad de la Mutua abarca, entre otros aspectos, desde los sistemas de video-vigilancia y de alarma contra intrusiones, hasta las normas internas de seguridad, las políticas de acceso a las estancias donde se ubican los servidores informáticos y los archivos, o la obligatoriedad de que todos los trabajadores pertenecientes a proveedores externos que presten sus servicios en las instalaciones de la Mutua firmen un acuerdo de confidencialidad.

### PLAN DIRECTOR CORPORATIVO DE SEGURIDAD

En 2017, Fraternidad-Muprespa implantó el Plan director corporativo de seguridad que integra y coordina todas las líneas de trabajo de la Mutua en materia de seguridad.

El seguimiento periódico de dicho plan revisa el nivel de implantación de las distintas medidas definidas, los incidentes de seguridad registrados además de cualquier otra cuestión que pueda afectar a la seguridad.

### SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implantado en la Mutua, según el estándar ISO/IEC 27001, cuenta con un elevado grado de madurez. No obstante, dada su relevancia, ha constituido un eje en torno al cual se han desarrollado buena parte de las actuaciones de 2018.

- Implantación de medidas y controles de seguridad de acuerdo al Plan de Tratamiento de Riesgos. Las principales medidas implantadas han sido las siguientes:
- Adaptación al nuevo reglamento europeo de protección de datos de los procedimientos y políticas afectadas por el cumplimiento de LOPDGD.

- Definición, implantación y control de medidas de seguridad relativas al traslado de la Subdirección General de Sistemas de Información y Servicios a las nuevas oficinas.
- Contratación y Servicios de un sistema redundante de arquitectura de red en el nuevo hospital.
- Revisión de actualización del sistema de control de accesos a las bases de datos corporativas.
- Implantación de una solución HSM, Hardware Security Module, de gestión centralizada de certificados digitales de representación de Fraternidad-Muprespa para identificación y firma electrónica que se utilizan principalmente en la gestión y tramitación telemática con las administraciones públicas y/o otras entidades.
- Cumplimiento de la legislación y las buenas prácticas en materia de protección de datos en términos de:
  - Tramitación de derechos PLARSO (portabilidad, limitación, acceso, rectificación, supresión y oposición).
  - Atención de solicitudes de firma de contratos de “encargado del tratamiento”.
  - Resolución de consultas sobre protección de datos y seguridad.
  - Expedición de certificados de cumplimiento de la normativa de protección de datos personales (LOPDGD y RGPD).
  - Control mensual del registro de acceso a datos personales por parte de todos los empleados de la entidad.

### SERVICIO INTEGRAL CENTRALIZADO DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA

En 2018 Fraternidad-Muprespa ha ampliado el alcance del servicio integral centralizado de seguridad electrónica, cuya implantación inició en 2017, permitiendo llevar a una central receptora de alarmas (CRA) la vigilancia remota de todas las oficinas de la Mutua. La prestación del servicio fue adjudicada en licitación pública a finales de 2016 a la empresa Techco Security.

### ADAPTACIÓN AL REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Durante 2018 se han completado 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 ha entrado en vigor en mayo de 2018.

04

# ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR

“EL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO Y UN PLAN DIRECTOR QUE LO DESARROLLE MARCAN LA AGENDA OPERATIVA DE LA MUTUA EN SU **CREACIÓN ORDENADA DE VALOR, ALINEANDO A TODOS SUS MIEMBROS.**”

Fraternidad-Muprespa es consciente de la necesidad de disponer de un marco de reflexión estratégica sistemático y flexible con el que proyectarse, para dar respuesta a su misión enfocándose a su visión estratégica de futuro.

Dicho marco de estudio y análisis toma forma en el proceso periódico de elaboración de un plan estratégico corporativo y un plan director que lo desarrolle. Ambos instrumentos marcan la agenda operativa de la Mutua en su creación ordenada de valor, alineando a todos sus miembros.

No obstante, la proyección estratégica a medio y largo plazo de la Mutua no está exenta de tener que modificar su agenda, por ejemplo, para adaptarse a cambios normativos u otros aspectos externos impredecibles, revertir un puntual distanciamiento de los resultados previstos o el incumplimiento de los niveles de calidad comprometidos. Para ello, la entidad tiene establecidos mecanismos de medición, seguimiento y regulación de su estrategia y creación de valor.

### III PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2018-2020

Una vez concluido el II Plan Estratégico Corporativo (PEC), que abarcó los años 2015 a 2017, con un grado de cumplimiento del 91%, Fraternidad-Muprespa, dando continuidad a su empeño de seguir creando valor y ofrecer un servicio de excelencia a sus clientes, ha definido durante el año 2017 su III Plan Estratégico Corporativo cuya vigencia y ejecución abarca el periodo que va del año 2018 al 2020.

Al igual que en las anteriores ediciones, el actual plan ha venido avalado por un detallado análisis y diagnóstico de la situación de la Mutua, con el que se han determinando los puntos que es preciso reforzar y priorizar para dar continuidad al cumplimiento de su misión.

Tras alcanzar los objetivos concretos y específicos que se fijaron en los anteriores planes, especialmente aquellos enfocados a reforzar las estructuras internas de la Mutua, el nuevo plan se ha centrado en la consolidación de la gestión externa. Esa ha sido la conclusión del análisis interno realizado por los miembros de la organización; “la Mutua dispone de la infraestructura, el conocimiento y la gestión adecuados, y ahora debe progresar en la fidelización y prestigio ante sus clientes, ofreciéndoles un mejor servicio que revertida en una mejor situación.”

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La columna vertebral del III PEC se apoya en 6 objetivos estratégicos de los cuales 3 son verticales (principales) y otros tres son transversales (de apoyo).



### MODELO PARTICIPATIVO

La definición del PEC se ha basado en un modelo participativo fundamentado en la colaboración y trabajo de toda la organización en sus distintos niveles y órganos: Comité de dirección, Comité del PEC, grupos de trabajo temáticos, unidades de servicios centrales y plantilla en general.

Además, para su adaptación a las necesidades cambiantes se han mantenido los mecanismos de actualización y flexibilidad de anteriores planes.

### COMITÉ DEL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO (COPEC)

El PEC cuenta con un comité encargado de analizar, controlar y hacer el seguimiento de su ejecución, así como de elaborar propuestas relacionadas con este.

Este comité se compone del subdirector general de Sistemas de información y servicios, la directora del departamento de Organización y planificación, y un representante de cada una de las subdirecciones generales y secretaría general.


El comité se ha reunido en 6 ocasiones durante el 2018.

## PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS

Algunos de los principales proyectos que se han materializado durante el primer año de ejecución del III Plan Estratégico Corporativo han sido\*:

- Relación con el cliente
  - Renovación de la *Oficina digital* de clientes, con nuevas funcionalidades, como la tramitación *en línea* del *bonus*, además de su adaptación al nuevo Reglamento General de Protección de Datos.
  - Nueva versión de la aplicación *MiFraterPaciente* (para dispositivos inteligentes) con más funcionalidades que facilitan su interacción bidireccional con la Mutua desde cualquier sitio, evitando desplazamientos innecesarios.
  - Inicio de la implantación de una nueva solución para la ordenación de turnos de pacientes en los centros de atención que reduce los tiempos de espera y garantiza su confidencialidad.
  - Certificación del sistema de Quejas y Reclamaciones conforme a la norma UNE-ISO 10002:2015.
- Mejorar el absentismo
  - Desarrollo del modelo de gestión de la contingencia común basado en el desarrollo de procedimientos informáticos y de gestión, la activación de la empresa y la activación del paciente.
  - Implantación del nuevo aplicativo *Mi gestión médica*, dirigido al personal médico para, rápidamente, tener una visión global y de detalle de la gestión de sus pacientes.
  - Elaboración del manual de enfermería para la atención del paciente en situación de baja por ITCC.
- Excelencia sanitaria
  - Revisión de la red de centros concertados para asegurar la atención sanitaria y terapéutica de los trabajadores protegidos.
  - Elaboración del manual básico de fisioterapia.
  - Renovación de la gestión de la imagen diagnóstica con un nuevo sistema PACS (Sistema de Archivo y Comunicación de Imágenes).
  - Transformación digital para el Hospital de Madre de Dios y futuro Hospital Fraternidad-Muprespa Habana: digitalización de la central de esterilización; programación e integración del bloque quirúrgico; atención al paciente hospitalizado.

Entre los hitos de los proyectos de los ejes transversales que se han alcanzado destacan los siguientes:

- Inicio del III Plan de Igualdad para el periodo 2018 - 2020. 
- Protocolo para la solicitud de cambio de puesto ante la declaración de una incapacidad permanente total.
- Realización del cuestionario de personalidad y competencias profesionales por parte de todos los empleados para conocer individualmente sus fortalezas y áreas de desarrollo.



En el Capítulo "Cifras y logros"  del presente informe anual se ofrece una visión más exhaustiva de los logros obtenidos fruto del PEC.

## GRUPOS DE INTERÉS

Fraternidad-Muprespa, dada su naturaleza jurídica como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, su carácter de servicio público y su disposición a adaptarse ágilmente a las necesidades cambiantes del entorno, persigue estar en permanente interacción con todos sus grupos de interés.

Para conseguir la plena interacción y mantener un diálogo vivo, Fraternidad-Muprespa ha establecido canales de participación y consulta para cada uno de los agentes, permitiéndoles participar en sus procesos económicos, ambientales y sociales.



- (1) Referirse al apartado "Integración de la RSC y comportamiento ético" del capítulo "Responsabilidad Social y Medioambiental".
- (2) Referirse al apartado "Certificaciones medioambientales" del capítulo de "Responsabilidad Social y Medioambiental".
- (3) Referirse al apartado "Transparencia de la gestión" del capítulo "Gobierno corporativo".
- (4) Referirse al apartado "Centro de contacto" del capítulo "Su Mutua".
- (5) Referirse al apartado "Comunicación" del capítulo "Su Mutua".
- (6) Referirse al apartado "Cambios normativos" del presente capítulo.
- (7) Referirse al apartado "Órganos de gobierno" del capítulo "Presentación".
- (8) Referirse al apartado "Órganos de participación" del capítulo "Presentación".
- (9) Referirse al apartado "Órganos de consulta" del capítulo "Presentación".
- (10) Referirse al apartado "Defensor del mutualista" del capítulo "Su Mutua".
- (11) Referirse a los apartados "Oficina digital" y "Portal del paciente y App MiFraterPaciente" del capítulo "Su Mutua".
- (12) Referirse al apartado "Calidad del servicio y satisfacción" del presente capítulo.
- (13) Referirse al apartado "Regulación de la contratación" del capítulo "Gobierno Corporativo".
- (14) Referirse al apartado "Auditorías y sistemas de control" del capítulo "Gobierno corporativo".
- (15) La encuesta de clima laboral y motivación se realiza cada dos años a toda la plantilla. La última encuesta se ha realizado en 2017. Referirse al apartado "Clima laboral" del capítulo "Un buen lugar de trabajo".
- (16) La encuesta de riesgos psicosociales se realiza periódicamente a toda la plantilla, siendo la última realizada la correspondiente al año 2015. El análisis, la valoración y el seguimiento se mantienen hasta la siguiente realización. Además, si se estima necesario, se proponen nuevos estudios a grupos concretos.
- (17) Referirse al apartado "Modelo participativo" del presente capítulo.
- (18) Referirse al apartado "Medición y seguimiento" del capítulo "Un buen lugar de trabajo".
- (19) Referirse al apartado "Sistema de gestión de la innovación" del presente capítulo.
- (20) Referirse al apartado "Código de Conducta" del capítulo "Gobierno corporativo".

GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA	ANOTACIÓN
<b>Medioambiente</b>	Compromiso Pacto Mundial de Naciones Unidas	Constante	(1)
	Certificados medioambientales	Constante	(2)
<b>Sociedad civil</b>	Ley de transparencia y Portal de la transparencia	Siempre disponible	(3)
	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(5)
	Redes sociales	Constante	(5)
<b>Administración</b>	Leyes, Reales Decretos, Órdenes y Resoluciones	Sin frecuencia establecida	(6)
	Plan de relaciones institucionales	Según programa	
<b>Mutualistas</b>	Junta General	1 reunión	(7)
	Junta Directiva	6 reuniones	(7)
	Comisión Permanente	6 reuniones	(7)
	Comisión de Control y Seguimiento	4 reuniones	(8)
	Comisión de Prestaciones Especiales	12 reuniones	(8)
	Junta Asesora Nacional	2 reuniones	(9)
	Defensor del mutualista	A demanda	(10)
	Reuniones con empresarios	A demanda	
	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Contacte con nosotros (portal Web)	A demanda	(5)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(5)
	Oficina digital y aplicaciones móviles	Siempre disponible	(11)
Encuestas de satisfacción	Constante	(12)	
<b>Agentes Sociales</b>	Comisión de Control y Seguimiento	4 reuniones	(8)
	Comisión de Prestaciones Especiales	12 reuniones	(8)
<b>Trabajadores protegidos</b>	Defensor del mutualista	A demanda	(10)
	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Contacte con nosotros (portal Web)	A demanda	(5)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(5)
	Oficina digital y aplicaciones móviles	Siempre disponible	(11)
<b>Proveedores (sujeto TRLCSP)</b>	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Buzón de gestión de licitaciones	A demanda	(12)
	Plataforma de contratación del Sector Público	Siempre disponible	(13)
	Seguimiento de contratos	Constante	(14)
<b>Empleados</b>	Junta Directiva (representante de los trabajadores)	6 reuniones	(7)
	Comisión de Control y Seguimiento (representante de los trabajadores)	4 reuniones	(7)
	Encuesta de clima laboral y satisfacción	Bienal	(15)
	Encuesta de riesgos psicosociales	Bienal	(16)
	Buzón Plan Estratégico Corporativo	A demanda	(17)
	Valoración de las comunicaciones internas	Constante	(18)
	Buzón innovación	A demanda	(19)
	Canal de control de conductas	A demanda	(20)

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Fraternidad-Muprespa dispone de un modelo de gestión de la innovación basado en la participación activa de todo el personal. El sistema persigue varios objetivos como son la incorporación de la innovación a la cultura corporativa, el afloramiento del conocimiento y la promoción del trabajo en equipo, más allá de los beneficios que las propias mejoras implantadas puedan aportar. El sistema gira en torno a las propuestas que plantea la plantilla. Estas son agrupadas y filtradas en sucesivas fases en las que se debate su utilidad y viabilidad hasta llegar al grupo de innovación, quien las canaliza al Comité de dirección para seleccionar aquellas que se tratará de poner en marcha.

Durante este periodo se ha trabajado especialmente en las propuestas enfocadas, según marca el PEC, a mejorar la relación con el cliente, cuya puesta en marcha se prevé para el 2019.

Junto al procedimiento anteriormente descrito, los miembros de la plantilla disponen de un buzón de la innovación al que pueden trasladar sus propuestas e ideas sobre cualquier ámbito de la organización.

## HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

La finalización de la obra del nuevo hospital en 2018 ha sido un hito especialmente simbólico para Fraternidad-Muprespa. Para alcanzar con éxito dicho reto, la Mutua, a través del Comité de dirección del Hospital, elaboró durante 2016 un plan estratégico específico con tres propósitos fundamentales:

- La plena integración de la estructura hospitalaria con la estructura sanitaria de atención de la Mutua.
- El liderazgo en el sector de la gestión traumatológica.
- La generación de conocimiento.

Como parte del plan se definieron la misión y visión del Hospital de la siguiente manera:

### MISIÓN

Recuperar la salud de los pacientes con los mejores cuidados, con eficiencia y en colaboración con la Red de la Mutua.

### VISIÓN

Ser el centro de referencia traumatológica del sector de las Mutuas desde la excelencia, la eficiencia y la integración.

## ESTRATEGIA DEL HOSPITAL

La voluntad de Fraternidad-Muprespa ha sido la de promover el carácter participativo en la elaboración de la estrategia de su Hospital Habana, al igual que ocurre con su Plan Estratégico Corporativo. Para ello, las dos primeras fases de la elaboración del plan por el análisis de la situación actual y la situación deseada futura, se realizaron mediante la participación de empleados de toda la organización a través de cuestionarios y la formación de grupos de trabajo. 🤝

El plan estratégico resultante que abarca el periodo de 2017 a 2019, año previsto para la apertura e inicio de la operativa del Hospital, ha fijado 5 líneas de acción:

### Orientación al paciente

Promover un trato y servicio al paciente que destaque por su calidad. La excelencia en la atención es una exigencia innegociable, de manera que las actuaciones del Hospital deben estar regidas por la búsqueda de la excelencia y por la mejora continua.

Adaptar los servicios a las características de cada paciente, diferenciando sus necesidades y optimizando los recursos disponibles para lograr la readaptación de la persona en su contexto social y laboral.

### Integración con la red

La presencia de la Mutua en todas las provincias a través de sus centros asistenciales exige que desde el Hospital se establezcan mecanismos de coordinación que permitan ofrecer una respuesta ágil y homogénea.

El propósito es alinear la gestión sanitaria de la red de atención y del Hospital para lograr una mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.

### Asistencia sanitaria

Adaptar la gestión sanitaria a la diversidad de necesidades de la sociedad según se desarrollan en la actualidad (cronicidad, actividad económica, dispersión geográfica) para desarrollar rutas y procesos asistenciales integrados.

Convertir el Hospital en un centro referente del sector en la asistencia traumatológica, por medio de una cartera de servicios que aseguren la máxima eficiencia y excelencia en el marco de su actividad.

## Eficiencia

Gestionar de forma eficiente los recursos disponibles y racionalizar el gasto mediante la definición de procedimientos de gestión de suministros, a la vez que se establezcan acuerdos de nivel de servicio con los distintos proveedores para garantizar la calidad.

## Docencia, investigación e innovación

Integrar la investigación e innovación con la actividad docente para conseguir una mayor calidad en el modelo docente y de aprendizaje. De esta manera se garantiza una mayor calidad de los servicios de salud y una mejor y más rápida implantación de los avances científicos en la prevención, diagnóstico y tratamiento de las distintas patologías.

## CONSTRUCCIÓN RESPONSABLE

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana pretende ser una referencia en medicina, salud y tecnología y también en sostenibilidad medioambiental. 🤝 Su diseño y construcción han seguido el estándar LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Este aspecto, sin responder a los propósitos estratégicos del Hospital, ha sido foco principal en la definición y realización de la obra, hasta llegar a convertirse en parte connatural del proyecto.

## COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL HOSPITAL HABANA

El Hospital Habana cuenta con un órgano colegiado encargado de asignar sus objetivos y criterios de gestión, supervisar su ejecución, así como aprobar sus instrucciones de funcionamiento. Sus integrantes son el subdirector general de Gestión, la directora gerente del Hospital, el director del centro de Coordinación asistencial y control de la incapacidad temporal y la directora provincial de Madrid.



## CAMBIOS NORMATIVOS

La estrategia de la Mutua y, más concretamente, su Plan Director han tenido que adaptarse durante 2018 a algunos cambios del entorno entre los que destacan los siguientes del ámbito regulatorio:

- Los nuevos límites de los distintos tipos de contratación del sector público.
- La regulación del sistema de reducción de las cotizaciones por contingencia profesional.
- El nuevo cuadro de enfermedades profesionales.
- La nueva regulación de las actividades preventivas de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- Los términos de acceso a los coeficientes para la gestión de las prestaciones por incapacidad temporal de contingencias comunes.
- La regulación sobre indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios por parte de enfermeros.
- La procuración de la seguridad jurídica y garantía de los derechos digitales de la ciudadanía.
- La adaptación del derecho español a la normativa europea en materia de protección de datos.

## CONTRATACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

**Orden HFP/1298/2017 que publica los límites de los distintos tipos de contratos a efectos de la contratación del sector público a partir del 1 de enero de 2018.**

Se ha procedido a incorporar a la legislación española los límites de los distintos tipos de contratos fijados por la Comisión Europea a partir de 1 de enero de 2018, modificando los preceptos correspondientes del Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, de la Ley sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, de la Ley de contratos del sector público en los ámbitos de la defensa y de la seguridad, así como de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Para adaptarse a esta orden, Fraternidad-Muprespa ha revisado el procedimiento de contratación, particularizándolo según si las cuantías económicas contratadas son inferiores o superiores a 15.000 euros en suministros y servicios y 40.000 euros en obras. Además, se ha llevado a cabo una concentración de las unidades de la entidad con capacidad para contratar.

## SISTEMA DE REDUCCIÓN DE LAS COTIZACIONES

**Orden ESS/256/2018 que desarrolla el Real Decreto 231/2017.**

El Real Decreto regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral (Bonus).

El nuevo sistema ha simplificado los requisitos para poder solicitar el *bonus*, dando pie a un incremento significativo de solicitudes. Para facilitar la tramitación a las empresas mutualistas y hacer más eficiente su gestión, Fraternidad-Muprespa ha incorporado a su *Oficina digital* un módulo para realizar la tramitación telemática además de poder consultar el estado de la solicitud.

## CUADRO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

**Real Decreto 257/2018 que modifica el Real Decreto 1299/2006.**

El Real Decreto ha aprobado el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y ha establecido los criterios para su notificación y registro, además ha incluido como enfermedad profesional el cáncer de pulmón en trabajos expuestos a la inhalación de polvo de sílice libre, creando dentro del grupo 6, enfermedades profesionales causadas por agentes cancerígenos, un nuevo agente R, polvo de sílice libre, subagente 01, cáncer de pulmón.

Este real decreto amplía el catálogo de enfermedades profesionales por lo que Fraternidad-Muprespa sigue trabajando como lo venía haciendo en la valoración de la procedencia o no de la enfermedad profesional que solicite el trabajador.

## ACTIVIDADES PREVENTIVAS

**Real Decreto 860/2018 que regula las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.**

Las actividades preventivas de la Seguridad Social son prestaciones que otorga la Seguridad Social, orientadas al control y, en su caso, reducción de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales. También comprenden actividades de asesoramiento a las empresas asociadas y a los trabajadores autónomos, al objeto de que adapten sus puestos de trabajo y estructuras para la recolocación de los trabajadores accidentados

o con patologías de origen profesional, así como actividades de investigación, desarrollo e innovación, dirigidas a la reducción de las contingencias profesionales.

Fraternidad-Muprespa ha revisado su catálogo de servicios en materia de prevención para adecuarlo a los programas a desarrollar entre los que se encuentran, entre otros, las actividades de asesoramiento a autónomos y pequeñas empresas así como a las empresas de sectores con mayores indicadores de siniestralidad.

## COEFICIENTES DE GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN ECONÓMICA

**Resolución de la DGOSS que establece los términos para la aplicación a las MCSS de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.**

Esta resolución ha impartido instrucciones sobre los requisitos y condiciones para el acceso a los coeficientes especiales del 0,055 y 0,033 a los que se refiere el artículo 24.1 de la Orden ESS/55/2018, de 26 de enero, así ha establecido las normas de procedimiento a que han de ajustarse las solicitudes que formulen las mutuas.

Fraternidad-Muprespa ha solicitado la aplicación de los coeficientes especiales para la prestación económica de la contingencia común al cumplir los requisitos requeridos para optar a ella.

## DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR PARTE DE ENFERMEROS

**Real Decreto 1302/2018 que modifica el Real Decreto 954/2015 que regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros.**

El Real Decreto ha establecido soluciones consensuadas entre los principales representantes de las profesiones médica y enfermera ante las dificultades surgidas en la aplicación del Real Decreto 954/2015, de 23 de octubre, por el que se regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de las enfermeras y enfermeros, con motivo de las diferentes interpretaciones respecto de los ámbitos competenciales de las profesiones afectadas.

El personal de enfermería de Fraternidad-Muprespa no dispensa medicamentos; esta responsabilidad queda exclusivamente a cargo del personal médico facultativo.

## PROTECCIÓN DE DATOS

**Real Decreto-ley 5/2018 de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.**

El Real Decreto-ley ha tenido como objetivo la adecuación del ordenamiento jurídico español al reglamento europeo en aquellos aspectos concretos que, sin rango orgánico, no admiten demora, sin perjuicio de la necesidad de una legislación orgánica de protección de datos que procure la plena adaptación de la normativa interna a los estándares fijados en la materia por la Unión Europea a través de una disposición directamente aplicable.

**Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.**

La Ley ha adaptado el ordenamiento español al Reglamento general de protección de datos (Reglamento (UE) 2016/679) para procurar seguridad jurídica y garantizar, como novedad importante, los derechos digitales de la ciudadanía.

La adaptación al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) ha dado pie durante 2018 a la finalización de los trabajos de revisión de políticas (gestión de contraseñas, mesas limpias y bloqueo de terminales, control de acceso físico a los centros, videovigilancia, etc.), instrucciones (cifrado de correos electrónicos, acuerdos de confidencialidad, etc.), procesos y actuaciones de la entidad.

## CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Fraternidad-Muprespa apuesta por la calidad, la sostenibilidad medioambiental y la responsabilidad social, tal y cómo reflejan sus logros y avances del último año. La Mutua persigue ofrecer el mejor servicio a sus clientes y grupos de interés, desde la mayor implicación y compromiso con el respeto al medioambiente. Para conocer el grado de satisfacción de los clientes y recabar información que ayuden a la mejora habilita mecanismos de medición.

## LA CALIDAD PERCIBIDA

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:

Atención recibida	2018	2017
Admisión	8,33	8,27
Servicio médico	8,39	8,29
Servicio de enfermería	8,68	8,56
Servicio de fisioterapia	8,95	8,89
Tiempo de espera	7,71	7,10
Información recibida	7,91	7,79
Instalaciones	8,01	7,93
Valoración general	8,21	8,11

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.

### Satisfacción hospitalaria

La hospitalización es un momento singular en la relación entre la Mutua y el paciente, por ello es especialmente relevante conocer su nivel de satisfacción durante dicho proceso.

Los pacientes han valorado su satisfacción global en relación a la hospitalización con un 96,79 (sobre 100), cifra similar al 97,73 registrado en 2017. A su vez, el nivel de participación ha aumentado hasta el 44,14% (respecto al 40,67% del ejercicio precedente), a pesar de que el número de encuestas completadas ha sido menor (339 en 2018 respecto a las 375 de 2017).

## FELICITACIONES

Fraternidad-Muprespa está interesada en recoger y analizar cualquier aspecto que permita realizar un seguimiento de la percepción de sus clientes y del grado en que se satisfacen sus necesidades y expectativas. En ese sentido, las felicitaciones recogidas en la red de atención son también una fuente importante de información pues ayudan a identificar las actuaciones que se deben potenciar, además de ser un elemento de reconocimiento y motivación al trasladarse a las personas que son objeto de las mismas.

Durante 2018 se han recibido hasta 1.171 felicitaciones, aumentando en 522 las recibidas el año anterior. En estas se han identificado hasta 2.324 aspectos distintos por los que los clientes han mostrado su satisfacción, principalmente relacionados con su personal médico y de rehabilitación.

“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 HA SIDO DE

8,21



## CERTIFICACIONES

Las certificaciones y otras acreditaciones obtenidas por Fraternidad-Muprespa son la demostración palpable de que la entidad cumple la normativa vigente en su ejecución de servicio, y constituyen parte fundamental de los mecanismos de supervisión sobre la gestión que conforman su gobierno corporativo. No obstante, la entidad no los concibe como un mero distintivo de garantía y seguridad de cara al cliente, sino que es consciente del prestigio que le otorgan de cara al mercado.

Más allá de las certificaciones consolidadas en el funcionamiento habitual de la entidad cabe subrayar algunos aspectos relativos a estas acaecidos durante el ejercicio 2018. ☞



## CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

Fraternidad-Muprespa ha conseguido la certificación en la norma ISO 14001:2015 de sistemas de gestión ambiental, en otros 13 de sus centros asistenciales, sumando así un total de 61 centros certificados.

También ha verificado la Huella de Carbono del año 2017 con AENOR y ha procedido a su registro en el MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica).

## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO EN EL ÁMBITO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Cabe destacar que la Mutua ha llevado a cabo las auditorías para la renovación 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.

## SELLO BEQUAL PLUS

Fraternidad-Muprespa ha renovado la Certificación Bequal plus que obtuvo en 2016, por la que se reconocen los procedimientos y políticas a favor de la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad así como el compromiso con la mejora e incremento de los niveles de calidad del empleo. ☞

## MADRID EXCELENTE

Fraternidad-Muprespa ha renovado la acreditación Madrid Excelente, que avala la excelencia en la gestión a nivel global; es decir, en su relación con clientes, empleados, proveedores y sociedad en su conjunto.

## EXCELENCIA EN CALIDAD ASISTENCIAL (QH\*\*)

Fraternidad-Muprespa ha sido premiada por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) con la Acreditación QH\*\* estrellas por la Excelencia en Calidad Asistencial. El sistema de Acreditación QH es un sistema pionero e innovador que reconoce la excelencia en calidad asistencial a organizaciones sanitarias de cualquier ámbito. El Instituto premia a aquellas instituciones que se esfuerzan en implantar un sistema de calidad progresivo y continuado en el tiempo. En esta ocasión la Mutua que en 2016 obtuvo la acreditación QH\* ha mejorado su categoría con una estrella más.

## RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

Los reconocimientos y premios que ha recibido la Mutua, más allá de ser motivo de orgullo para todos sus miembros, son apreciados en la medida que avalan su labor en los distintos ámbitos a los que hacen referencia.

## DISTINTIVO "IGUALDAD EN LA EMPRESA" DEL MSSSI

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha concedido a Fraternidad-Muprespa 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.

## PREMIOS MADRID EMPRESA FLEXIBLE

La Mutua 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.

## MARCA ASTURIANA DE EXCELENCIA EN IGUALDAD

La Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana del Principado de Asturias ha concedido a Fraternidad-Muprespa el distintivo "Marca asturiana de excelencia en igualdad".

## III CONGRESO NACIONAL DE SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DE SEEST

Fraternidad-Muprespa ha obtenido el premio a la mejor comunicación otorgado en el III Congreso Nacional de Salud Laboral y Prevención de Riesgos organizado por Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo (SESST). La comunicación premiada ha llevado el título "Sensibilizar para prevenir. Las 8 acciones de oro de Fraternidad-Muprespa".

## XXXVI SEMINARIO DE INGENIERÍA HOSPITALARIA

Fraternidad-Muprespa ha participado en el XXXVI Seminario de Ingeniería Hospitalaria obteniendo el tercer premio a la mejor comunicación por la ponencia "Certificación LEED Hospital Fraternidad-Muprespa Habana" defendida por O. Arenas.

## XVIII CONGRESO NACIONAL DE LA SETLA

La Mutua ha participado a través de 25 de sus profesionales sanitarios en el XVIII Congreso Nacional de la SETLA (Sociedad Española de Traumatología Laboral). Durante el mismo han presentado cuatro trabajos, habiendo recibido el premio a mejor caso clínico por "Accidente por Electrificación. ¡¡¡Estoy vivo!!!" realizado por los médicos M. V. P. Serrano, I. Rodríguez y A. Molina.

## PREMIO CISO AWARD 2018

El director del departamento de Seguridad y Sistemas de Información de Fraternidad-Muprespa, J. Vidal, ha recibido el premio CISO Award 2018 (Chief Information Security Officer) que otorga IDC Research España al mejor responsable de seguridad tecnológica.



La información sobre las distintas certificaciones obtenidas por la entidad que dan forma a la supervisión de la gestión quedan recogidas en el apartado "Gobierno corporativo" del presente informe anual.



05

# INFORME DE GESTIÓN

"LOS TRABAJADORES PROTEGIDOS EN CONTINGENCIAS PROFESIONALES HAN ALCANZADO LA CIFRA DE

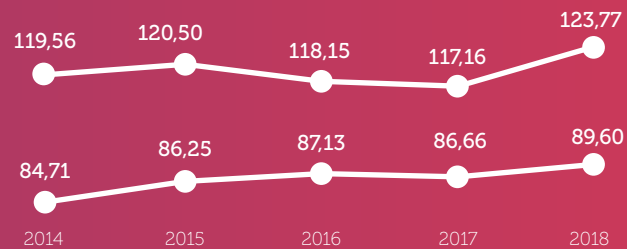
**1.268.470**

**EL MÁXIMO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS."**

## EMPRESAS AFILIADAS

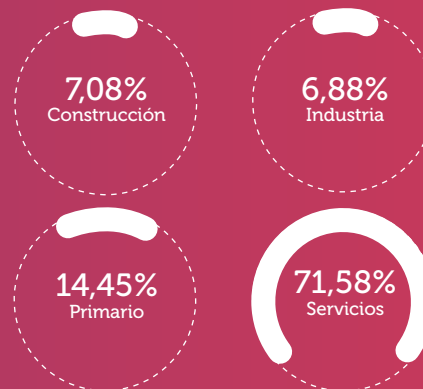
Fraternidad-Muprespa ha contado con 123.765 empresas asociadas en contingencias profesionales al cierre del ejercicio 2018, registrando un aumento de mutualistas del 5,64% respecto al año anterior. Con este dato se revierte la tendencia de los tres ejercicios precedentes y se alcanza el valor más alto desde el 2014. En cuanto a las contingencias comunes, 89.597 de las empresas asociadas también la tenían contratada al cierre del año 2018, es decir, el 72,39% de las mismas.

### Evolución de empresas afiliadas (miles)

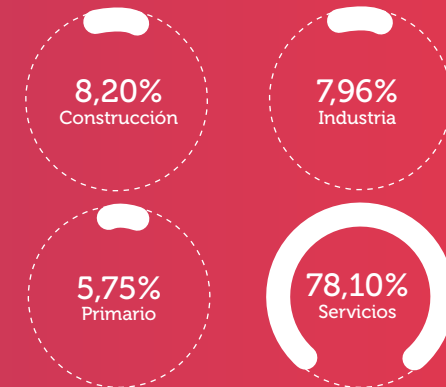


Analizando los sectores de actividad en los que se encuadra la cartera de Fraternidad-Muprespa, se observa la gran representatividad que tienen las entidades dedicadas a la gestión de servicios.

### Distribución de empresas afiliadas en contingencia profesional por sector



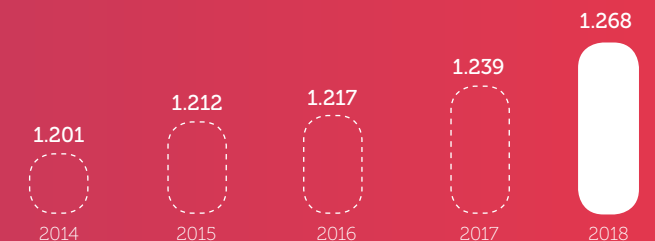
### Distribución de empresas afiliadas en contingencia común por sector



## TRABAJADORES PROTEGIDOS

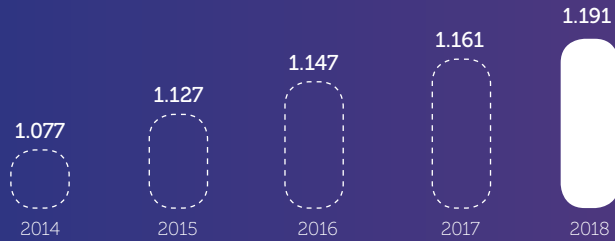
A 31 de diciembre de 2018 la media de trabajadores protegidos en contingencias profesionales ha alcanzado la cifra de 1.268.470, lo que constituye un 2,37% más que en el ejercicio anterior y representa el máximo de los últimos cinco años. De los trabajadores protegidos en contingencia profesional, el 96,68% (1.226.305) han sido trabajadores por cuenta ajena y el 3,32% (42.165) trabajadores por cuenta propia.

### Evolución de trabajadores protegidos en contingencia profesional (miles)



En contingencia común, la población protegida en 2018 ha aumentado un 2,64%, situando la cifra de trabajadores afiliados en 1.191.342, de los que el 84,35% (1.004.893) han sido trabajadores por cuenta ajena y el 15,65% (186.503) por cuenta propia.

### Evolución de trabajadores protegidos en contingencia común (miles)



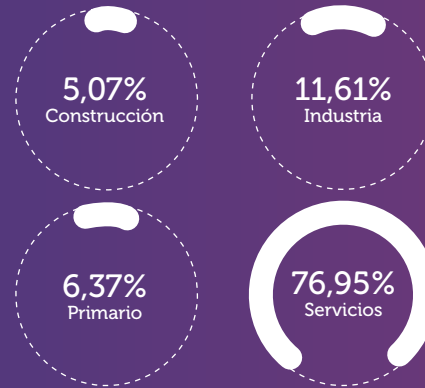
Los trabajadores por cuenta ajena protegidos en ambas contingencias han constituido el 81,94% del total, es decir, ha aumentado su cifra en 0,25 puntos respecto el año anterior.

### Porcentaje de trabajadores por cuenta ajena protegidos

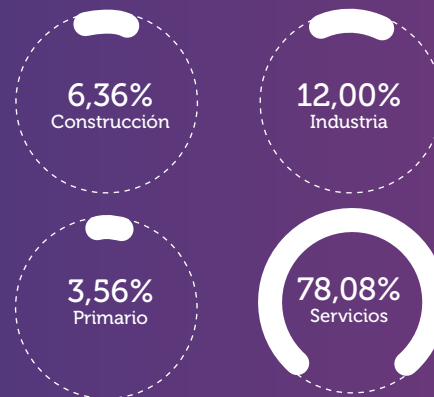


Por sectores de actividad se evidencia que la población protegida por la Mutua se concentra principalmente en el sector servicios, seguido de industria.

### Distribución de trabajadores protegidos en contingencia profesional por sector



### Distribución de trabajadores protegidos en contingencia común por sector



"EL EJERCICIO 2018 SE HA CARACTERIZADO POR UN **INCREMENTO DEL 3,09% DE LA RECAUDACIÓN POR CUOTAS EN LA CONTINGENCIA PROFESIONAL.** ESTO REPRESENTA UN **AUMENTO EN ALGO MÁS DE 18 MILLONES DE EUROS.**"

La distribución por comunidades autónomas de los trabajadores protegidos por Fraternidad-Muprespa en cada contingencia pone de manifiesto la implantación de la entidad en todo el territorio nacional.

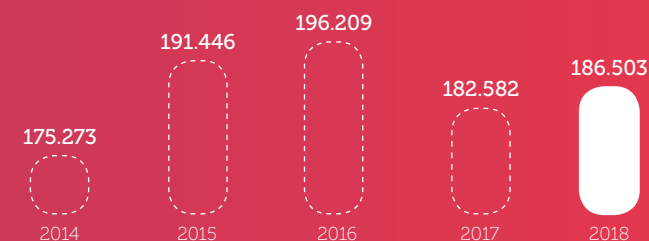
### Evolución de trabajadores por contingencia y comunidad autónoma

Comunidad autónoma	Contingencia profesional		Contingencia común	
	2017	2018	2017	2018
Andalucía	251.397	257.387	215.361	224.005
Aragón	22.226	22.756	21.990	21.977
Asturias, Principado de	19.016	19.337	18.926	18.993
Baleares, Islas	21.909	22.948	21.158	22.215
Canarias	37.321	37.516	35.476	35.616
Cantabria	14.779	14.978	15.323	15.373
Castilla – La Mancha	74.732	76.144	76.698	79.112
Castilla y León	73.942	75.775	79.513	81.414
Cataluña	104.989	108.004	102.377	104.987
Ceuta, C. autónoma de	943	998	876	899
Extremadura	24.492	24.579	25.759	26.122
Galicia	89.741	91.327	88.965	88.658
La Rioja	10.020	10.489	11.248	11.356
Madrid, Comunidad de	301.763	311.907	275.154	283.381
Melilla, C. autónoma de	907	940	726	697
Murcia, Región de	38.391	37.858	27.969	29.225
Navarra, Com. foral de	15.165	16.193	14.385	15.595
País Vasco	56.842	57.138	51.977	52.181
Valenciana, Comunidad	80.512	82.196	76.828	79.536
<b>TOTAL</b>	<b>1.239.087</b>	<b>1.268.470</b>	<b>1.160.709</b>	<b>1.191.342</b>

### AFILIACIÓN DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

El número de trabajadores autónomos adheridos a la Mutua ha alcanzado en 2018 los 186.503 trabajadores frente a los 182.582 de 2017; esto supone un aumento del 2,15%. Con este dato se revierte en cierta medida el descenso producido en el año 2017, acercándose a la cifra del ejercicio 2015. No obstante, si se contrastan los datos con los del año 2014 se observa que la cartera de trabajadores autónomos adheridos a Fraternidad-Muprespa ha aumentado un 6,41% en cuatro años.

#### Evolución de trabajadores autónomos adheridos



### RECAUDACIÓN

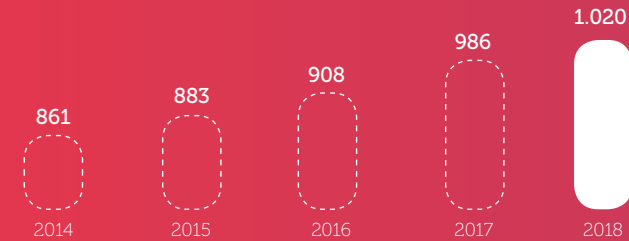
El ejercicio 2018 se ha caracterizado por un incremento del 3,09% de la recaudación por cuotas en la contingencia profesional, alcanzando los 604.183.220,67 euros. Esto representa un aumento en algo más de 18 millones de euros.

En contingencia común la recaudación ha aumentado hasta los 407.679.652,40 euros, representando un aumento del 4,20%, es decir, aproximadamente 16,4 millones de euros.

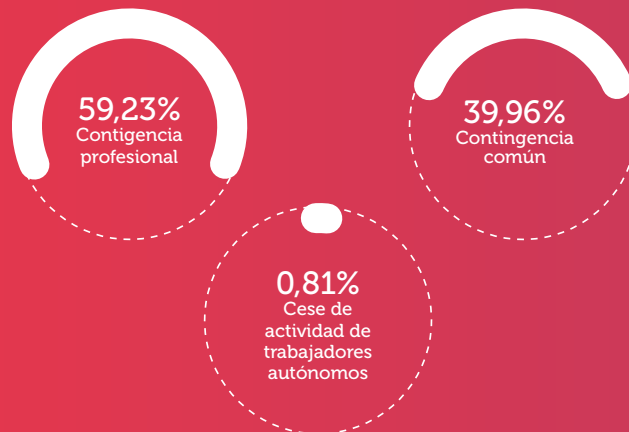
Las cuotas recaudadas por la cobertura del cese de actividad de los trabajadores autónomos (CATA) han sido de 8.276.962,79 euros, registrando una disminución del 5,53%.

El volumen total de cuotas devengadas en 2018 ha alcanzado la cifra de 1.020.139.835,86 euros, lo que ha supuesto un aumento de un 3,46% respecto a las del ejercicio precedente, cifra ligeramente superior a los 34 millones de euros.

## Evolución de cuotas devengadas (millones de euros)



## Distribución de cuotas por tipo de cobertura



La distribución de las cuotas evidencia que 6 de cada 10 euros que ha recaudado la Mutua procedían de la protección en contingencias profesionales.

## Distribución de cuotas por contingencia y comunidad autónoma (millones de euros)

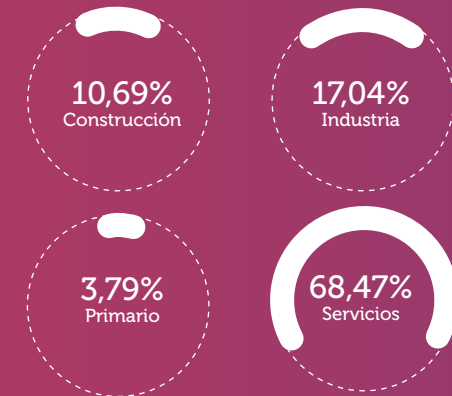
Comunidad autónoma	CP	CC	CATA	Total	%
Andalucía	113,15	65,18	2,3	180,64	17,71
Aragón	12,08	7,15	0,09	19,31	1,89
Asturias, Principado de	10,54	6,12	0,09	16,76	1,64
Baleares, Islas	12,24	7,39	0,08	19,71	1,93
Canarias	16,69	10,3	0,21	27,2	2,67
Cantabria	6,99	4,47	0,11	11,56	1,13
Castilla – La Mancha	38,61	23,26	0,92	62,78	6,15
Castilla y León	37,04	24,38	0,6	62,02	6,08
Cataluña	52,98	35,36	0,27	88,62	8,69
Ceuta, C. autónoma de	0,59	0,3	0	0,89	0,09
Extremadura	9,71	6,95	0,22	16,88	1,65
Galicia	43,94	28,84	0,54	73,32	7,19
La Rioja	4,75	3,35	0,1	8,2	0,8
Madrid, Comunidad de	147,32	127,83	1,63	276,78	27,13
Melilla, C. autónoma de	0,45	0,25	0	0,69	0,07
Murcia, Región de	17,24	8,9	0,28	26,42	2,59
Navarra, Com. foral de	9,43	5,39	0,09	14,9	1,46
País Vasco	33,71	18,58	0,29	52,58	5,15
Valenciana, Comunidad	36,74	23,69	0,46	60,89	5,97
<b>TOTAL</b>	<b>604,18</b>	<b>407,68</b>	<b>8,28</b>	<b>1.020,14</b>	<b>100</b>



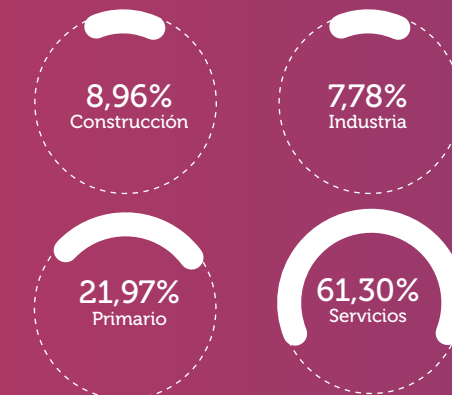
CP: Contingencia profesional. CC: Contingencia común.  
CATA: Cese de actividad de trabajadores autónomos.

La distribución del total de cuotas recaudadas por sector refleja que cerca de siete de cada diez euros han procedido del sector servicios (68,47%). Este comportamiento se repite tanto en las cuotas procedentes de la contingencia profesional como de la común. Sin embargo, al observar las cuotas recaudadas por la cobertura del cese de la actividad de los trabajadores autónomos, la distribución de los sectores primario e industria varían su peso, siendo el primero muy superior en detrimento del segundo.

## Distribución de cuotas por sector



## Distribución de cuotas de la cobertura del cese de actividad de los trabajadores autónomos por sector



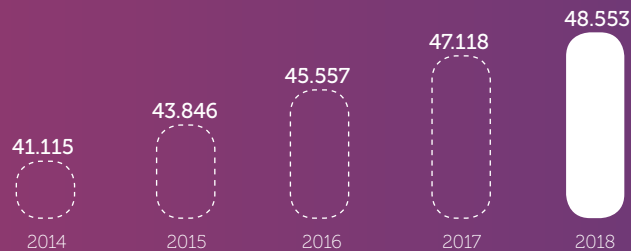
## ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA PROFESIONAL

### ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

En 2018 se han producido 100.290 contingencias profesionales, lo que ha supuesto un descenso de 0,73% respecto al año anterior. De todas estas contingencias, el 48,41% (48.553 de las que 442 han sido enfermedades profesionales) han requerido una baja médica, lo que ha constituido un aumento de un 3,05% respecto al año 2017.

La serie histórica de los últimos cinco años refleja como Fraternidad-Muprespa ha gestionado 7.438 contingencias profesionales con baja más que en 2014, lo que representa un aumento del 18,09%; manteniéndose así el progresivo crecimiento anual que tuvo su inicio en 2013.

### Evolución de las contingencias profesionales con baja



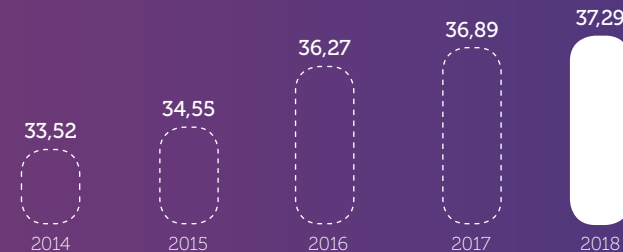
Si se profundiza en el análisis del ejercicio 2018 se observa que el 65,53% de los accidentes se han producido en el centro de trabajo, y de ellos el 99,33% han sido calificados con grado leve. Lamentablemente, esta cifra no ha alcanzado el 100% de los casos y Fraternidad-Muprespa ha acompañado a 260 pacientes graves y ha perdido a 64 trabajadores protegidos.

### Evolución de la distribución de los accidentes con baja por grado

Grado	Evolución 2017/2018			
	2017	2018	Diferencia	Variación (%)
Leve	46.760	48.229	1.469	3,14
Grave	305	260	-45	-14,75
Mortal	53	64	11	20,75
<b>TOTAL</b>	<b>47.118</b>	<b>48.553</b>	<b>1.435</b>	<b>3,05</b>

La evolución del número de accidentes con baja mantiene su crecimiento por quinto año consecutivo, si bien el ritmo de crecimiento se contiene pasando del 6,6% del ejercicio 2015 al 3,05% de 2018. Esa tendencia se traslada al índice de incidencia (número de accidentes de trabajo por cada 1.000 trabajadores protegidos), en la que se observa como en 2018 el índice ha mantenido el crecimiento progresivo que inició en 2012, cuando partía de un 30,36, pero reduciendo su velocidad.

### Evolución del índice de incidencia



Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo en sus centros propios 1.079.500 asistencias sanitarias a los 100.290 pacientes que han sufrido alguna contingencia profesional, lo que da una media superior a las 10 asistencias sanitarias por paciente. Este ratio, teniendo en cuenta la duración de los procesos de incapacidad temporal por contingencia profesional de algo más de 35 días de media, se traduce en una actuación sanitaria cada 3,27 días de baja; es decir, a pesar de que el número de pacientes es ligeramente menor (733) que en 2017 el número de asistencias aumenta considerablemente (32.815).

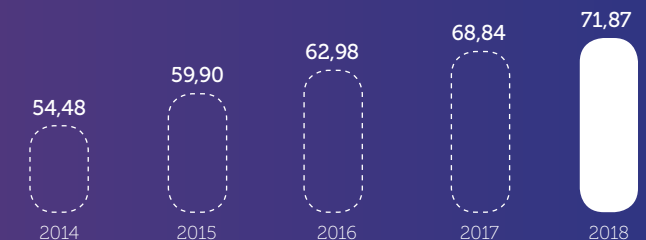
### Distribución de la actividad en contingencia profesional por tipo de actuación



La Mutua considera esencial en su actuación realizar diagnósticos correctos y proponer las mejores soluciones sanitarias para la recuperación del paciente. Las acciones realizadas en este sentido le han permitido reducir la estancia media en hospitalización a 4,31 días por paciente, lo que supone una disminución de 0,12 días respecto a 2017.

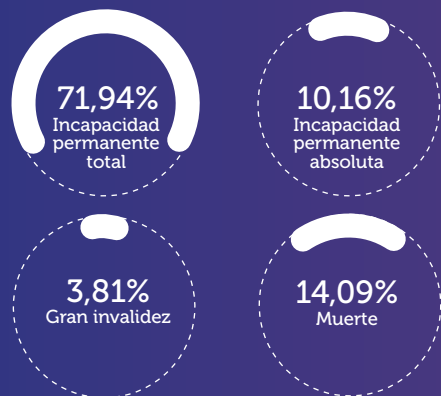
Los gastos de la incapacidad temporal por contingencia profesional (costes asociados a los accidentes de trabajo con baja y sin secuelas) han supuesto 71.867.952 euros en 2018, es decir, un gasto superior en un 4,39% al del ejercicio anterior y un 31,93% mayor que el realizado en 2014, dando continuidad a la evolución creciente desde 2013.

### Evolución del gasto en incapacidad temporal por contingencia profesional (millones de euros)



Los capitales renta ingresados en la Tesorería General de la Seguridad Social para el abono de las pensiones de incapacidad, muerte y supervivencia han alcanzado la cifra de 114,33 millones de euros, frente a los 121,71 millones del año anterior, lo que ha representado una disminución de un 6,07%.

### Distribución de capitales renta por tipo de pensión



### PRESTACIONES POR RIESGO DURANTE EL EMBARAZO Y LA LACTANCIA

Se han concedido 7.246 prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia, es decir, una menos que en el ejercicio anterior. En total, se han entregado prestaciones por 720.899 días de incapacidad temporal, un 1,80% menos que en 2017.

La cifra destinada a esta prestación ha disminuido en 2018, abonándose 34.782.928 euros, que se traducen en un 2,01% menos que en 2017. Esta es la primera disminución desde que en el año 2012, con 30.783.731 euros destinados a esta prestación, se diese inicio a un aumento progresivo hasta alcanzar el techo en 2017 con 35.495.860 euros.

### PRESTACIONES POR CUIDADO DE MENORES

Fraternidad-Muprespa ha reconocido 326 prestaciones para madres y padres de niños que sufren cáncer u otras enfermedades graves, por un importe total de 7.810.589 euros, un 32,98% más que lo abonado en el año 2017.

### PRESTACIONES POR CESE DE LA ACTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES AUTÓNOMOS

La Mutua ha reconocido 123 prestaciones por el cese de la actividad de trabajadores autónomos por un importe de 911.210 euros, lo que supone un 10,81% más que en 2017. Un total de 28.165 trabajadores tienen contratada con Fraternidad-Muprespa esta cobertura; es decir, el 15,10% de los autónomos adheridos a la entidad.

### SISTEMA DE REDUCCIÓN DE LAS COTIZACIONES POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES

Como años anteriores y según indica el nuevo R.D. 231/2017 (que sustituye al anterior 404/2010), por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral, Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo en 2018 la campaña del bonus 2017.

Durante la campaña 2017 se han recibido 8.426 solicitudes de las empresas asociadas, lo que ha significado un aumento del 288% respecto a la campaña anterior en la que se recibieron 1.053 solicitudes.

La cuantía total del incentivo solicitado ha ascendido a 15.098.464 euros, lo que supone un aumento del 73% sobre la cuantía total del año anterior (8.711.077 euros).

"SE HAN ATENDIDO

**334.413**

PROCESOS DE CONTINGENCIAS COMUNES, LO QUE HA SUPUESTO

**UN AUMENTO DEL 9,40% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.**

LA MUTUA HA INCREMENTADO DESDE 2014 SU GESTIÓN EN UN 26,74%."

### Desglose del número de solicitudes y cuantía estimada por situación de la solicitud

Situación	Núm. solicitudes		Evolución 2017/2018		Cuantía estimada (€)		Evolución 2017/2018	
	2017	2018	Diferencia	Variación (%)	2017	2018	Diferencia	Variación (%)
Desfavorable	54	210	156	288	70.949	293.132	222.183	313
Favorable	999	8.216	7.217	722	8.640.128	14.805.33	6.165.203	71
<b>TOTAL</b>	<b>1.053</b>	<b>8.426</b>	<b>7.373</b>	<b>700</b>	<b>8.711.077</b>	<b>15.098.464</b>	<b>6.387.387</b>	<b>73</b>

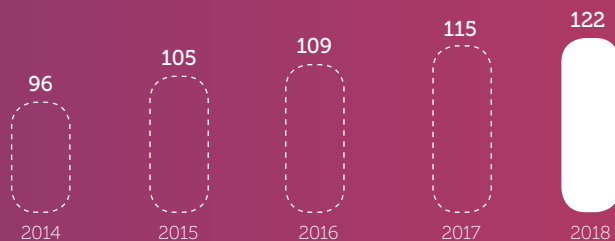


## ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA COMÚN

En el año 2018 se han atendido 334.413 procesos de contingencias comunes entre los mutualistas de Fraternidad-Muprespa, lo que ha supuesto un aumento del 9,40% respecto al año anterior. De estos, 122.140, es decir un 36,52%, lo fueron con cargo a Fraternidad-Muprespa.

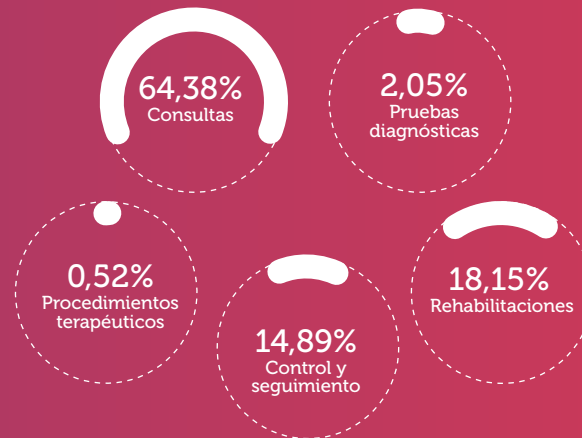
Si se analiza la serie histórica de los últimos cinco años se puede observar como la Mutua ha incrementado desde 2014 a 2018 su gestión en un 26,74%, acumulando un año más de aumento. No obstante, la serie ascendente tiene su origen en el ejercicio 2012, punto de partida con 84.743 procesos.

### Evolución de las contingencias comunes con cargo a Fraternidad-Muprespa (miles)



Fraternidad-Muprespa ha mantenido una actitud activa para atender las bajas por contingencia común, que se traduce en las 564.603 actuaciones sanitarias y las 98.803 actuaciones de control y seguimiento que se han realizado en 2018 a los 115.622 pacientes con cargo a la Mutua. Dicho nivel de atención lleva implícito un aumento del 11,18% de las actuaciones sanitarias y un 4,10% de las actuaciones de control, abarcando así a un número mayor de pacientes (6.774) respecto al año anterior.

### Distribución de la actividad en contingencia común por tipo de actuación



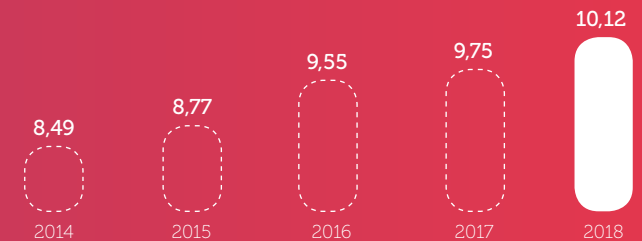
### Distribución de los procesos en contingencia común por tipo de cotización



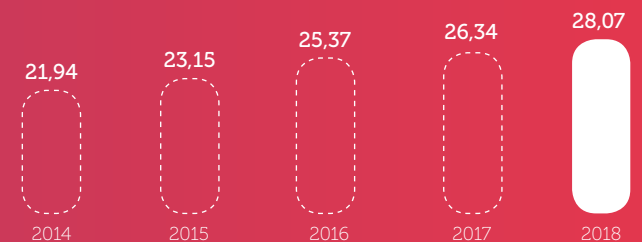
Resulta interesante contrastar la evolución de los procesos producidos con cargo a la Mutua en relación al número de trabajadores protegidos en contingencia común. Para medir esa relación se recurre, como en los procesos de contingencia profesional, al índice de incidencia (número de procesos producidos con cargo a la Mutua por cada 1.000 trabajadores protegidos).

Dicho índice muestra un aumento de 0,37 puntos respecto a 2017, que se traduce también en un aumento total de 1,63 puntos con respecto a 2014. Ese mismo índice, cuando abarca todos los procesos de contingencia común, refleja un aumento de 6,13 puntos en la evolución del 2014 al 2017, prolongando la serie creciente cuyo punto de partida se encuentra en el año 2013.

### Evolución del índice de incidencia en contingencia común con cargo a Fraternidad-Muprespa

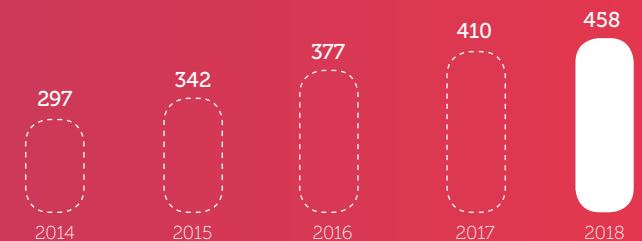


### Evolución del índice de incidencia en contingencia común



La incapacidad temporal por contingencia común ha supuesto en 2018 unos gastos de 458.317.765 euros (costes asociados a los procesos con cargo a la Mutua), un 11,70% más que en el ejercicio anterior.

### Evolución del gasto en incapacidad temporal por contingencia común (millones de euros)



## RESUMEN ECONÓMICO FINANCIERO

Mediante Resolución de 1 de julio de 2011 de la Intervención General de la Administración del Estado se aprobó la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social, posteriormente modificada por Resolución de 9 de mayo de 2012 de dicho centro directivo.

Con motivo de los cambios introducidos en la normativa anteriormente descrita, y en concreto en su tercera parte “Cuentas anuales”, la Intervención General de la Administración del Estado dictó Resolución, con fecha 25 de julio de 2012, por la que determina la estructura y composición de la Cuenta General de la Seguridad Social y de las cuentas anuales de las entidades que integran el sistema de Seguridad Social, entre las que figuran las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

En concreto los estados que integran la cuenta de las mutuas están formados por los siguientes estados financieros: balance, cuenta de resultado económico patrimonial, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y el estado de liquidación del presupuesto.

Asimismo, según lo establecido en la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública, las mutuas han de formular y rendir al cierre del ejercicio económico, además de los estados financieros señalados en el párrafo anterior, los de la gestión y administración de su patrimonio privativo a que se refiere el artículo 93 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

El proceso de elaboración, formulación y rendición de cuentas se ha ajustado a lo establecido por la Orden EHA/567/2009 de 4 de marzo, modificada por Resolución de 11 de julio de 2013, por la que se regula el procedimiento telemático de obtención, formulación, aprobación y rendición de cuentas anuales de las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social, así como lo dispuesto por la Orden ESS/10967/2017 de 13 de noviembre, y la Resolución de 20 de diciembre de 2017 de la Intervención General de la Seguridad Social por las que se dictan las instrucciones para el cierre contable del ejercicio 2018 para las entidades que integran el sistema de Seguridad Social.

Siguiendo instrucciones de la Intervención General de la Seguridad, de acuerdo con lo establecido por la Resolución de 1 de julio de 2011, las cuentas de resultados y balances oficiales

correspondientes al ejercicio 2017 que figuran como anexo en la presente memoria han sido expresadas nuevamente con motivo de la existencia de movimientos que, aun habiendo sido registrados en el actual ejercicio 2018, afectan a ejercicios anteriores.

## BALANCE DE SITUACIÓN ECONÓMICO PATRIMONIAL

El patrimonio generado por Fraternidad-Muprespa ha pasado de 396.424.975,85 euros en 2017 a 363.699.332,31 en 2018, sufriendo un decremento del 8,26%.

El motivo de esta bajada obedece al resultado negativo que se ha producido en la gestión de las contingencias comunes. Esto ha implicado que para cubrir dicho resultado se haya tenido que aplicar parte de la reserva constituida a tal efecto por la Mutua.

### Balance de situación (euros)

PASIVO	2017 (reexpresado)	2018
Patrimonio generado	396.424.975,85	363.699.332,31
1. Reservas	287.130.753,64	296.491.340,88
2. Resultado de ejercicios anteriores	120.140.778,90	84.037.828,12
3. Resultado de ejercicio	-10.846.556,69	-16.829.836,69
Otros incrementos patrimoniales	32.497,20	31.388,55
Deudas a largo plazo	34.878,25	245.804,29
Provisiones a corto plazo	50.857.008,70	43.816.401,73
Deudas a corto plazo	2.589.186,67	4.195.343,90
Acreeedores y otras cuentas a pagar	140.037.112,26	154.433.642,73
<b>TOTAL</b>	<b>589.975.658,93</b>	<b>566.421.913,51</b>

ACTIVO	2017 (reexpresado)	2018
Inmovilizado material	117.073.473,10	129.079.174,42
Inversiones financieras a largo plazo	6.350.222,35	6.224.297,37
Deudores y otras cuentas a cobrar	352.315.910,29	355.048.907,33
Inversiones financieras a corto plazo	5.439.543,78	1.012.722,33
Existencias y ajustes por periodificación	861.297,82	679.334,72
Efectivo y otros activos líquidos	107.935.247,59	74.377.477,34
<b>TOTAL</b>	<b>589.975.658,93</b>	<b>566.421.913,51</b>

## CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

Es preciso resaltar la importancia que supuso el nuevo Plan General de Contabilidad Pública con respecto al anterior, actualmente derogado, especialmente en lo concerniente al reflejo e interpretación de la cuenta del resultado. El actual plan solamente considera como resultados del ejercicio los del año actual, desviando al balance de situación como extraordinarios los ingresos y gastos de años anteriores.

Dado que en el sector de las mutuas los ingresos derivados de cotizaciones sociales impagadas representan un peso específico importante, no es de extrañar que las cifras correspondientes a resultados extraordinarios y a resultados netos originados por cuotas sean muy significativas en la cuenta del resultado.

## Ingresos

El total de ingresos del ejercicio 2018 ha ascendido a 1.099.728.688,09 euros un 2,94% superior a los del ejercicio anterior. En las partidas que integran las cotizaciones, existe un aumento de 3,09% en cuotas de accidente de trabajo, debido básicamente a la subida de estas. Así mismo, las cotizaciones por contingencia común han aumentado un 4,20% sobre las del año anterior.

En la disminución de los ingresos financieros han influido dos factores: de un lado, la bajada de los tipos de interés (el promedio del Euribor a tres meses durante 2018 ha resultado negativo situándose en -0,321), y de otro, la entrada en vigor de la Ley 35/2014 que ha supuesto la disminución de los activos financieros. A pesar de lo anterior, en la rentabilidad de las inversiones a corto plazo se ha conseguido un tipo de 0,04.

## Gastos

El total de gastos del ejercicio 2017 ha ascendido a 1.116.558.524,78 euros, un 3,50% superior al del ejercicio anterior. Cabe destacar en dicho aumento que los gastos de prestaciones sociales se han visto incrementados en un 10,17%, correspondiendo a las contingencias comunes el 88,15% de dicho crecimiento, es decir, 48.118.223,88 euros.

Entre los ejercicios de 2009 y 2013 se alcanzó una importante disminución de los gastos en contingencias comunes, debido a la disminución del empleo y gracias a los incrementos del control del fraude. A partir de 2014, primer año tras la crisis en que se registró crecimiento económico y de empleo, el gasto en bajas laborales creció de manera significativa. Se trata de un fenómeno del que se puede establecer una relación entre la mejora de la economía y el aumento del nivel de absentismo (incluso por encima del avance del empleo). Esta correlación, unida al crecimiento del número de trabajadores protegidos, es lo que ha producido el incremento en el gasto de este tipo de prestación y como consecuencia de los gastos de los ejercicios 2016 a 2018.

## Resultado

El resultado del ejercicio 2018 ha seguido siendo positivo con 17.836.844,66 euros pero inferior al del ejercicio anterior en un 29,38%. A su vez, el ratio de rentabilidad del resultado sobre las cotizaciones sociales ha supuesto un 1,75%.

## INGRESOS (EUROS)

Concepto	2017	2018	Evolución 2017/2018	
			Diferencia	Variación (%)
Cotizaciones sociales	986.047.557,80	1.020.139.835,86	34.092.278,06	3,46
* Accidentes de trabajo	586.057.204,43	604.183.220,67	18.126.016,24	3,09
* Contingencias comunes	391.228.692,63	407.679.652,40	16.450.959,77	4,2
* Cese de actividad	8.761.660,74	8.276.962,79	-484.697,95	-5,53
Prestaciones de servicios	5.488.419,48	5.876.983,87	388.564,39	7,08
Ingresos financieros	893.405,21	251.434,11	-641.971,10	-71,86
Otros ingresos	75.936.935,21	73.460.434,25	-2.476.500,96	-3,26
<b>TOTAL</b>	<b>1.068.366.317,70</b>	<b>1.099.728.688,09</b>	<b>31.362.370,39</b>	<b>2,94</b>

## GASTOS (EUROS)

Concepto	2017	2018	Evolución 2017/2018	
			Diferencia	Variación (%)
Prestaciones sociales	536.601.030,15	591.189.549,82	54.588.519,67	10,17
* Accidentes de trabajo	124.804.091,92	131.215.614,13	6.411.522,21	5,14
* Contingencias comunes	410.944.501,36	459.062.725,24	48.118.223,88	11,71
* Cese de actividad	852.436,87	911.210,45	58.773,58	6,89
Transferencias	268.272.765,74	260.810.292,63	-7.462.473,11	-2,78
Otros ingresos	273.977.100,21	264.558.682,33	-9.418.417,88	-3,44
<b>TOTAL</b>	<b>1.078.850.896,10</b>	<b>1.116.558.524,78</b>	<b>37.707.628,68</b>	<b>3,50</b>

## RESULTADO (EUROS)

Concepto	2017	2018	Evolución 2017/2018	
			Diferencia	Variación (%)
Ingresos	1.068.366.317,70	1.099.728.688,09	31.362.370,39	2,94
Gastos	-1.078.850.896,10	-1.116.558.524,78	-37.707.628,68	3,50
<b>Resultado del ejercicio corriente</b>	<b>-10.484.578,40</b>	<b>-16.829.836,69</b>	<b>-6.345.258,29</b>	<b>60,52</b>
Resultado de ejercicios anteriores	47.555.048,44	36.533.979,96	-11.021.068,48	-23,18
Resultado neto generado por cuotas	-11.814.075,95	-1.867.298,61	9.946.777,34	-84,19
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>25.256.394,09</b>	<b>17.836.844,66</b>	<b>-7.419.549,43</b>	<b>-29,38</b>



### Resultado por actividades

La distribución del resultado por actividades se ha llevado a cabo de conformidad con las pautas establecidas en la Resolución de 2 de julio de 2012 de la Intervención General de la Seguridad Social por la que se aprueban la presentación por actividades de la cuenta del resultado económico patrimonial de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

El 463,83% del resultado del ejercicio se ha correspondido con la actividad principal de la Mutua, es decir la gestión de las contingencias profesionales. Por el contrario, el resultado relativo a la gestión de las contingencias comunes ha sido negativo, representando un 403,55% del resultado total del ejercicio.

### PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO

La Ley 35/2014, de 26 de diciembre, 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 Colaboradoras con la Seguridad Social, en su artículo 75 fija las cuantías máximas y mínimas de las dotaciones de reservas, y en su artículo 75 (bis) indica la forma en la que se debe aplicar el excedente del ejercicio después de realizar las correspondientes dotaciones de reservas.

Las reservas de estabilización de contingencia profesional y de cese de actividad de los trabajadores autónomos se han dotado al cierre del ejercicio al máximo que permite la Ley, es decir, un 45% sobre las cuotas del último trienio en el caso de accidente de trabajo y un 25% sobre las cuotas correspondientes al ejercicio 2018 en el caso del cese de actividad de los trabajadores autónomos. A continuación, tras haber cubierto el déficit de contingencias comunes, se han repartido los excedentes de accidentes de trabajo (80%), reserva complementaria (10%) y reserva de asistencia social (10%), según lo establecido por el artículo 961 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Seguridad Social, la Ley 35/2014.

Una vez constituidas dichas reservas se ha realizado un ingreso a favor de la Tesorería General de la Seguridad Social por un importe de 7.343.745,42 euros, correspondiente a un 41,17% de los excedentes del ejercicio de la entidad.

### RESULTADO DISTRIBUIDO POR ACTIVIDADES (EUROS)

Resultados	Contingencia profesional	Contingencia común	Cese de actividad de trabajadores autónomos	Total
Ejercicio corriente	62.554.760,42	-85.913.764,07	6.529.166,96	-16.829.836,69
Ejercicios anteriores	23.258.631,67	12.639.363,00	635.985,29	36.533.979,96
<b>Neto generado por cuotas</b>	<b>-3.080.000,52</b>	<b>1.293.969,71</b>	<b>-81.267,80</b>	<b>-1.867.298,61</b>
Resultado del ejercicio	82.733.391,57	-71.980.431,36	7.083.884,45	17.836.844,66
Porcentaje (%)	463,83	-403,55	39,71	100,00

### PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS (EUROS)

Incremento de reservas	Contingencia profesional	Contingencia común	Cese de actividad de trabajadores autónomos	Total
Estabilización de contingencia profesional	82.544.144,90	-71.980.431,36	0,00	10.563.713,54
Estabilización de contingencia común	0,00	0,00	0,00	0,00
Cese de actividad de trabajadores autónomos	0,00	0,00	-108.463,63	-108.463,63
Complementaria	18.924,67	0,00	0,00	18.924,67
Asistencia social	18.924,67	0,00	0,00	18.924,67
<b>TOTAL</b>	<b>82.581.994,23</b>	<b>-71.980.431,36</b>	<b>-108.463,63</b>	<b>10.493.099,24</b>

Exceso a ingresar en TGSS	Contingencia profesional	Contingencia común	Cese de actividad de trabajadores autónomos	Total
Fondo de contingencias profesionales	151.397,34	0,00	0,00	151.397,34
Fondo de reserva	0,00	0,00	0,00	0,00
Tesorería General de la Seguridad Social	0,00	0,00	7.192.348,08	7.192.348,08
<b>TOTAL INGRESO</b>	<b>151.397,34</b>	<b>0,00</b>	<b>7.192.348,08</b>	<b>7.343.745,42</b>
<b>TOTAL DISTRIBUCIÓN</b>	<b>82.733.391,57</b>	<b>-71.980.431,36</b>	<b>7.083.884,45</b>	<b>17.836.844,66</b>

## SITUACIÓN DE LAS RESERVAS DESPUÉS DE LA DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO

El resultado del ejercicio ha concluido con la constitución de las reservas de estabilización de contingencias profesionales y cese de actividad de autónomos a su nivel máximo de dotación, 45% (258.503.521,67) y 25% (2.044.498,05) respectivamente, y la de estabilización de contingencias comunes en su cuantía mínima establecida del 5% (20.230.667,34).

### SITUACIÓN FINAL DE LAS RESERVAS (EUROS)

Reserva	Situación anterior	Dotación/ Desdotación	Situación actual
Estabilización de contingencia profesional	247.677.945,91	10.825.575,76	258.503.521,67
Estabilización de contingencia común	19.389.604,51	841.062,83	20.230.667,34
Cese de actividad de trabajadores autónomos	2.152.961,68	-108.463,63	2.044.498,05
Complementaria	1.102.925,04	-1.084.000,37	18.924,67
Asistencia social	11.997.105,21	18.924,66	12.016.029,87
<b>TOTAL</b>	<b>282.320.542,35</b>	<b>10.493.099,25</b>	<b>292.813.641,60</b>

“UNA VEZ CONSTITUIDAS LAS RESERVAS SE HA REALIZADO UN **INGRESO A FAVOR DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL POR UN IMPORTE DE 7.343.745,42 EUROS.**”

## INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA REALIZACIÓN DE INVERSIONES TEMPORALES

A 31 de diciembre de 2018, Fraternidad-Muprespa ha tenido unas inversiones financieras en el balance de gestión por valor de 75.138.096,29 euros, con un decremento de 37.888.314,08 euros respecto a la misma fecha del año anterior, lo que representa una variación del 33,52 por ciento.

En cuanto al patrimonio histórico se refiere, durante el mismo ejercicio, se han realizado imposiciones a plazo fijo, figurando un montante de 2.884.422,21 euros en el balance al cierre del ejercicio.

Por consiguiente:

- Durante el ejercicio 2018, Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275, ha adecuado su conducta, en lo que a inversiones financieras se refiere, a la normativa que le es aplicable y, en especial, a lo establecido en el artículo 30 del Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, y modificado por el Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre.
- Igualmente, ha realizado sus inversiones con respeto a los sistemas de selección y gestión establecidos y que son proporcionados al volumen y naturaleza de sus inversiones financieras temporales, que se han decidido por el director gerente y el director del Centro Financiero Contable. Este personal cuenta con los conocimientos técnicos necesarios para el desempeño de esta función.
- Fraternidad-Muprespa ha realizado la selección de las inversiones financieras temporales valorando en todos los casos la seguridad, la liquidez y la rentabilidad que ofrecían las distintas posibilidades de inversión, vigilando que se produjera el necesario equilibrio entre estos tres principios, atendiendo a las condiciones del mercado en el momento de la contratación.

- Fraternidad-Muprespa ha diversificado los riesgos correspondientes a sus inversiones con las limitaciones de actuación que le vienen impuestas por las normas que le son de aplicación. Además, al objeto de preservar la liquidez de las mismas, se han efectuado en valores o instrumentos financieros negociados en mercados secundarios oficiales, habiéndose inclinado de forma preferente por las colocaciones en depósitos a corto plazo.
- Asimismo, la Mutua ha evitado en todo caso, la realización de inversiones temporales que respondieran a un uso meramente especulativo de los recursos financieros, salvo en aquellos casos que, por cuestiones de liquidez de acuerdo con el calendario de pagos establecido, hubiese sido necesario mantener una cierta disponibilidad de fondos, habiendo procedido a la apertura de cuentas remuneradas con un tipo de interés superior a otros productos financieros.
- Ninguna de las operaciones realizadas durante el ejercicio de 2018, se ha separado del código de conducta aprobado por la Junta General ordinaria en su sesión del día 8 de julio de 2004.

Se presenta este informe a la Junta General de Fraternidad-Muprespa, para dar cumplimiento tanto al código de conducta aprobado por la Junta General de la entidad, como al acuerdo de 20 de noviembre de 2003, del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Madrid, 18 de julio de 2019

**Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós**  
Presidente de la Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa




06  
SU MUTUA



Fraternidad-Muprespa, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, realiza en la gestión del sistema de la Seguridad Social las siguientes actividades en relación a sus mutualistas:

- La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas 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 las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia.
- Y la gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

Dicha actividad ha venido sustentada para el 2018 por los recursos, herramientas y mecanismos de funcionamiento que se describen en el presente Informe anual y memoria de sostenibilidad 2018, dando pie a los resultados descritos en el capítulo *Informe de Gestión*. 

## RED DE ATENCIÓN

### INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

Fraternidad-Muprespa, al cierre del ejercicio 2018, ha puesto a disposición de sus mutualistas una red formada por 122 puntos de atención, distribuidos en 130 centros de trabajo con una superficie total de más de 80.000 metros cuadrados.

Durante este ejercicio la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social ha autorizado a Fraternidad-Muprespa la ejecución de las siguientes inversiones:

- Apertura de nuevo centro asistencial en Gijón (Avda. de Castilla) por un importe de 1.134.646,95 euros.

- Ampliación de la actividad del centro de atención de La Línea de la Concepción (C/ Muñoz Molleda) para implantar el servicio de radiodiagnóstico.
- Traslado de la Subdirección General de Sistemas de Información y Servicios a un nuevo Centro en Madrid (Avda. de Burgos). Su uso ha iniciado en el mes de julio de 2018.

Dentro del contexto de crédito presupuestario limitado, la Mutua ha realizado algunas reformas con el objeto de mejorar la accesibilidad, potenciar la eficiencia energética de las instalaciones, sustituir gases que contribuyen al efecto invernadero y adecuar los espacios a las nuevas necesidades.

También se han ejecutado las inversiones autorizadas por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social para:

- Apertura de nuevo centro asistencial en Córdoba (C/ Francisco Azorín Izquierdo) para traslado del existente en la localidad, con un presupuesto autorizado de 1.548.656 euros. Su uso ha iniciado en el mes de marzo 2018.
- Apertura de nuevo centro de atención en Arrecife (C/ Guenia) con un presupuesto de 688.313 euros. Su uso ha iniciado en el mes de marzo de 2018.
- Apertura de nuevo centro de atención en Ripollet (C/ Maragall), con un presupuesto de inversión autorizado de 978.360 euros. Su uso ha iniciado en el mes de octubre de 2018.
- Ampliación del actual centro de atención de Palma de Mallorca (C/ General Riera), con un presupuesto global de la inversión de 750.351 euros.
- Ampliación del actual centro de atención de Lorca (Avda. Santa Clara) con inclusión del servicio de atención sanitaria, con un presupuesto autorizado de 263.466 euros.
- Ampliación del actual centro de atención de Aranda de Duero (Avda. de Castilla) con un presupuesto autorizado de 941.488,00 euros.

### Accesibilidad

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.

122  
PUNTOS DE  
ATENCIÓN

130  
CENTROS DE TRABAJO

80.000  
METROS CUADRADOS

“100% DE LOS CENTROS  
AUDITADOS **CON**  
**CERTIFICACIÓN DE**  
**ACCESIBILIDAD DIGA.**”

## ASISTENCIA SANITARIA

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.

“EL HOSPITAL HABANA  
DISPONE DE 14.000 M<sup>2</sup>  
DISTRIBUIDOS EN 8 PLANTAS.  
EL EDIFICIO ACOGE, ENTRE  
OTRA INFRAESTRUCTURA:  
**50 CAMAS, 19 CONSULTAS,  
3 QUIRÓFANOS, 3 SALAS  
DE DIAGNÓSTICO POR  
IMAGEN Y 200 PLAZAS DE  
APARCAMIENTO.**”

## Distribución de los centros de atención sanitaria por comunidad autónoma

	Fraternidad-Muprespa	Conciertos	Otras Mutuas
Andalucía	24	300	126
Aragón	3	30	37
Asturias, Principado de	3	37	24
Baleares, Islas	2	36	21
Canarias	3	39	51
Cantabria	2	31	10
Castilla - La Mancha	9	66	44
Castilla y León	10	145	57
Cataluña	8	109	180
Ceuta, Ciudad autónoma de	0	1	1
Extremadura	3	56	21
Galicia	10	148	55
La Rioja	1	16	14
Madrid, Comunidad de	9	93	83
Melilla, Ciudad autónoma de	0	1	4
Murcia, Región de	5	69	25
Navarra, Comunidad foral de	2	26	19
País Vasco	6	57	52
Valenciana, Comunidad	6	107	118
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>1.367</b>	<b>942</b>



Para establecer comparativas con los datos de ejercicios anteriores es importante tener en cuenta la siguiente información.

- El número de centros indicado en la tabla se ha obtenido aplicando estos criterios:
  - Se consideran centros concertados y no concertados.
  - No se recogen los transportes sanitarios dado que no tienen centro y la provincia del proveedor del servicio no siempre coincide con la provincia donde se realiza el servicio.
  - Se consideran solo aquellos centros con conciertos vigentes a cierre del ejercicio y no todos aquellos que han estado disponibles a lo largo de este.
- Los centros reflejados en “Otras mutuas” son todos aquellos reflejados en el registro de AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo) para las mutuas con las que Fraternidad-Muprespa ha tenido acuerdo durante el ejercicio 2018 y no, como en años anteriores, solo aquellos en los que se había atendido algún paciente de la Mutua.

## HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

El nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana se ha planteado bajo el propósito de ofrecer a los trabajadores protegidos y los mutualistas la mejor asistencia sanitaria, en especial traumatológica, siendo complemento de toda la red asistencial de la Mutua.

La visión del hospital gira alrededor del paciente: la última tecnología, los mejores cuidados y todos los profesionales sitúan al paciente en el centro de su actividad para restablecer su salud con las máximas garantías y rapidez. Para ello, se ha diseñado una experiencia del paciente orientada a que este conozca rápidamente el entorno en el que va a ser atendido, cómo se va a dar solución a su problema de salud y tenga atención personalizada y adaptada a sus necesidades, velando en todo momento por su seguridad.

### Dotación

El Hospital Habana ubicado en el Paseo de La Habana 83-85 de Madrid dispone de 14.000 m<sup>2</sup> construidos, distribuidos en cuatro plantas sobre rasante y cuatro de sótano con 200 plazas de aparcamiento (incluyendo plazas de *ecoparking*) y bicicletas.

El edificio se ha construido dando respuesta a las necesidades de logística y movilidad identificadas durante la fase de análisis, a través de la implementación de un esquema de doble circulación que separa los circuitos externos (pacientes ambulantes y visitas) de los internos (personal, pacientes ingresados y suministros).



Esta implementación permite que en el edificio puedan operar más de 200 profesionales sanitarios, entre facultativos, personal de enfermería y fisioterapia, y servicios generales, acogiendo a su vez:

- 50 camas de hospitalización
- 3 salas de diagnóstico por imagen
- 3 quirófanos
- 1 unidad de recuperación post-anestesia (URPA)
- Resonancia magnética
- Escáner TAC
- Unidad de esterilización
- Unidad de rehabilitación
- Zona de urgencias
  - 3 consultas
  - Triaje
  - Box de observación y box vital
  - Sala de curas y sala de yesos
  - 7 salas para otros usos
- Zona de consultas
  - 16 consultas
  - Salas de curas y sala de yesos
  - Ecografía
  - 1 sala de diagnóstico por imagen
  - Preoperatorio
- Salón de actos
- Cafetería

El sistema de diagnóstico por imagen del Hospital funcionará en un entorno completamente digital, además de disponer de las últimas tecnologías en resonancia magnética, escáner TAC, equipos de radiología digital y PACS. A estos se suma el bloque quirúrgico, compuesto por tres quirófanos “integrados” que permitirán la consulta en tiempo real de la historia clínica digital del paciente y la conexión con el exterior durante la realización de cirugías.

### Obra y certificaciones

Las obras del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana se han desarrollado según lo esperado durante el 2018 quedando finalizadas en octubre de 2018. 🏠

Una vez concluida la obra se han iniciado los trámites correspondientes para la autorización sanitaria de funcionamiento como hospital especializado tipo C.1.2 con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. Dicho trámite contempla la autorización para la oferta asistencial compuesta de las unidades de Medicina interna, Neurología, Neurofisiología, Enfermería, Anestesia y Reanimación, Tratamiento del dolor, Cirugía general y digestivo, Cirugía plástica y reparadora, Oftalmología, Otorrinolaringología, Cirugía ortopédica y Traumatología, Rehabilitación, Fisioterapia, Cirugía mayor ambulatoria, Urgencias, Cardiología, Psicología clínica, Obtención de muestras, Servicio de transfusión, Farmacia, Radiodiagnóstico e Implantación de tejidos.

Su apertura e inicio de la actividad se ha previsto para el primer trimestre de 2019.

### Eficiencia energética y respeto medioambiental

La construcción del Hospital se ha realizado conforme al 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. 🏠

Una vez finalizada la obra se han iniciado los trámites con la US Green Building para la obtención de los créditos por el cumplimiento de requisitos en el diseño y construcción del edificio que dan pie a la acreditación.

En caso de obtenerla, Fraternidad-Muprespa dispondrá del primer hospital de España que haya obtenido dicha certificación y el cuarto en todo el mundo.

Los puntos LEED que se han desarrollado para su obtención hacen referencia a:

- Emplazamiento sostenible, teniendo en cuenta la prevención de la contaminación en las actividades de construcción, la gestión de aguas pluviales o el efecto isla de calor.
- Eficiencia en el uso del agua, contemplando la reducción del uso del agua, la minimización en el uso de agua potable para el enfriamiento de equipos médicos o el paisajismo con eficiencia de agua.
- Energía y atmósfera, a través de la optimización de la eficiencia energética, la gestión avanzada de los refrigerantes, el uso de energías renovable in-situ, la medida y verificación del consumo energético del edificio, el uso de energía verde o la prevención de la contaminación del aire de la comunidad.
- Materiales y recursos, prestando atención al almacenamiento y recogida de productos reciclables, la reducción de fuentes PBT (mercurio, plomo, cadmio y cobre), la gestión de los residuos de la construcción, el uso de materias primas y productos sostenibles o el diseño orientado hacia la flexibilidad.
- Calidad ambiental interior, contemplando la monitorización de la entrada de aire exterior, el ambiente acústico, un plan de calidad del aire interior (IAQ) durante la construcción y antes de la ocupación, el uso de materiales de baja emisión (bajo contenido en compuestos orgánicos volátiles o COV) o el control de las fuentes interiores de productos químicos contaminantes.
- Innovación en el diseño, por medio de una planificación y definición del proyecto enfocadas a la acreditación LEED.

El resultado de las actuaciones realizadas permitirá conseguir un ahorro energético del 43% respecto a un edificio de referencia similar. Los más de 600 m<sup>2</sup> de paneles fotovoltaicos que se han situado sobre la cubierta de instalaciones producirán 137.000 kWh anuales, correspondientes al 8% del consumo anual de electricidad del centro.

### Actividad hospitalaria

Durante 2018, para mantener el servicio a los mutualistas, mientras dura el proceso de construcción del nuevo Hospital Habana, ha tenido continuidad el convenio firmado con Asepeyo en 2014. Este ha permitido a Fraternidad-Muprespa utilizar las instalaciones del Hospital de Asepeyo ubicado en Coslada (Madrid), en el que ha dispuesto de una planta con medios propios para desarrollar la actividad asistencial hospitalaria.

En paralelo, Fraternidad-Muprespa ha seguido desempeñando su labor de cirugía ambulatoria en su Hospital situado en la calle Madre de Dios de Madrid, donde cuenta con dos quirófanos y toda la tecnología necesaria para asegurar la mejor calidad al paciente.

### Evolución de la actividad hospitalaria

HOSPITALIZACIÓN	2017	2018
Camas en funcionamiento	22	13
Ingresos de pacientes	935	776
Estancias (días)	4.192	3.393
Ocupación media por día	11,5	9,3
Estancia media por ingreso (días)	4,48	4,37
Índice de ocupación (%)	68,43 (79,35)	71,50

#### ACTIVIDAD QUIRÚRGICA

Cirugía de urgencia	144	105
Cirugía programada	1.127	1.018
Cirugía con ingreso	873	751
Cirugía ambulatoria	398	372

Traumatología	1.191	1.031
Tratamiento del dolor	29	42
Cirugía general	24	16
Otras especialidades	27	34
TOTAL	1.271	1.123

#### REHABILITACIÓN

Primeras consultas	2.160	1.969
Consultas sucesivas	7.572	6.481
Número de pacientes	5.403	5.613
Número de sesiones	42.419	42.144

#### URGENCIAS

Consultas de urgencia	11.621	11.535
-----------------------	--------	--------

#### CONSULTAS DE TRAUMATOLOGÍA

Primeras consultas	6.774	7.122
Consultas sucesivas	21.025	20.852

#### PRUEBAS DIAGNÓSTICAS

RMN	5.097	5.023
Radiología convencional	18.157	18.156
Ecografía	3.425	3.528
EMG	1.576	1.506
TAC	589	832

A partir de abril de 2017 la disponibilidad de camas para atender la actividad hospitalaria pasó de 22 a 13.

### Monitorización neurofisiológica intraoperatoria

En las cirugías de columna vertebral realizadas por la Mutua se ha aplicado la monitorización neurofisiológica, consistente en el estímulo y control de las estructuras nerviosas en riesgo durante la cirugía. Se trata este de un proyecto singular que permite, aplicando esta técnica, reducir el número de lesiones y la posible gravedad de las mismas, reduciendo las consecuencias devastadoras de una lesión medular.

## ASISTENCIA SOCIAL

Fraternidad-Muprespa, más allá de su labor de restablecer la salud y proporcionar las prestaciones económicas, ayuda a afrontar los problemas que se producen como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, informando y orientando a los trabajadores accidentados y a sus familiares. Esta asistencia abarca tanto los recursos de servicios, prestaciones legales y ayudas sociales de que dispone la Mutua como los de organismos o entidades públicas y privadas a nivel local, autonómico y nacional.

Fraternidad-Muprespa también ofrece a las empresas, trabajadores y familiares de los accidentados las ayudas de la Comisión de Prestaciones Especiales, las cuales están destinadas a completar las prestaciones reglamentarias que la Seguridad Social dispone. En 2018 dicha comisión ha concedido ayudas por un importe total de 2.304.102,85 euros, cifra que representa un decremento del 2,1% respecto al año anterior.

El catálogo de ayudas ha variado en 2018 incorporando las siguientes mejoras:

- Nuevo apartado para demandantes con "Necesidad Económica Grave" dentro de epígrafe de Ayudas Económicas.
- Modificación del apartado de "Ayuda económica por invalidez" para dar cabida en el epígrafe "Invalidez" a las demandas relacionadas con las incapacidades permanente absolutas, gran invalidez, incluyéndose también las totales y totales cualificadas.

### ¿QUIÉN PUEDE FORMULAR LA SOLICITUD DE UNA PRESTACIÓN ESPECIAL?

Pueden solicitar la ayuda extraordinaria de la Comisión de Prestaciones Especiales los trabajadores accidentados o afectados por una enfermedad profesional. Dicha solicitud la pueden realizar los afectados o sus familiares en cualquier centro de Fraternidad-Muprespa cumplimentando el formulario de solicitud.

### Desglose de las ayudas concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales por tipo de ayuda

TIPO DE AYUDA	CANTIDAD (€)
<b>Acompañamiento</b>	
Ayudas a domicilio	280.993,46
Ayudas de alojamiento	37612,60
Gastos acompañante	258.201,00
<b>Autónomos</b>	
Ayuda negocio inactivo	5.532,36
Ayuda para continuar negocio	1.474,92
<b>Económicas</b>	
Ayuda por hijo nacido o adoptado	6.000,00
Ayudas de estudios	483.160,23
Ayudas gastos residencia por estudios	14.078,00
Necesidad económica grave	30.973,78
<b>Fallecimiento</b>	
Ayuda a familia numerosa o alta dependencia	6.000,00
Ayuda económica tras fallecimiento	89.804,10
Gastos de repatriación	4.000,00
Gastos de sepelio	63.907,49
<b>Invalidez</b>	
Ayuda acceso nuevas tecnologías	1.591,85
Ayuda económica IPA,GI.	150.000,00
Ayudas técnicas	62.641,85
Cursos de formación	12.179,06
Veículos	77.334,20
Vivienda	174.826,05
<b>Mejoras sanitarias</b>	
Ayuda médica	98.971,27
Ayuda psicológica	21.135,47
Ayudas de ortopedia o prótesis	173.140,32
Reposición gafas, lentes, lentillas, audifonos, etc.	35.333,48
Tratamiento especial	132.856,61
<b>Otros</b>	
Otros: Económicas	34.914,40
Otros: Mejoras sanitarias	47.440,35
<b>TOTAL</b>	<b>2.304.102,85</b>

“LA COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES HA **CONCEDIDO AYUDAS POR UN IMPORTE TOTAL DE 2.304.102,85 EUROS.**”

## ACTIVIDAD PREVENTIVA

La prevención de las contingencias es otro de los servicios que presta la Mutua a las empresas asociadas. Su objeto es eliminar, o en su caso reducir, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Para ello se ofrece asesoramiento, investigación e innovación a las empresas y autónomos.

La resolución que establece el Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social en el que se fijan las actividades, los criterios, los contenidos y el orden de preferencias que deben aplicar las mutuas, no ha sido publicada por parte de la Secretaría de Estado antes de la finalización del año 2018. En consecuencia, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social no ha remitido las instrucciones para la elaboración de un plan o memoria determinados ni requerido un plan de actividades preventivas para su autorización.

Conforme a dicha situación Fraternidad-Muprespa ha actuado en el año 2018 en virtud de las atribuciones conferidas por la Orden TAS/3623/2006 ofreciendo servicio a un total de 3.613 empresas. Esta actuación ha sido dirigida principalmente a empresas de menos de 50 trabajadores, concentrando en estas el 70% de la actividad, es decir, hasta 4.647 visitas.

### Evolución de las empresas actuadas por número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Evolución 2017/2018			
	2017	2018	Diferencia	Variación (%)
Hasta 10	1.271	992	-279	-21,95
Entre 11-50	1.927	896	-1.031	-53,50
Más de 50	969	176	-793	-81,83
<b>TOTAL</b>	<b>4.261</b>	<b>3.613</b>	<b>-648</b>	<b>-15,20</b>



Se contabiliza el nº empresas por CIF.

## ACCIONES PARA LA REDUCCIÓN DE SINIESTRALIDAD

Las acciones destinadas a la reducción de la siniestralidad se han basado en la realización de actuaciones técnicas (visitas, análisis de accidentes, jornadas, información, etc.) abarcando a 3.051 empresas asociadas.

### Desglose de las actuaciones del plan de reducción de la siniestralidad por división de empresas de acuerdo a su número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Núm. de empresas participantes	
	2017	2018
Hasta 10	990	829
Entre 11-50	1.811	1.424
Más de 50	834	798
<b>TOTAL</b>	<b>3.635</b>	<b>3.051</b>

### Desglose de las actuaciones del plan de reducción de la siniestralidad por tipo actuación

Tipo de actuación	Núm. de actuaciones	
	2017	2018
Visitas a empresas	5.681	4.467
Estudios de siniestralidad	6.770	6.402
Análisis de accidentes	2.238	613
Análisis de enfermedades profesionales	274	364
Asesoramientos	1.298	2.118
<b>TOTAL</b>	<b>16.261</b>	<b>13.964</b>

### Plan de refuerzo

Durante 2018 se ha continuado con las acciones del *Plan de refuerzo*, consistente en un proceso de asesoramiento técnico en las empresas de peor siniestralidad de cada provincia. En 2018, se ha reducido o mantenido la siniestralidad en 525 empresas de las 912 que han formado parte del plan y se ha reducido el número total de accidentes con baja en 1.342.



Prestaciones especiales y asistencia social  
[fraternidad.com](http://fraternidad.com)

Como parte del plan se han llevado a cabo, entre otras, acciones de concienciación de la dirección de la empresa, asesoramiento en gestión e integración de la prevención de riesgos, realización de estudios de siniestralidad, actuación para la implicación de mandos intermedios, revisión de la gestión de la siniestralidad y asesoramiento en la investigación del accidente o enfermedad profesional, propuesta de mejoras de los procesos de trabajo más problemáticos, detección de puntos débiles y acciones de control y seguimiento.

### ASESORAMIENTO A EMPRESAS POR CONCURRENCIA DE TRABAJADORES

Es cada vez más habitual la contratación y subcontratación para descentralizar la actividad productiva, dando lugar a que coincidan trabajadores de varias empresas en un mismo centro de trabajo, en el cual, cada empresa realiza sus propios trabajos con los riesgos que conllevan, y que pueden afectar a los trabajadores de las otras empresas. La Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) pretende dar solución a los problemas que surgen en estos escenarios. Fraternidad-Muprespa ha proporcionado asesoramiento a 366 empresas y trabajadores autónomos, sobre los medios de coordinación existentes para la prevención de riesgos laborales de acuerdo al documento de *Gestión de la Siniestralidad en Coordinación de Actividades Empresariales*.

### INFORMES DE GESTIÓN

Se han emitido 1.124 informes con el fin de analizar las tareas, enfermedades profesionales y prestaciones económicas en casos de embarazo y lactancia de riesgo, que han requerido una dedicación de 9.059 horas. También se ha desarrollado un nuevo modelo de informe, denominado Informe Simple de Análisis de Accidentes para facilitar la tarea de investigación de accidentes en micro-pymes.

### PLAN PARA LA REDUCCIÓN DE LA INCAPACIDAD Y LOS FALLECIMIENTOS

Debido al importante impacto que supone la llamada IMS (incapacidad, muerte y supervivencia) tanto a nivel humano como económico, Fraternidad-Muprespa ha elaborado durante 2018 un plan específico de actuaciones técnicas para incidir en este aspecto en la pequeña empresa.

El plan se ha basado en el estudio interno de “Gastos de las pymes en concepto de capitales renta” que recoge la información de los 1.435 expedientes de empresas de menos de 250 trabajadores tramitados por la Mutua. Estos expedientes suponen un coste total de 121.360.199,6 euros, distribuidos entre 83 enfermedades profesionales y 1.352 accidentes de trabajo. Las actuaciones llevadas a cabo han abarcado a 45 empresas a través de un total de 75 visitas.

### EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN PREVENTIVA

#### Cursos y jornadas

Durante 2018, la Mutua ha celebrado un total de 220 cursos y jornadas para la educación y mejora de la cultura preventiva con el fin de fomentar la concienciación de la empresa. Estas actuaciones que han alcanzado a un total de 1.040 alumnos han sido comunicadas a los mutualistas a través de campañas por correo electrónico, que han sumado hasta 35.000 envíos mensuales.

#### Indicadores sobre la celebración de cursos y jornadas

	Número
Cursos y jornadas en materia preventiva	175
Jornadas de sensibilización de directivos y mandos intermedios	45
Alumnos	1.040

Como parte de la campaña de sensibilización se han impartido ponencias en instituciones, fundaciones y centros públicos, 7 nuevas ponencias, pasando a 57 las que conforman el catálogo *Hablando de prevención*. Los nuevos títulos incorporados han sido: Cómo implementar el modelo de empresa saludable en las organizaciones; Gestión en la prevención de la obra; Círculos de salud; Nuevos y no tan nuevos riesgos psicosociales; ISO 45001:2018; La seguridad laboral no tripulada-Drones; y Comunicación Eficaz.

#### Actividades con realidad virtual en seguridad vial laboral

Con el fin de fomentar la seguridad vial, un aspecto cada vez más crítico en la accidentabilidad de las empresas, Fraternidad-Muprespa ha impartido 200 talleres de seguridad vial con realidad virtual inmersiva para 1.554 alumnos. A su vez ha elaborado videos 360º bajo el título “No dejes a la suerte lo que depende de ti”, disponibles a través del canal YouTube de la entidad, así como varias infografías sobre seguridad vial (peatones, motoristas, ciclistas, circulación por ciudad y por carretera).



Lista de reproducción sobre Seguridad vial Canal YouTube de Fraternidad-Muprespa

"SE HAN TRAMITADO

8.426

SOLICITUDES POR UNA CUANTÍA DE 15.098.463,51€ PARA **INCENTIVAR LA PREVENCIÓN DE LAS CONTINGENCIAS PROFESIONALES.**"

### Prevencion10.es

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.

### Evolución de empresas, alumnos y cursos

	2015	2016	2017	2018
Empresas	283	154	126	198
Alumnos	1.293	1.203	1.000	2.165
Cursos realizados	4.312	1.957	1.541	4.446

### Previene e Infoprevención.FM

El portal público de prevención *Previene* y el boletín digital *Infoprevención.FM* son los mecanismos de difusión de información vinculada a la prevención. Estos canales han servido para la difusión de 121 noticias relacionadas con publicaciones, normativa, subvenciones, jornadas e informaciones técnicas de prevención.

Las labores de mejora realizadas durante 2018 en estos, han ayudado al incremento del número de usuarios en un 159%.

### Rincón de la Salud

El portal específico de empresa saludable que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de todos los públicos, el Rincón de la salud, se ha actualizado para ofrecer desde junio de 2018 un aspecto más moderno y atractivo. Las 124 noticias y 26 publicaciones han ofrecido información de interés para los 161.618 usuarios del portal en términos de hábitos saludables. Se han incorporado nuevos apartados: Bienestar emocional, bienestar físico y empresa saludable, que incluyen cursos, programas como "Activando salud" o la ruta que deben seguir las empresas que deseen convertirse en "saludables".

### Publicaciones

Para facilitar el asesoramiento a las empresas, la difusión de la prevención y mejora del bienestar se han elaborado 11 nuevas infografías centradas en la seguridad vial y el bienestar emocional, además de 7 nuevos trípticos de diversa temática.

También se han creado fondos de escritorio y salvapantallas, a partir de una selección de 17 ejercicios que se pueden realizar en las oficinas y que permiten tomar conciencia sobre malas posturas durante la jornada de trabajo.

### Sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales (bonus)

En el año 2018 se han tramitado 8.426 solicitudes por una cuantía de 15.098.463,51 euros.

Consciente del beneficio económico que tiene este incentivo para las empresas, Fraternidad-Muprespa ha impartido jornadas y elaborado material divulgativo para fomentar la solicitud y lograr el cumplimiento de los requisitos necesarios. Así mismo, se ha adaptado la *Oficina digital* de la Mutua para la tramitación del bonus, de acuerdo al RD 231/2017, de manera que se pueda llevar a cabo de forma mucho más sencilla y ágil para la empresa mutualista o su asesoría.

## COMUNICACIÓN

La comunicación bidireccional y efectiva entre Fraternidad-Muprespa y sus grupos de interés es un aspecto fundamental para el 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.

### DIÁLOGO Y SERVICIO

#### Defensor del mutualista

El Defensor del mutualista de Fraternidad-Muprespa tiene la función de atender, canalizar y dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de pacientes, empresas y trabajadores asociados. Este órgano fue creado para garantizar la consideración de todas las comunicaciones recibidas y el arbitrio con todas las garantías de equidad, integridad y ecuanimidad de estas.

Se trata de una figura plenamente autónoma que, en el ejercicio de sus funciones, goza de la necesaria independencia e imparcialidad en la adopción de sus resoluciones. Además, el Defensor del mutualista realiza recomendaciones y elabora propuestas de mejora de atención a las distintas unidades responsables de la gestión.

La Oficina del Defensor del mutualista ha recibido durante el 2018 un total de 1.535 quejas y reclamaciones. Este dato ha supuesto un incremento del 12,29% respecto al ejercicio anterior (1.367 reclamaciones).

#### Evolución de la actividad del Defensor del mutualista

	2015	2016	2017	2018
Núm. de pacientes atendidos	196.604	199.891	209.019	218.239
Núm. de reclamaciones	1.040	1.197	1.367	1.535
Reclamaciones por paciente (%)	0,53	0,60	0,65	0,70

La gestión del defensor del mutualista ha permitido que en 452 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (29,45%). Este índice presenta un ligero aumento en relación al año anterior, cuyo porcentaje ascendió a 26,70%, en consonancia con el aumento de las reclamaciones en 2018.

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.

En cuanto a su distribución 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 conducto 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.

Canal de recepción	Núm. de reclamaciones
Hoja de reclamación oficial	864
Hoja de reclamación interna	216
Oficina virtual de reclamaciones y litigios	182
Buzón del Defensor	182
Ventanilla electrónica de atención	86
Registro institucional	1
Correo postal	4
Fax	0
Servicio de atención telefónica	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.535</b>

### Centro de contacto

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.

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.

“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.**”

### Evolución del número de comunicaciones recibidas por temática y canal

	Llamadas			Ventanilla electrónica		
	2017	2018	Variación (%)	2017	2018	Variación (%)
Infoweb (Oficina digital y Web)	4.528	4.577	1	4.322	7.054	63,2
Oficina digital (acceso)	2.476	3.450	39,4	2.410	3.485	44,6
Delt@/AOC y e-Servicios	2.742	2.114	-22,9	962	952	-1
IRPF	1.697	1.230	-27,5	0	0	
Proveedores	164	152	-7,3	859	846	-1,5
<b>TOTAL</b>	<b>11.607</b>	<b>11.523</b>	<b>-0,7</b>	<b>8.553</b>	<b>12.337</b>	<b>44,2</b>

## Contacte con nosotros

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%.

## Oficina digital

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.

## Portal del paciente y App MiFraterPaciente

El Portal del paciente es la sección de la Oficina digital destinada a facilitar a los pacientes de la Mutua la posibilidad de realizar a distancia y en cualquier momento aquellos trámites que no requieren de su presencia.

Las principales mejoras que se han incorporado al portal durante el 2018 han sido:

- Puesta a disposición del paciente de nuevos documentos relativos a los procesos asistenciales: partes médicos de contingencias profesionales emitidos en centros asistenciales de la Mutua, informes de pruebas diagnósticas, copia de los consentimientos, autorizaciones y otros documentos previamente firmados por el paciente.
- Consulta de la tarjeta de implantación, que contiene la relación de implantes incluidos en las intervenciones quirúrgicas realizadas al paciente.

A su vez, la App MiFraterPaciente traslada los servicios del Portal del paciente a los dispositivos inteligentes, tanto teléfonos como tabletas (Android e iOS), permitiendo al paciente tenerlos a su disposición con absoluta inmediatez.

## Rincón del asesor

El Rincón del asesor de Fraternidad-Muprespa es un portal web que sirve de foro informativo y de debate sobre sentencias, estudios y análisis de la legislación en materia laboral y de Seguridad Social. El espacio cuenta con una biblioteca jurídica con un sistema de avisos que informa sobre la incorporación de nuevos contenidos a los usuarios suscritos, además de la posibilidad de consultar convenios colectivos o realizar el cálculo de nóminas, entre otras funcionalidades.

El Rincón del asesor ha visto aumentado el número de visitas en un 41,04%, llegando a las 3.879 páginas visitadas. A su vez, han aumentado en un 8,76% los usuarios que han accedido a su biblioteca en relación al año 2017, habiendo consultado 3.924 documentos de los 4.166 disponibles.

## Portal del emprendedor (sumutua.com)

El Portal del emprendedor de Fraternidad-Muprespa es una plataforma web donde dicho colectivo puede encontrar contenidos de su interés, noticias de actualidad, entrevistas a profesionales relacionados con la emprendeduría, artículos sobre pymes o informes comparativos de afiliación.

El portal ha presentado un crecimiento de usuarios del 29,74% respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 6.967 usuarios. De manera similar han aumentado los accesos en un 31,94%. Su mayor actividad se ha focalizado en las 56 noticias publicadas en la sección de Actualidad, dando pie a que esta sea la más visitada, con 4.998 visitas.



Oficina digital  
fraternidad.com



Portal del emprendedor  
fraternidad.com



## DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

### Jornadas informativas y divulgativas

En el ejercicio de las funciones que Fraternidad-Muprespa desempeña como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, en 2018 ha organizado más de 170 jornadas informativas y divulgativas a través de las que ha tratado de dar respuesta a las dudas y problemas de mutualistas y asesorías sobre las prestaciones que gestiona.

Las temáticas más frecuentes en estas jornadas han sido las relativas al incentivo bonus, la gestión del absentismo, la *Oficina digital*, la cesión de datos de salud, y la prevención de riesgos laborales, entre ellos, los relacionados con riesgos psicosociales y la nanotecnología.

La exposición itinerante de carteles de prevención del siglo XX ha visitado 7 nuevos emplazamientos en toda España, desde estaciones de ferrocarriles a aeropuertos.

### Campañas de comunicación

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.

### Presencia de marca

Fraternidad-Muprespa ha realizado más de 300 productos para potenciar su imagen de marca, desde 16 videos difundidos a través de redes sociales y FMTV, hasta la cobertura de 63 eventos y actos públicos para la obtención del material gráfico.

### Web corporativa

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 aumentando 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.

### Redes sociales

Fraternidad-Muprespa ha dado continuidad a su presencia en las redes sociales a través de publicación de contenidos.

### FMTV (Cartelería virtual)

La Mutua 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.

Cabe destacar, durante la semana de la prevención, la creación de una parrilla específica de contenidos sobre la prevención de riesgos laborales y promoción de la salud.

### Gabinete de prensa

Fraternidad-Muprespa, en su afán de mejorar la manera en la que se comunica y ganar en repercusión mediática, dispone de un gabinete de prensa desde el que traslada información a los medios de comunicación.

Las apariciones en prensa de Fraternidad-Muprespa han aumentado un 23% respecto al año anterior en prensa digital, si bien han disminuido en prensa impresa (de manera análoga a la evolución que están viviendo los medios tradicionales hacia los contenidos digitales).

A lo largo de 2018 se han remitido a los medios 53 notas de prensa, dando pie a 1.000 publicaciones, lo cual supone un aumento del 142% en tres años.

### PORTAL WEB

USUARIOS	SESIONES	Nº VISITAS PÁGS.
24,75%	22,05%	13,23%
427.413 frente a 342.625 en 2017	734.712 frente a 601.972 en 2017	1.763.802 frente a 1.557.706 en 2017

YouTube	Twitter	Facebook	LinkedIn
1.820	2.221	2.209	4.861
suscriptores	seguidores	likes	suscriptores

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2018 ha sido un año en el que ha continuado la tendencia alcista del absentismo por incapacidad temporal derivada de contingencia común, en paralelo con el aumento del número de afiliados a la Seguridad Social, generándose las primeras dudas y convirtiendo la sostenibilidad de estas prestaciones como la principal preocupación del sector.

No es de extrañar, por tanto, que se hayan seguido implantando iniciativas y proyectos de sistemas de información en este ámbito de actividad de la Mutua, con el objetivo de mejorar la eficiencia de la gestión.

Uno de los proyectos más significativos y transversal en la relación con todos los grupos de interés externos ha sido la nueva *Oficina digital*. La anterior “extranet” a través de la que se daba servicio a pacientes, empresas asociadas, trabajadores autónomos o asesorías ha vivido una completa renovación durante el 2018 para convertirse en la *Oficina digital*. Los esfuerzos destinados a esta nueva versión se han enfocado a renovar su aspecto, adecuándolo al diseño del portal web corporativo (renovado en el ejercicio precedente), ofrecer una estructura simplificada que facilite su interacción a los usuarios, la reestructuración del buzón personal de notificaciones para hacerlo más sencillo y usable, además de una revisión funcional generalizada de todos los servicios ofrecidos para simplificar su uso. Además se ha incorporado una nueva Zona INSS a través de la cual se ofrece servicio y se incorpora al colectivo de inspectores médicos del INSS como usuario de la *Oficina digital*.

A su vez, el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, que nace con una vocación y un funcionamiento plenamente digital, ha capitalizado también buena parte de los esfuerzos en el ámbito de los sistemas de información para su dotación e implantación de los equipos, los sistemas y las soluciones digitales más punteras del mercado: la infraestructura de la red de datos Ethernet de última generación y la red inalámbrica Wi-fi, las comunicaciones VoIP, el sistema de seguridad integrada, el PACS, quirófanos digitales, la solución de ordenación de pacientes o el sistema de localización en tiempo real (RTLS), entre un largo etcétera de elementos esenciales para garantizar el carácter digital y pionero del hospital.

En 2018 se ha iniciado también la ejecución del III Plan

Estratégico Corporativo 2018-2020, uno de cuyos objetivos estratégicos es la transformación digital. En este sentido la Mutua ha puesto en marcha un Plan de Evolución Digital, el cual, a partir de un diagnóstico inicial sobre la madurez digital de la entidad, ha permitido diseñar un plan de acción sobre la relación con los clientes, los procesos, la información y la tecnología que debe permitirle alcanzar una situación óptima para afrontar los retos futuros.

De otra parte, los aspectos de calidad, seguridad y sostenibilidad de los sistemas de información de Fraternidad-Muprespa siguen estando garantizados, gracias al mantenimiento de los tres certificados cuyo ámbito es precisamente el desarrollo y la producción de los sistemas de información de la entidad: ISO 9001 (Calidad), 14001 y EMAS (Gestión Ambiental) y 27001 (Seguridad de la Información).

Las novedades más significativas en los sistemas de información a lo largo del ejercicio 2018 han sido:

### ATENCIÓN SANITARIA

- Digitalización de la relación con el paciente con la puesta a disposición de nuevos documentos a través del *Portal del paciente* y el App *MiFraterPaciente*.
- Implantación de la Zona INSS en la *Oficina digital* de Fraternidad-Muprespa, una solución de interoperabilidad e intercambio de información para poner la Historia Clínica Electrónica a disposición de las Inspecciones Médicas Provinciales del Instituto Nacional de Seguridad Social, con el objetivo de facilitar la colaboración entre ambas entidades en la gestión de los procesos de IT, en el marco del acuerdo de colaboración firmado por ambas entidades a nivel nacional.
- Incorporación de las guías de evaluación de grados de incapacidad publicadas por el INSS en función del diagnóstico del proceso, para facilitar la labor de evaluación de posibles incapacidades al sistema de gestión.
- Implantación de una solución de ordenación de pacientes que permite optimizar los flujos de pacientes, reduciendo los tiempos de espera y garantizando la confidencialidad en su tránsito dentro del centro asistencial. El sistema se ha puesto en funcionamiento en 2018 en todos los centros asistenciales de la provincia de Córdoba y en el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, y será desplegado en toda la red asistencial a lo largo de 2019.

“EN 2018 SE HA INICIADO LA EJECUCIÓN DEL III PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO, UNO DE CUYOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ES **LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, QUE HA DADO PIE AL PLAN DE EVOLUCIÓN DIGITAL.**”

- Nuevo informe médico de alta laboral que se entrega cuando el paciente que se encuentra en incapacidad temporal por contingencias profesionales recibe el alta por parte del servicio médico de la Mutua.
- Desarrollo de un nuevo módulo de gestión de la prescripción y administración de medicación y cuidados en el ámbito hospitalario, dentro del HIS, Health Information System, de Fraternidad-Muprespa
- Nuevo módulo de registro de rehabilitación psicológica en centros propios incorporado del HIS de Fraternidad-Muprespa.
- Nuevo diseño y evolución de la ficha de quirófano en la aplicación de gestión de cirugías del HIS de Fraternidad-Muprespa.
- Implantación de una solución de gestión y trazabilidad del proceso de esterilización de material en el bloque quirúrgico del HIS de Fraternidad-Muprespa.

## PRESTACIONES ECONÓMICAS

- Se ha desarrollado un nuevo módulo para la gestión de reclamaciones de capitales renta, con el objetivo de optimizar e incrementar la recuperación de gastos relativos al pago de capitalizaciones de pensiones por Incapacidad Permanente y Muerte y Supervivencia
- Automatización del proceso de control de la situación de pago de la deuda de pago delegado comunicada a la TGSS.
- Implantación de un mecanismo de detección automática de posibles beneficiarios de ayudas de Prestaciones Especiales a trabajadores que hayan sufrido un accidente o una enfermedad profesional con cargo al Fondo de Asistencia Social, para potenciar y aumentar la eficacia de la atención a estos.

## GESTIÓN DE EMPRESAS Y MUTUALISTAS

- Adaptación de la *Oficina digital* a los requisitos introducidos por el nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), y actualización del servicio electrónico para el ejercicio de los derechos personales digitales PLARSO (portabilidad, limitación, acceso, rectificación, supresión y oposición) previstos en el reglamento.
- Nuevo servicio en la *Oficina digital* para la presentación de las cédulas de asistencia a la Junta General de Fraternidad-Muprespa por parte de las empresas mutualistas.

## PREVENCIÓN Y DESARROLLO DE LA CULTURA DE LA SALUD

- Automatización y digitalización del servicio de tramitación electrónica de la solicitud del incentivo *bonus*, en particular en el canal *Oficina digital* en el cual se ha intensificado la integración con la aplicación de *back office* así como el nivel de digitalización del proceso principalmente con la potenciación del uso de la firma electrónica, lo que ha permitido afrontar de forma eficiente el incremento de solicitudes tramitadas en la campaña anual con respecto a la campaña anterior.
- Publicación de nuevas secciones de contenidos relativos al Fitness emocional y a la promoción de la cultura de la salud en el Aula Prevención.
- Desarrollo de una solución que permite la integración Single Sign-On del Aula Prevención con una Intranet o plataforma corporativa de una empresa mutualista.

## BUSINESS INTELLIGENCE

- Realización de la analítica de datos para la implantación de un sistema de segmentación avanzada de clientes que permita incrementar el nivel de personalización del servicio prestado.
- Construcción de un *big data* sanitario corporativo que permite llevar a cabo estudios epidemiológicos para adecuar el servicio ofrecido a pacientes y empresas a su propia realidad.
- Participación en el proyecto Épsilon que lidera la Asociación ATAM, Asociación Telefónica de Apoyo Mutuo, para la creación de soluciones tecnológicas que a través de modelos predictivos permitan a los profesionales sanitarios realizar el diagnóstico, prevención y determinación de planes de intervención clínica.

## GESTIÓN ECONÓMICA, CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

- Evolución del gestor interno de expedientes de contratación para la implantación de un mecanismo de revisión centralizada de propuestas de inicio de contratación.
- Implantación de un mecanismo automatizado para el control de facturación de proveedores de servicios asistenciales con los que la Mutua ha firmado conciertos sanitarios.

## GESTIÓN DE PERSONAL E INTRANET

- Implantación de una nueva aula virtual para empleados, sede digital de la UNICO, Universidad Corporativa de Fraternidad-Muprespa, accesible desde fuera de la red de la Mutua e integrada en la comunidad Moodle.net.
- Desarrollo del nuevo Portafirmas corporativo, una nueva solución de carácter transversal que ofrece servicios de firma digital de documentación a personal y gestores, facilitando así la digitalización de procesos administrativos.
- Evolución de FraterTube, canal de video en *streaming* para empleados integrado en la intranet corporativa, para apuntalar la apuesta por los contenidos multimedia marcada en el plan de comunicación interna corporativa.

## EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

- Continuación de la evolución tecnológica a la versión más moderna de SAP Business Objects, que concluirá durante los primeros meses de 2019 y permitirá incorporar nuevas herramientas de presentación de informes.
- Implantación de una herramienta de gestión de proyectos para dar soporte al uso de metodologías ágiles.

07

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL Y  
MEDIOAMBIENTAL

Fraternidad-Muprespa, en su voluntad de promover, integrar y difundir en su actuación prácticas responsables que contribuyan al impulso de sus valores y principios, y a la mejor consecución de sus objetivos estratégicos, trabaja de acuerdo a cinco líneas directrices:

1. Integración de la RSC y el comportamiento ético
2. Prácticas laborales responsables
3. Responsabilidad sociosanitaria
4. Voluntariado corporativo
5. Sostenibilidad medioambiental

Con el objeto de arbitrar su actividad en términos de responsabilidad, la Mutua cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Corporativa encargado de marcar las líneas de actuación en el estricto cumplimiento de los requerimientos legales.

## INTEGRACIÓN DE LA RSC Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO

Es una voluntad de la Mutua facilitar a todos los grupos de interés, y en especial a sus empleados, la toma de conciencia sobre los objetivos y valores de la responsabilidad social corporativa así como fortalecer su implicación en una gestión responsable y ética.

### CARTAS Y PRINCIPIOS

En 2018, conforme a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) y mediante su informe de progreso, Fraternidad-Muprespa ha renovado nuevamente su compromiso con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombre, abordando iniciativas que le permitan avanzar 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 que conforman su plantilla.

### PREMIOS 2804, ESCOLÁSTICO ZALDÍVAR

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 ha celebrado el 26 de abril, enmarcado en los actos de la Semana de la Seguridad y Salud en el trabajo.

Las empresas e instituciones premiadas han sido:

#### Modalidad de gran empresa de más de 1.500 trabajadores

Ganador: Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF).  
Mención de Honor: Empresa de transformación Agrarias, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSA).

#### Modalidad de gran empresa de hasta 1.500 trabajadores

Ganador: Babcock Mission Critical Services España SAU.  
Mención de Honor: Spark Ibérica, S.A.

#### Modalidad de pyme y empresas de nueva creación

Ganador: Marsein S.A.  
Mención de Honor: Sprimsol Limpiezas S.L.

#### Modalidad de empresas sin ánimo de lucro, ONG y autónomos

Ganador: Fundación Educativa Santo Domingo.  
Mención de Honor: Asociación Freno al Ictus.

## ACUERDOS DE COLABORACIÓN

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, acuerdo firmado por su presidente, Luis Ernesto García Ozaeta.
- Colegios de Graduados Sociales de Álava, acuerdo firmado por su vicepresidenta, Elena Bengoa Ibáñez.
- Asociación de empresarios de Hostelería de Almería (ASHAL), acuerdo firmado por su presidente, Diego García Molina.

### Red Canaria de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La Mutua 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.

## RECONOCIMIENTO A ASESORES

El trabajo de las asesorías y profesionales que complementan la atención y servicio que Fraternidad-Muprespa ofrece a sus mutualistas, llegando a más empresas y más trabajadores, tiene una especial relevancia.

La labor de algunos de estos profesionales, su trayectoria y su contrastada profesionalidad, alineada con los valores responsables de la Mutua, les ha hecho merecedores de un reconocimiento por parte esta durante la Junta General celebrada en 2018.

- Asesoría Fernando Ramón, S.L. (Castellón)
- Asesoría Molina Lara, C.B. (Jaén)
- BDO Audiberia Abogados y Asesores Tributarios, S.L. (Madrid)
- B.K. Consulting Abogados-Asesores S.A. (Álava)
- Gabinete de Estudios y Servicios Empresariales (Barcelona)
- María José Calvo Prieto (Zamora)

## PRÁCTICAS LABORALES RESPONSABLES

Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo durante 2018 acciones para contribuir a la consolidación del empleo de calidad, prestando especial atención a los proyectos de gestión de la diversidad, la conciliación y la salud laboral, tanto de su propia plantilla como de entidades externas.

### ÁMBITO INTERNO

#### III Plan de Igualdad

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. El desarrollo y ejecución del plan durante 2018 ha sido el previsto, quedando recogidas algunas de las acciones más relevantes en el presente informe anual.

#### Convenio "Más mujeres, mejores empresas"

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI) y Fraternidad-Muprespa suscribieron en 2017 el acuerdo de colaboración denominado "Más mujeres, mejores empresas", sobre la adopción de medidas para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y predirectivos, así como la realización de actuaciones complementarias para que la igualdad entre mujeres y hombres forme parte de la cultura de empresa de la Mutua.

Una muestra de ese compromiso es la cifra de mujeres que ocupa puestos de dirección: al cierre del año 2018 ha aumentado respecto al ejercicio 2017, pasando de 43 mujeres directivas a 47. Por su parte, la evolución del número de hombres que han ocupado puestos de dirección ha pasado en el mismo periodo de 92 a 90.

Evolución del número de puestos de dirección por sexo:



#### Pacto Mundial HeforShe

La Mutua mantiene vigente la iniciativa del Pacto Mundial HeforShe, cuyo objetivo es involucrar a los hombres y niños como agentes de cambio para el logro de la igualdad de género.

#### Distintivo DIE

El distintivo "Igualdad en la Empresa" de la Red DIE, concedido en 2015 a Fraternidad-Muprespa por el Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e Igualdad, ha vuelto a ser evaluado en 2018 tras la presentación del informe anual de seguimiento. Este distintivo 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.

#### Sello Bequal

La Fundación Bequal ha realizado en febrero de 2018 la primera auditoria de revisión del Certificado Bequal concedido a Fraternidad-Muprespa, habiendo hecho constar en su informe de conclusiones la felicitación por el trabajo realizado por la Mutua en sus diferentes indicadores.

Fraternidad-Muprespa obtuvo en 2016 la Certificación Bequal plus, por la que se le reconocían los procedimientos y políticas a favor de la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad así como el compromiso con la mejora e incremento de los niveles de calidad del empleo.

“LA MUTUA SE HA PROPUESTO DIRIGIR ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ESPECÍFICAS QUE **TENGAN AL PACIENTE COMO PRINCIPAL BENEFICIARIO**, DESDE LAS QUE FAVOREZCAN **EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS** HASTA LAS QUE PROMUEVAN LA **READAPTACIÓN PROFESIONAL O LA ASISTENCIA SOCIAL.**”

### **Pacto social contra la violencia de género en el Principado de Asturias**

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 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.

### **ÁMBITO EXTERNO**

#### **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 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 acercarles el 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. Ha firmado el acuerdo por parte de la Universidad su rector, Santiago García Granda.

### **Junta de Castilla y León / Consejería de Empleo de Valladolid**

Fraternidad-Muprespa y la Consejería de Empleo de Valladolid, a través del consejero de empleo, Carlos Fernández, 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.

## **RESPONSABILIDAD SOCIO SANITARIA**

La Mutua se ha propuesto dirigir acciones de responsabilidad social específicas que tengan al paciente como principal beneficiario, desde las que favorezcan el ejercicio de sus derechos hasta las que promuevan la readaptación profesional o la asistencia social.

### **JORNADAS Y ACTIVIDADES**

#### **Jornada “De 0 a 100 en Seguridad Vial”**

La Mutua ha organizado la jornada De 0 a 100 en Seguridad Vial: tecnología & concienciación vs accidentes, en el espacio CaixaForum de Madrid. Con esta se ha tratado de contribuir a la sensibilización sobre los accidentes laborales de tráfico y su sustancial aumento en la última década.

La jornada se ha compuesto de la celebración de varias mesas redondas: “Sinistralidad ¿hacia dónde conducimos?”; “Al volante concienciación desde la prevención”; y “Reanudando la marcha: tecnología al servicio de la conducción” en las que han participado ponentes de distintas organizaciones y empresas: AESPLA, Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil, Asociación DIA, AXA, CEOE, CC.OO., DGT, EDP España, Gonvarri Steel Services, Pons Seguridad Vial, Quirón Salud, RACE, SEAT y UGT, junto al Instituto Nacional de la Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.

El acto, al que han asistido más de 300 personas, ha tenido una gran difusión en medios digitales y tradicionales, ampliando el alcance de su mensaje.

### III Semana de la prevención

La III Semana de la Prevención de Fraternidad-Muprespa se ha celebrado coincidiendo con el 28 de abril, día mundial de la seguridad y salud en el trabajo. La meta de esta iniciativa ha sido la de transmitir un mensaje positivo sobre la prevención de riesgos laborales, otorgándole un carácter más amable y cercano. Para ello, se han realizado talleres, ponencias, cursos y exposiciones en los distintos centros de atención de la Mutua; todos ellos enmarcados en la promoción del bienestar en las empresas y sus trabajadores, alcanzando un entorno laboral seguro.

### Desglose de acciones realizadas durante la semana de la prevención

Tipo de acción	Número
Mesa con folletos, marca-páginas, etc.	75
Exposición carteles prevención	36
Jornadas técnicas	18
Jornada de puertas abiertas	13
Talleres abiertos	11
Suelta de globos	9
Taller práctico primeros auxilios	6
Carrera/Rutas/Senderismo	4
Aula permanente	3
Café sobre prevención	2
Entrega diplomas bonus	2
Entrevistas de opinión	2

Se han realizado 299 actividades en 114 colegios que han llegado a más de 14.000 alumnos.

### Desglose del número de sesiones y alumnos por tipo de actividad

Tipo de actividad	Nº sesiones	Alumnos
Concurso de dibujo	39	3.303
Charla PRL menores 12 años	102	4.594
Charla PRL mayores 12 años	82	3.360
Charla Primeros Auxilios menores 12 años	22	727
Charla Primeros Auxilios mayores 12 años	54	2.166

### III Carrera por la prevención

En mayo de 2018, como parte de las actividades de la Semana de la Prevención, ha tenido lugar la III Carrera por la Prevención. Esta actividad que organiza Fraternidad-Muprespa en Tres Cantos (Madrid), tiene por objeto sensibilizar a los empleados, mutualistas y sociedad en general sobre el bienestar y la necesidad de practicar actividad física, como ha rezado el lema de esta edición "La meta es tu salud". Esta tercera edición ha contado con la participación de 232 corredores, que tras transcurrir el recorrido de 5 kilómetros por el Parque Central de Tres Cantos han cruzado el arco de meta. La empresa asociada que más participantes ha inscrito en esta edición ha sido Anovo Ibérica Madrid, S.L.

### ACTIVIDAD CIENTÍFICA

El desarrollo de la actividad científica del personal sanitario es una de las vías a través de las cuales la entidad desea avanzar, traspasando sus meras obligaciones como mutua, para repercutir en una mejor atención y calidad asistencial hacia sus pacientes.

La participación en congresos y publicaciones de los profesionales de la Mutua es una señal inequívoca de la voluntad de aprender, mejorar y participar en los avances de la comunidad científica sanitaria.

Muestra de esta actividad es la participación en congresos sanitarios y hospitalarios, como son, entre otros, el XVIII Congreso Nacional de la SETLA (Sociedad Española de Traumatología Laboral), el LV Congreso SECOT (Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología), II Jornada de Enfermería, XXIX Jornadas Nacionales de Enfermeras Gestoras, III Jornadas de Tutelaje Clínico en Fisioterapia o el XXXVI Seminario de Ingeniería hospitalaria, en los que la Mutua ha recibido varios reconocimientos.

### 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).



“EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD CIENTÍFICA DEL PERSONAL SANITARIO ES UNA DE LAS VÍAS A TRAVÉS DE LAS CUALES LA ENTIDAD DESEA AVANZAR, **TRASPASANDO SUS MERAS OBLIGACIONES COMO MUTUA, PARA REPERCUTIR EN UNA MEJOR ATENCIÓN Y CALIDAD ASISTENCIAL HACIA SUS PACIENTES.**”



Política medioambiental  
[fraternidad.com](http://fraternidad.com)

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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.

### 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.

### DONATIVOS EN CONCEPTO DE MECENAZGO

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 euros a la Fundación Aladina para la reforma de la planta de oncohematología pediátrica del Hospital Universitario Virgen del Rocío. Este importe procede de la obtención en el XXXVI Seminario de Ingeniería hospitalaria del tercer premio a la mejor comunicación con el trabajo “Certificación LEED Hospital Fraternidad-Muprespa Habana”.

## SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Fraternidad-Muprespa se compromete a fomentar acciones dirigidas a reforzar su compromiso con el respeto y protección del medioambiente, incluida la prevención de la contaminación, más allá del estricto cumplimiento de las obligaciones legales. Para ello, actúa de acuerdo a los principios que define su política medioambiental.

Muestra de este compromiso es la adhesión de la entidad a la Plataforma Española de Acción Climática, compuesta por la Oficina Española de Cambio Climático (del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente), el Grupo Español para el Crecimiento Verde, la Red Española de Pacto Mundial y ECODES, en su rol de secretaria ejecutiva de la Comunidad #PorElClima. El objetivo de la plataforma, y de la Mutua como parte de esta, es la de contribuir a afianzar una economía española más innovadora y competitiva impulsando el cumplimiento del Acuerdo de París como marco esencial para avanzar hacia una economía de bajas emisiones.

### ACCIONES PARA LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Las principales acciones para la gestión medioambiental realizadas durante el 2018 han sido:

- Continuar con la sensibilización y difusión de cultura y respeto por el medio ambiente, dando especial relevancia a la comunicación medioambiental tanto de manera externa como interna. Un ejemplo ha sido la recogida de opiniones e invitación a la reflexión a través de la publicación de una encuesta en la web corporativa el Día Mundial del Medio Ambiente.
- Formar a los responsables en la gestión de los residuos sanitarios.
- Integrar en todos los procesos de compras e informáticos consideraciones medioambientales.
- Celebrar sesiones formativas e informativas por video conferencia sobre aspectos ambientales.
- Concienciar medioambientalmente para la gestión de los residuos urbanos.
- Promover consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria.
- Promover consejos medioambientales para el consumo responsable del agua, energía y el papel.
- Llevar a cabo acciones que fomenten el consumo responsable de la entidad, como ha sido la de sustituir por obsolescencia el vehículo de reparto de servicios centrales, siendo el nuevo completamente eléctrico.

## CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

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).

También ha verificado la Huella de Carbono del año 2017 con AENOR y ha procedido a su registro en el Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO).

## EFICIENCIA ENERGÉTICA


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 teledirigida para el control de la iluminación y la climatización.

## DESEMPEÑO AMBIENTAL

El desarrollo sostenible de Fraternidad-Muprespa, en el sentido más amplio (social, económico y ambiental), lo que se llama la "triple bottom line" o triple cuenta de resultados, constituye un objetivo fundamental.

En el presente informe (ver anexo "Indicadores GRI" ) se ha respondido a los 34 indicadores de desempeño de la categoría medioambiente de la Global Reporting Initiative (GRI-G4).

La misión de GRI-G4 es proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación. Este marco a nivel mundial permite atender a las expectativas e informar sobre la sostenibilidad de una forma transparente, con un lenguaje uniforme y parámetros comunes.

Los indicadores de dimensión ambiental se refieren a los impactos más significativos de la entidad en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Estos cubren el desempeño de la Mutua en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (residuos o emisiones).

### Huella de carbono

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

	Medición (tCO <sub>2</sub> eq)
<b>ALCANCE 1</b>	
Emisiones de las instalaciones	266,76
Emisiones de los vehículos	16,89
Emisiones de gases refrigerantes	58,64
<b>ALCANCE 2</b>	
Emisiones consumo eléctrico	0
<b>ALCANCE 3</b>	
Emisiones consumo de papel	9,15
<b>TOTAL</b>	<b>351,44</b>

“LA **HUELLA DE CARBONO DE LA MUTUA SE HA REDUCIDO HASTA LAS 351,44 tCO<sub>2</sub>eq** DE LAS 4.375 tCO<sub>2</sub>eq REGISTRADAS EN 2017.”

### Conclusiones

Analizados los datos de 2018, se ha reducido el consumo eléctrico en 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; debe tenerse 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 limitar y reducir tanto los consumos como las emisiones de gas de efecto invernadero.

### CONCIENCIACIÓN

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.

Cómo 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.



UN BUEN LUGAR  
DE TRABAJO

“LA PLANTILLA DE FRATERNIDAD-MUPRESPA HA ESTADO COMPUESTA POR **2.085 EMPLEADOS**, DE LOS CUALES EL **62,06%** ERAN MUJERES Y EL **37,94%** HOMBRES. **HAN FORMADO PARTE DE LA PLANTILLA 52 PERSONAS AFECTADAS POR ALGÚN GRADO DE DISCAPACIDAD.**”

Fraternidad-Muprespa considera a las personas que conforman su plantilla el activo más importante, por lo que dedica buena parte de sus esfuerzos a su gestión, apoyando su capacitación y el desarrollo de su talento, favoreciendo la igualdad de oportunidades, fomentando la conciliación de su vida personal y laboral y velando por el bienestar y seguridad en un entorno de trabajo saludable.

## PLANTILLA

La plantilla de Fraternidad-Muprespa a 31 de diciembre de 2018 ha estado compuesta por 2.085 empleados (50 más que al cierre de 2017), de los cuales el 62,06% eran mujeres (1.294) y el 37,94% hombres (791), 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 relación estable que revierte en una mayor calidad de servicio para el mutualista.

Muestra de la estabilidad existente es el hecho de que el 87,53% de los empleados de la entidad tiene contrato fijo y el 75,16% tiene una relación contractual con la empresa a tiempo completo.

## DISCAPACIDAD

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.

## VARIACIÓN DE LA PLANTILLA

Fraternidad-Muprespa favorece el movimiento interno del personal para cubrir las plazas disponibles. Además de los cambios de

puesto internos, se han incorporado a la plantilla 130 personas nuevas en el ejercicio 2018.

Por otra parte, se han acogido a la jubilación parcial 35 trabajadores, sustituidos como marca la Ley por el mismo número de contratos de relevo.

## SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL

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


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

Conforme al compromiso de la entidad con la igualdad de oportunidades, el respeto hacia las personas y la sociedad, y su apuesta por la diversidad y la inclusión, los procesos de selección y evaluación incorporan acciones positivas alineadas con estos principios.

Las acciones más destacadas durante el ejercicio 2018 en este sentido han sido:

- La aprobación del procedimiento de selección, que recoge las actuaciones a desarrollar durante el proceso de selección.
- La puesta en marcha del nuevo sistema de evaluación competencial *en línea*, con el que se ha podido abordar la identificación de fortalezas y áreas de desarrollo de cada una de las personas de la plantilla, para orientar futuros planes específicos de formación y desarrollo de habilidades.
- La mejora de la solución tecnológica para la gestión del proceso de selección (nuevo sistema integral de reclutamiento y selección, enlazado con la web corporativa, portal de empleo y redes sociales; herramientas de comunicación para la realización de entrevistas; etc.).



El detalle de los datos de la plantilla (distribución por actividad, por naturaleza de la relación laboral, por tipología de contrato, distribución del gasto de RR.HH., horas de formación, etc.) se encuentra disponible en el capítulo de anexos. 

## PROMOCIÓN Y DESARROLLO

### PRUEBAS DE PROMOCIÓN INTERNA

Fiel al propósito de apostar y favorecer el desarrollo y promoción del personal, la Mutua celebra bienalmente las pruebas de promoción interna que permiten acceder a los niveles 4 y 5. Este compromiso permanente, recogido en el convenio colectivo de aplicación y ampliado en un acuerdo suscrito entre la empresa y la representación de los trabajadores, ha sido posteriormente reforzado al incluirse en el plan estratégico corporativo (PEC) de la Mutua.

### DESARROLLO DIRECTIVO

Fraternidad-Muprespa presta especial atención al programa de desarrollo de competencias directivas, orientado a mejorar la calidad directiva de los mandos, acentuar su motivación y compromiso con la misión, visión y valores de la Mutua y fortalecer un liderazgo de sus equipos de trabajo basado en la comunicación.

Desde esta perspectiva, se ha seguido trabajando en el desarrollo de habilidades de liderazgo, destacando la realización de jornadas de desarrollo de equipos de alto rendimiento, orientadas a trabajar de modo individual y colectivo para crecer como equipos de éxito alineados y comprometidos, dentro de un entorno de trabajo colaborativo y desde el marco de una visión, misión y valores comunes.

## FORMACIÓN

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.



### ACTIVIDAD FORMATIVA

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).
- II 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.

“LA UNICO, UNIVERSIDAD CORPORATIVA, SE ADAPTA AL ÁREA DE NEGOCIO, PERFIL Y COMPETENCIAS REQUERIDAS POR EL ALUMNO PARA **OFRECERLE UN ITINERARIO FORMATIVO** EN CADA UNA DE LAS ESCUELAS, **ACORDE A SUS NECESIDADES Y A LAS QUE LA EMPRESA TIENE DE ÉL.**”

## RETRIBUCIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

Fraternidad-Muprespa persigue un sistema de compensación total para su plantilla, con el que sumar a la retribución económica una serie de beneficios sociales, en forma de ayudas o privilegios, que favorezcan la conciliación familiar y laboral. Buena parte de estas medidas son fruto del pacto interno suscrito entre la empresa y la representación legal de los trabajadores, mediante el cual se mejora el convenio colectivo general de ámbito estatal para entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social que aplica a la entidad.

En este sentido, la Mutua además de los 89.387.349,64 euros que ha destinado a retribuciones en el ejercicio 2018, ha puesto a disposición de todos los empleados otros beneficios adicionales.

### RETRIBUCIÓN FLEXIBLE

Los empleados de Fraternidad-Muprespa tienen a su disposición, desde 2015, 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.

Al cierre de 2018, un total de 666 empleados habían contratado uno o más productos, un 36% más que durante 2017, habiendo sido el seguro de salud y la tarjeta de transporte los más demandados.

### PLAN DE PENSIONES

Fraternidad-Muprespa es promotora de un plan de pensiones adscrito a Fonditel Delta, fondo de pensiones que cubre de manera complementaria la previsión social de sus trabajadores. Los partícipes del plan son los empleados fijos de la Mutua con más de dos años de antigüedad que voluntariamente han decidido adherirse al mismo.

La Mutua aporta una cantidad cada año que se distribuye de forma lineal entre todos los partícipes del plan. En el año 2018 dicha cantidad ha sido de 396.628,46 euros, repartidos entre 1.128 empleados.

## MEDIATECA

Fraternidad-Muprespa, en su claro compromiso con la cultura, cuenta con una mediateca a disposición de toda la plantilla, considerada como un salario emocional, con una excelente valoración por parte de sus usuarios.

Al cierre de 2018 la biblioteca ha estado dotada de 5.024 libros con títulos de lo más variado, fundamentalmente novelas históricas, negras y policíacas, ensayos, guías de viaje, poesía, comics, libros de autoayuda, literatura infantil, los últimos títulos publicados, etc. Por su parte, la filmoteca incluye clásicos imprescindibles del cine, películas premiadas en los Oscar y en los Goya, los últimos estrenos; así hasta llegar a las 1.266 películas que la conformaban a 31 de diciembre de 2018.

Durante este ejercicio se han solicitado en préstamo 1.983 libros y 1.829 películas por parte de 511 personas, una cuarta parte de la plantilla, de las cuales el 78% han sido mujeres y el 22%, hombres.

## VETERANOS DE FRATERNIDAD-MUPRESPA

Durante el ejercicio 2018 han cumplido 25 años de antigüedad en la empresa los siguientes empleados a los que, como ya es tradicional, se les ha entregado un obsequio personal durante el acto de celebración de la Junta General de 2018:

APellidos y Nombre	PROVINCIA
Belmonte Fernández, Jerónimo	Almería
Bonfill Andreu, Pedro	Castellón
Cantero Sirvent, Eva	Alicante
Carrasco Redondo, Angel	Toledo
Casarrubios Paniagua, Angeles	Madrid
Cembranos Baños, Leonor	Madrid
Cobián Carrascal, María Covadonga	Madrid
Cuenca Sáez, Bernardo	Valencia
De la Plaza Perdiguero, Laura	Madrid
Fernández Simón, Pilar	Lugo
García Hernández, José Miguel	Las Palmas
Gómez Rodríguez, María Dolores	Sevilla
Gutiérrez Carballo, Luis Javier	Madrid
Herrera Gonzalo, Agustín	Madrid
Jiménez Sánchez, Pilar	Madrid
León Megías, Francisca Aurora	Madrid
López Eusebio, Elena	Madrid
López Jareño, María Eugenia	Madrid
Lorente Oroz, María Beatriz	Navarra
Martín García, Beatriz	Madrid
Martínez Carmona, Adolfo Luis	Madrid
Medrano Pascual, Sonia	Málaga
Montesinos Aracil, Jesús Pablo	Valencia
Mora Hipólito, Ana María	Madrid
Mulet Monserrat, Catalina Ana	Illes Balears
Organvitez Benitez, Eva	Cádiz
Pastor Herrero, Francisco	Madrid
Pastor Herrero, Rafael	Madrid
Rico Cuadrillero, Gloria	Burgos
Rivas Pérez, María Pilar	Madrid
Rodríguez Moreno, Gemma	Madrid
Sánchez Vallejo, Ángela	Tarragona
Sandoval de las Heras, María Teresa	Madrid
Sierra Magaña, Antonio	Almería
Tirado Carmona, Otilia	Alicante
Vidal Sanz, Jorge	Madrid
Zirojevic Calic, Mira	Castellón

## OTRAS MEDIDAS

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 146 empleados, tales como: la excedencia o reducción de jornada por cuidado de hijos o familiares (55), los permisos de lactancia acumulada (20) o la opción del teletrabajo (71), aplicable en los casos en que la actividad de la persona así lo permita.

Entre las restantes medidas, cabe destacar por su singularidad:

- Las becas de estudios para personal de la plantilla e hijos.
- Las ayudas para guardería, personal de la plantilla o familiares con discapacidad, y ayuda para vivienda (en los supuestos de traslado por necesidades del servicio).
- La mejora económica de la prestación por incapacidad temporal, maternidad o riesgo de embarazo hasta completar el 100% del salario.
- Los seguros de accidente, vida y responsabilidad civil.
- Los permisos, entre otros, paternal para exámenes prenatales y de preparación al parto, paternidad (ampliado), asistencia a consulta médica con hijos menores o padres dependientes.
- La ampliación de hasta 6 días de vacaciones adicionales para mayores de 60 años.
- La reducción de jornada de hasta el 50% para trabajadoras víctimas de violencia de género.

## MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

### CLIMA LABORAL

La motivación de los profesionales en Fraternidad-Muprespa es un ámbito de progreso que ya se incluyó en el I Plan Estratégico Corporativo de 2011 y se sigue manteniendo en el actual. Por ello, las acciones emprendidas desde entonces se han orientado a afianzar la escucha a los profesionales como una herramienta de gestión interna para la organización en su conjunto y para los propios equipos, al permitir identificar objetivos y actuaciones que repercutan en una mejor gestión del compromiso de los profesionales y un clima de trabajo más estimulante y satisfactorio. Supone, además, una ocasión poderosa de comunicación de los empleados en sentido ascendente, así como una oportunidad para conocer la situación de los equipos y que los responsables puedan trabajar en su mejora.

En 2017 se midió el compromiso, el clima laboral y la cultura corporativa y valores de la entidad, a través de varios cuestionarios remitidos a la plantilla. El nivel de participación aumentó en todos los grupos y niveles (en relación a la anterior medición de 2015). Este hecho no solo ha asentado este instrumento como mecanismo de retroalimentación sino que además ha permitido plantear y ejecutar medidas concretas y finalistas. En ese sentido, la dimensión referida a las prácticas directivas del *responsable*, fue el ámbito en el que más progreso se registró mientras que las principales áreas de mejora identificadas fueron la *formación* y la *promoción*. Por lo tanto, es en estas donde se han dedicado mayores esfuerzos durante 2018.

### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Los miembros de Fraternidad-Muprespa tienen, en sentido opuesto al que les permite valorar el funcionamiento de la entidad (ascendente), la valoración de su propio desempeño por parte de su responsable.

La entidad trabaja en la creación de una cultura corporativa por la cual el proceso de evaluación del desempeño se aborde como un proceso necesario y se realice con el correspondiente rigor, para que toda persona tenga periódicamente una visión sobre la calidad de la labor que ha desempeñado, lo que se espera de ella como profesional y lo que puede hacer para mejorar su desempeño o fomentar su desarrollo.

“LA ENTIDAD TRABAJA EN LA CREACIÓN DE UNA CULTURA CORPORATIVA POR LA CUAL **EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SE ABORDE COMO UN PROCESO NECESARIO Y SE REALICE CON RIGOR, PARA QUE TODA PERSONA TENGA PERIÓDICAMENTE UNA VISIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA LABOR QUE HA DESEMPEÑADO.**”



## SALUD Y PREVENCIÓN

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

Durante 2018 se han realizado un total de 956 actividades relacionadas con la prevención, de las cuales solamente el 18,52% no habían estado previamente programadas.

Entre las actividades que se han realizado cabe destacar:

- 124 informes correspondientes a evaluaciones de riesgos de puestos y lugares de trabajo, de condiciones ambientales y estudios de pantallas de visualización de datos.
- Seguimiento de 116 planificaciones de la actividad preventiva correspondientes a los centros de trabajo.
- 32 revisiones de medidas de emergencia.
- 59 jornadas de implantación de medidas de emergencia.
- 71 simulacros de emergencia.
- 815 avisos de coordinación de actividades empresariales (CAE): 71,5% correspondientes a empresas que realizan mantenimiento en centros de la Mutua; 5,8% a obras; 4,4% a limpieza; 3,5% a revisión de instalaciones; y 14% a otros.
- Investigación y seguimiento de los 115 accidentes de trabajo del personal en jornada laboral: 25 expedientes con baja (16 *in itinere*) y 90 expedientes sin baja.
- 2.628 horas impartidas de formación en materia de prevención de riesgos laborales (PRL) que han abarcado al 36,5% de la plantilla; un 6% más que el ejercicio precedente.
- 10 publicaciones en el blog, 37 noticias y 129 avisos informativo en la Intranet corporativa.

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.

En cuanto a la vigilancia de la salud, los trabajadores se han beneficiado entre otras de las siguientes acciones durante 2018:

- 1.487 reconocimientos médicos voluntarios que han abarcado al 71,14% de la plantilla.
- Aplicación de 2.856 protocolos por puestos de trabajo: 1.365 protocolos de pantallas de visualización de datos, 412 de radiaciones ionizantes en usuarios de dosímetros, 678 biológicos, 399 osteomusculares y 2 de trabajo en altura.
- Programa epidemiológico de detección precoz de enfermedades graves, de aplicación sistemática.
- 556 vacunaciones, como parte de la campaña de vacunación antigripal.

## ABSENTISMO

Durante 2018 el número de procesos de baja por contingencias comunes del personal de la Mutua ha sido de 812, con una media de duración de 26,95 días. Esto ha supuesto un número ligeramente menor de procesos y con una menor duración media que en el año anterior.

Respecto a contingencias profesionales, en 2018 se han producido 25 accidentes de trabajo con baja, cuyos días totales de baja supone un descenso de 88 días respecto a 2017. Los accidentes durante la jornada laboral sin baja han disminuido de 93 a 90.

## AUDITORIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Fraternidad-Muprespa se ha sometido a la auditoría Reglamentaria al Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, en función de lo establecido en el art. 30.6 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, realizada por Audelco. Tras el examen de los centros seleccionados (Las Palmas de Gran Canaria, Derío, Bilbao, San Severo, Onteniente, Valencia y Av. de Burgos, Plaza de Cánovas, Hospital de Madre de Dios y Calle San Agustín de Madrid), mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de la evaluación de riesgos realizada, la organización, los procedimientos y prácticas preventivas establecidas y de los resultados obtenidos, la auditoría ha certificado que la Mutua ha llevado a cabo y mantiene actualizada la evaluación de los riesgos existentes en las actividades que desarrolla en sus centros de trabajo.

A woman with her eyes closed, wearing a green plaid shirt. Her face is decorated with vibrant, multi-colored floral patterns in shades of red, yellow, blue, and green. She is holding a bouquet of flowers, including a large yellow and orange flower. The background is a soft, out-of-focus green.

09

LA MUTUA  
DEL MAÑANA

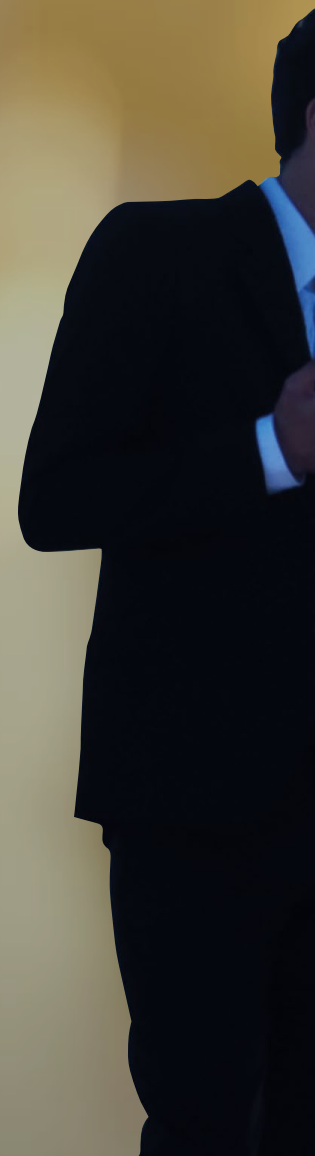
Fraternidad-Muprespa tiene un firme compromiso con la excelencia, y persigue la mejora continua a través de la ejecución ordenada de proyectos enfocados a alcanzar sus objetivos estratégicos. Para ello, durante el ejercicio 2018, segundo año de ejecución del tercer Plan Estratégico Corporativo, se ha propuesto alcanzar, entre otros, los siguientes objetivos:

- Avanzar en los proyectos de satisfacción del cliente, tanto de los servicios ofrecidos por la Mutua como por proveedores concertados.
- Contribuir a la mejora de la calidad sanitaria mediante la contratación de servicios sanitarios del más alto nivel.
- Poner en funcionamiento el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana e integrarlo dentro de la estructura asistencial de la Mutua, apoyado en las nuevas tecnologías.
- Licitación los suministros necesarios para finalizar la dotación del Hospital Habana.
- Iniciar las certificaciones en el nuevo Hospital Habana.
- Desplegar el plan de seguridad del Hospital Habana, con la configuración y puesta en funcionamiento de los sistemas de seguridad, control de acceso e identificación.
- Potenciar el portal corporativo del Hospital Habana.
- Avanzar en la medición de satisfacción de los grupos de interés de la Mutua (paciente, empresa, autónomo y asesoría).
- Elaborar indicadores automáticos a través del *big data* para monitorizar las actuaciones y poder actuar de manera proactiva en la gestión del paciente y del proceso sanitario.
- Llevar a cabo actuaciones y elaborar contenidos personalizados para concienciar a los pacientes sobre la importancia de su salud e implicarlos en el cuidado activo de esta.
- Implantar la codificación sanitaria CIE-10 y ProCIE-10 apoyada en una solución de inteligencia artificial, para facilitar la labor sanitaria y mejorar la explotación de información.
- Continuar con la actualización, revisión y unificación de procedimientos, protocolos y guías rápidas sanitaria tanto desde el punto de vista ambulatorio como especialista.
- Crear un grupo de trabajo de enfermería para la implantación de la consulta presencial de enfermería.
- Adecuar el sistema de trabajo a las nuevas instrucciones sobre prestación de riesgo de embarazo, protección de datos y acceso a la historia clínica por parte de los inspectores del INSS.
- Elaborar cursos *en línea* sobre rehabilitación y manejo de las patologías más incidentes.
- Seguir avanzando en la implantación y difusión entre las empresas mutualistas del modelo de gestión del absentismo basado en estudios epidemiológicos.
- Continuar reduciendo la siniestralidad en las empresas mediante la actuación técnica.
- Trabajar en la generación de una cultura preventiva y de lucha contra la siniestralidad en las empresas a través de campañas de sensibilización, prestando especial atención a directivos y mandos intermedios.
- Crear nuevos materiales, técnicas y métodos para sensibilizar frente a los riesgos en el trabajo.
- Continuar con la evolución de la Oficina digital y el conjunto de aplicaciones móviles a disposición de los grupos de interés de la Mutua (trabajador, empresa, asesoría, proveedor, etc.), avanzando hacia el paradigma de *relación digital plena*.
- Renovar la plataforma de e-learning e infraestructura que soporta el Aula Prevención e incorporarla a la comunidad Moodle.org.
- Promover la reducción de la siniestralidad asociada a la circulación vial, a través de la realización de acciones de concienciación, con motivo del *día mundial en recuerdo a las víctimas de los accidentes de tráfico*.
- Dar mayor visibilidad y presencia al día 28 abril, día de la *seguridad y salud en el trabajo*, tratando de llegar a más gente.
- Fomentar la integración de la perspectiva de género en la seguridad y salud en el trabajo, a través de la organización y promoción de eventos.
- Unificar la comunicación externa para garantizar la calidad y cumplimiento legal, potenciando la imagen de marca de la Mutua hacia el exterior.
- Implantar nuevos protocolos para la gestión de eventos y de comunicación externa.
- Mejorar la medición del impacto de la comunicación externa (redes sociales, web y comunicaciones).
- Continuar ampliando el número de centros de atención con red wifi para pacientes y trabajadores protegidos.
- Acabar de migrar todos los portales web externos a tecnología *.net*.
- Ampliar el alcance de la solución corporativa HSM (Hardware Security Module), de gestión centralizada de certificados digitales de representación, para permitir el despliegue de la firma electrónica en los distintos procesos administrativos de mayor volumen de actividad.
- Licitación el servicio centralizado de seguridad electrónica para los servicios de control de intrusión y protección contra incendios.
- Licitación las contrataciones para el suministro, entre otros, de “material fungible e instrumental para los centros asistenciales”, “equipamiento sanitario para los nuevos centros”, “ortopedia técnica”, “calzado sanitario y equipos de protección individual” y los servicios de “mantenimiento de equipamiento sanitario”, “agencia de viajes” y “gestión de residuos”.
- Impulsar la creación de un código sectorial de conducta y buenas prácticas en materia de confidencialidad y seguridad, a través de un grupo de trabajo en el seno de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT).
- Implantar un Sistema de control integrado basado en la norma UNE 19601:2017, Sistema de gestión de Compliance Penal, cuyo objetivo sea el de prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal, favoreciendo una cultura ética y de cumplimiento.
- Continuar con la certificación de los sistemas de gestión y centros de atención y mantener las certificaciones y verificaciones ya obtenidas.
- Llevar a cabo el IV Estudio de Clima laboral y compromiso a través del lanzamiento de una encuesta a toda la plantilla.
- Realizar las pruebas de promoción interna a los niveles II-4 y II-5.
- Revisar y actualizar el diccionario de competencias internas de la Mutua.
- Dar visibilidad a la celebración del 90 aniversario de Fraternidad-Muprespa entre sus distintos grupos de interés.

“AVANZAR EN LA  
CONSECUCCIÓN DE LOS  
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS  
DE NEGOCIO, **FOMENTANDO**  
**EL COMPROMISO DE LAS**  
**PERSONAS Y AVANZANDO**  
**EN LA EVOLUCIÓN DIGITAL**  
**DE LOS SERVICIOS.**”



# 10 ANEXOS





- CUENTAS ANUALES 
- DATOS DE LA PLANTILLA 
- PROCESO DE REALIZACIÓN Y PRINCIPIOS QUE RIGEN EL INFORME ANUAL Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 
- INDICADORES GRI (GLOBAL REPORTING INICIATIVE) 

## CUENTAS ANUALES

### Cuenta del resultado económico-patrimonial. Ejercicio 2018 (euros)

	2018	2017
1. Cotizaciones sociales	<b>1.020.139.835,86</b>	<b>986.047.557,80</b>
a) Régimen general	330.704.213,88	316.963.619,14
b) Régimen especial de trabajadores autónomos	75.510.409,92	72.845.327,73
c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
d) Régimen especial de trabajadores del mar	1.449.917,95	1.407.313,08
e) Régimen especial de la minería del carbón	15.110,65	12.432,68
f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	612.460.183,46	594.818.865,17
2. Transferencias y subvenciones recibidas	<b>-65.104,53</b>	<b>1.108,65</b>
a) Del ejercicio	-66.213,18	0,00
a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
a.2) Transferencias	-66.213,18	0,00
a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	1.108,65	1.108,65
c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
3. Prestaciones de servicios	<b>5.876.983,87</b>	<b>5.488.419,48</b>
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	<b>71.468.047,55</b>	<b>74.724.870,91</b>
a) Arrendamientos	3.851,76	8.005,81
b) Otros ingresos	2.304.102,85	2.385.794,99
c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	20.503.301,03	22.001.541,71
d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	48.656.791,91	50.329.528,40
6. Excesos de provisiones	<b>1.760.441,72</b>	<b>968.001,43</b>
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>	<b>1.099.180.204,47</b>	<b>1.067.229.958,27</b>

## Cuenta del resultado económico-patrimonial. Ejercicio 2018 (euros)

	2018	2017
7. Prestaciones sociales	-591.189.549,82	-536.601.030,15
a) Pensiones	0,00	0,00
b) Incapacidad temporal	-530.185.716,44	-479.138.034,00
c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-42.593.517,86	-41.369.324,39
d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-11.053.105,94	-9.232.780,10
f) Prestaciones sociales	-2.304.102,85	-2.353.424,39
g) Prótesis y vehículos para inválidos	-1.717.998,82	-1.162.530,45
h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-2.423.897,46	-2.492.499,95
i) Otras prestaciones	-911.210,45	-852.436,87
8. Gastos de personal	-89.717.178,47	-87.639.142,11
a) Sueldos, salarios y asimilados	-66.851.255,11	-65.330.570,61
b) Cargas sociales	-22.865.923,36	-22.308.571,50
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-260.810.292,63	-268.272.765,74
a) Transferencias	-167.386.293,38	-162.353.264,22
b) Subvenciones	-93.423.999,25	-105.919.501,52
10. Aprovisionamientos	-47.817.139,45	-48.275.719,54
a) Compras y consumos	-47.817.139,45	-48.275.719,54
b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-122.490.507,37	-134.059.015,94
a) Suministros y servicios exteriores	-21.669.272,86	-22.043.230,42
b) Tributos	-449.897,64	-484.884,27
c) Otros	0,00	0,00
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-16.451.808,88	-19.697.329,20
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-42.946.882,06	-43.176.780,14
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-40.972.645,93	-48.656.791,91
12. Amortización del inmovilizado	-3.969.220,58	-3.864.244,92
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-1.115.993.888,32</b>	<b>-1.078.711.918,40</b>

## Cuenta del resultado económico-patrimonial. Ejercicio 2018 (euros)

	2018	2017
<b>I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>	<b>-16.813.683,85</b>	<b>-11.481.960,13</b>
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-426.540,05	-123.711,13
a) Deterioro de valor	0,00	0,00
b) Bajas y enajenaciones	-426.540,05	-123.711,13
c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
14. Otras partidas no ordinarias	169.110,42	235.457,43
a) Ingresos	297.049,51	242.954,22
b) Gastos	-127.939,09	-7.496,79
<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>	<b>-17.071.113,48</b>	<b>-11.370.213,83</b>
15. Ingresos financieros	251.434,11	893.405,21
a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	251.434,11	893.405,21
c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
16. Gastos financieros	-10.157,32	-7.769,78
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	0,00
a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
b) Otros	0,00	0,00
<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>	<b>241.276,79</b>	<b>885.635,43</b>
<b>IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>	<b>-16.829.836,69</b>	<b>-10.484.578,40</b>
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		-361.978,29
<b>VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO</b>		<b>-10.846.556,69</b>



**Balance ejercicio 2018 (euros)**

ACTIVO	2018	2017 REEXPRESADO
<b>A) Activo no corriente</b>	<b>136.147.312,66</b>	<b>124.130.543,25</b>
I. Inmovilizado intangible	<b>3.301.137,74</b>	<b>3.033.031,75</b>
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3. Aplicaciones informáticas	234.627,41	304.867,50
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	3.035.121,78	2.695.667,05
5. Otro inmovilizado intangible	31.388,55	32.497,20
II. Inmovilizado material	<b>125.778.036,68</b>	<b>114.040.405,35</b>
1. Terrenos	25.837.186,46	25.837.186,46
2. Construcciones	62.140.358,76	62.801.615,87
5. Otro inmovilizado material	17.071.782,33	15.150.555,37
6. Inmovilizado en curso y anticipos	20.728.709,13	10.251.047,65
III. Inversiones inmobiliarias	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1. Terrenos	0,00	0,00
2. Construcciones	0,00	0,00
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	<b>3.779.654,09</b>	<b>3.779.654,09</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	3.779.654,09	3.779.654,09
4. Otras inversiones	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	<b>2.444.643,28</b>	<b>2.570.568,26</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	2.018.679,87	2.095.785,28
4. Otras inversiones financieras	425.963,41	474.782,98
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	<b>843.840,87</b>	<b>706.883,80</b>

**Balance ejercicio 2018 (euros)**

	2018	2017 REEXPRESADO
<b>B) Activo corriente</b>	<b>430.274.600,85</b>	<b>465.845.115,68</b>
I. Activos en estado de venta	0,00	0,00
II. Existencias	<b>81.680,06</b>	<b>80.122,68</b>
1. Productos farmacéuticos	41.401,68	38.548,70
2. Material sanitario de consumo	40.278,38	41.573,98
3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	<b>354.205.066,46</b>	<b>351.609.026,49</b>
1. Deudores por operaciones de gestión	10.915.472,93	45.885.298,82
2. Otras cuentas a cobrar	343.078.183,16	305.472.627,06
3. Administraciones públicas	211.410,37	251.100,61
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	<b>1.012.722,33</b>	<b>5.439.543,78</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	1.012.722,33	5.439.151,71
4. Otras inversiones financieras	0,00	392,07
VI. Ajustes por periodificación	<b>597.654,66</b>	<b>781.175,14</b>
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	<b>74.377.477,34</b>	<b>107.935.247,59</b>
1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
2. Tesorería	74.377.477,34	107.935.247,59
<b>TOTAL ACTIVO (A+B)</b>	<b>566.421.913,51</b>	<b>589.975.658,93</b>

**Balance ejercicio 2018 (euros)**

	2018	2017 REEXPRESADO
<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		
<b>A) Patrimonio neto</b>	<b>363.730.720,86</b>	<b>396.457.473,05</b>
I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
II. Patrimonio generado	<b>363.699.332,31</b>	<b>396.424.975,85</b>
1. Reservas	296.491.340,88	287.130.753,64
2. Resultados de ejercicios anteriores	84.037.828,12	120.140.778,90
3. Resultados de ejercicio	-16.829.836,69	-10.846.556,69
III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	<b>31.388,55</b>	<b>32.497,20</b>
<b>B) Pasivo no corriente</b>	<b>245.804,29</b>	<b>34.878,25</b>
I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
II. Deudas a largo plazo	<b>245.804,29</b>	<b>34.878,25</b>
2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	245.804,29	34.878,25
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
<b>C) Pasivo corriente</b>	<b>202.445.388,36</b>	<b>193.483.307,63</b>
I. Provisiones a corto plazo	<b>43.816.401,73</b>	<b>50.857.008,70</b>
II. Deudas a corto plazo	<b>4.195.343,90</b>	<b>2.589.186,67</b>
2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	4.195.343,90	2.589.186,67
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	<b>154.433.642,73</b>	<b>140.037.112,26</b>
1. Acreedores por operaciones de gestión	3.725.305,27	4.891.991,12
2. Otras cuentas a pagar	145.180.098,93	129.995.603,42
3. Administraciones públicas	5.528.238,53	5.149.517,72
4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		
V. Ajustes por periodificación		
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C).....</b>	<b>566.421.913,51</b>	<b>589.975.658,93</b>

## Cuenta del resultado económico-patrimonial. Patrimonio privativo 2018 (euros)

	2018	2017
1. Cotizaciones sociales	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
a) Régimen general	0,00	0,00
b) Régimen especial de trabajadores autónomos	0,00	0,00
c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
d) Régimen especial de trabajadores del mar	0,00	0,00
e) Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
a) Del ejercicio	0,00	0,00
a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
a.2) transferencias	0,00	0,00
a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
3. Prestaciones de servicios	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	<b>294.550,88</b>	<b>281.016,90</b>
a) Arrendamientos	294.550,88	281.016,90
b) Otros ingresos	0,00	0,00
c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	0,00	0,00
d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	0,00	0,00
6. Excesos de provisiones	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)</b>	<b>294.550,88</b>	<b>281.016,90</b>

## Cuenta del resultado económico-patrimonial. Patrimonio privativo 2018 (euros)

	2018	2017
7. Prestaciones sociales	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
a) Pensiones	0,00	0,00
b) Incapacidad temporal	0,00	0,00
c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	0,00	0,00
d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	0,00	0,00
f) Prestaciones sociales	0,00	0,00
g) Prótesis y vehículos para inválidos	0,00	0,00
h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	0,00	0,00
i) Otras prestaciones	0,00	0,00
8. Gastos de personal	<b>-39.855,00</b>	<b>-39.970,87</b>
a) Sueldos, salarios y asimilados	0,00	0,00
b) Cargas sociales	-39.855,00	-39.970,87
9. Transferencias y subvenciones concedidas	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
a) Transferencias	0,00	0,00
b) Subvenciones	0,00	0,00
10. Aprovisionamientos	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
a) Compras y consumos	0,00	0,00
b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	<b>-133.128,27</b>	<b>-118.294,81</b>
a) Suministros y servicios exteriores	-85.373,93	-59.391,31
b) Tributos	-47.754,34	-58.903,50
c) Otros	0,00	0,00
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	0,00	0,00
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	0,00	0,00
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	0,00	0,00
12. Amortización del inmovilizado	<b>-9.547,48</b>	<b>-12.139,42</b>
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-182.530,75</b>	<b>-170.405,10</b>

## Cuenta del resultado económico-patrimonial. Patrimonio privado 2018 (euros)

	2018	2017
<b>I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)</b>	<b>112.020,13</b>	<b>110.611,80</b>
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	0,00	2.447.855,65
a) Deterioro de valor	0,00	0,00
b) Bajas y enajenaciones	0,00	2.447.855,65
c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
14. Otras partidas no ordinarias	-169.685,92	-185.140,90
a) Ingresos	0,00	14.246,93
b) Gastos	-169.685,92	-199.387,83
<b>II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)</b>	<b>-57.665,79</b>	<b>2.373.326,55</b>
15. Ingresos financieros	-57.665,79	89.498,23
a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	58.408,38	89.498,23
c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
16. Gastos financieros	0,00	-526.959,92
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	0,00
a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
b) Otros	0,00	0,00
<b>III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)</b>	<b>58.408,38</b>	<b>-437.461,69</b>
<b>IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)</b>	<b>742,59</b>	<b>1.935.864,86</b>
21. Impuesto sobre beneficios	18.491,34	-308.647,65
<b>V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS</b>	<b>19.233,93</b>	<b>1.627.217,21</b>
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		-2.470,87
<b>VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO</b>		<b>1.624.746,34</b>

**Balance ejercicio 2018. Patrimonio privativo (euros)**

ACTIVO	2018	2017 REEXPRESADO
<b>A) Activo no corriente</b>	<b>2.414.781,35</b>	<b>995.245,65</b>
I. Inmovilizado intangible	0,00	0,00
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
II. Inmovilizado material	984.575,01	994.122,49
1. Terrenos	545.116,01	545.116,01
2. Construcciones	435.452,21	440.909,15
5. Otro inmovilizado material	4.006,79	8.097,33
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
III. Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
1. Terrenos	0,00	0,00
2. Construcciones	0,00	0,00
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00	0,00
4. Otras inversiones	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	1.430.206,34	1.123,16
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	1.430.206,34	1.123,16
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00	0,00

**Balance ejercicio 2018. Patrimonio privativo (euros)**

	2018	2017 REEXPRESADO
<b>B) Activo corriente</b>	<b>2.956.913,53</b>	<b>4.369.700,44</b>
I. Activos en estado de venta	0,00	0,00
II. Existencias	0,00	0,00
1. Productos farmacéuticos	0,00	0,00
2. Material sanitario de consumo	0,00	0,00
3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	<b>1.416.971,33</b>	<b>66.370,83</b>
1. Deudores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2. Otras cuentas a cobrar	1.364.816,77	33.398,13
3. Administraciones públicas	52.154,56	32.972,70
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	<b>3.091,51</b>	<b>1.537.029,87</b>
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	3.091,51	1.537.029,87
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00
VI. Ajustes por periodificación	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	<b>1.536.850,69</b>	<b>2.766.299,74</b>
1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
2. Tesorería	1.536.850,69	2.766.299,74
<b>TOTAL ACTIVO (A+B)</b>	<b>5.371.694,88</b>	<b>5.364.946,09</b>



**Balance ejercicio 2018. Patrimonio privativo (euros)**

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2018	2017 REEXPRESADO
<b>A) Patrimonio neto</b>	<b>5.303.170,79</b>	<b>5.283.936,86</b>
I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
II. Patrimonio generado	<b>5.303.170,79</b>	<b>5.283.936,86</b>
1. Reservas	5.286.407,73	3.659.190,52
2. Resultados de ejercicios anteriores	-2.470,87	0,00
3. Resultados de ejercicio	19.233,93	1.624.746,34
III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
<b>B) Pasivo no corriente</b>	<b>66.414,50</b>	<b>19.472,79</b>
I. Provisiones a largo plazo	46.941,71	0,00
II. Deudas a largo plazo	<b>19.472,79</b>	<b>19.472,79</b>
2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	19.472,79	19.472,79
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
<b>C) Pasivo corriente</b>	<b>2.109,59</b>	<b>61.536,44</b>
I. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
II. Deudas a corto plazo	0,00	0,00
2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	0,00	0,00
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	<b>2.109,59</b>	<b>61.536,44</b>
1. Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2. Otras cuentas a pagar	0,00	0,01
3. Administraciones públicas	2.109,59	61.536,43
4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)</b>	<b>5.371.694,88</b>	<b>5.364.946,09</b>

## DATOS DE LA PLANTILLA

### Distribución de la plantilla por actividad

Actividad	Núm. personas	Núm. personas con discapacidad
Sanitaria	991	18
Gestión	1039	34
Prevención	55	0
<b>Total</b>	<b>2085</b>	<b>52</b>

### Porcentajes según tipología de contrato

Tipología de contrato	Porcentaje (%)
Fijo	87,53%
Fijo - no indefinido	8,11%
Temporal	4,36%
<b>A TIEMPO COMPLETO</b>	<b>75,16%</b>

### Porcentajes según tipología de contrato

Concepto	Porcentaje (%)
Salarios	73,89
Cotizaciones a la Seguridad Social	22,97
Gastos sociales	2,47
Aportaciones al plan de pensiones	0,44
Indemnizaciones	0,22

### Distribución de la plantilla según actividad y naturaleza de la relación laboral

Actividad	Duración del contrato			Tipo de contrato			
	Núm. personas	Núm. personas contrato fijo	Núm. personas contrato temporal	Núm. personas contrato a tiempo completo	Núm. personas contrato a tiempo parcial	Núm. hombres	Núm. mujeres
Dirección	137	137	0	136	1	90	47
Sanitaria	980	923	57	569	411	334	646
Administrativa	881	853	28	783	98	301	580
Servicio Prevención Propio	11	10	1	11	0	7	4
Higiene y seguridad en el trabajo	44	44	0	43	1	32	12
Otro personal	32	27	5	25	7	27	5
<b>Total</b>	<b>2.085</b>	<b>1.994</b>	<b>91</b>	<b>1.567</b>	<b>518</b>	<b>791</b>	<b>1.294</b>



Bajo la fila *Otro personal* se agrupa los puestos de trabajo de celadores y auxiliares de servicios generales (almacén, conductores, conserjería, limpieza, mantenimiento, recepción y vigilancia).

El campo *Núm. personas con contrato temporal* corresponde al total de contratos realizados con un duración determinada.

El campo *Núm. personas con contrato a tiempo parcial* corresponde al total de contratos realizados con jornada laboral inferior a la jornada completa.

### Plantilla con discapacidad según la naturaleza de la relación laboral

Sexo	Duración del contrato			Tipo de contrato	
	Núm. personas	Núm. personas contrato indefinido	Núm. personas contrato temporal	Núm. personas contrato tiempo completo	Núm. personas contrato tiempo parcial
Hombres	27	23	0	16	13
Mujeres	25	27	2	13	12
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>25</b>

## Número de horas y alumnos según modalidad formativa y género

Modalidad	Núm. alumnos		Núm. horas	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Presencial	410	541	4.257,00	4.260,50
Mixta	35	34	1.529,00	1.343,00
En línea	1.122	1.992	8.916,00	12.510,50
Videoconferencia	63	73	41	71
Ayudas individuales	118	145	3.768,00	5.813,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.748</b>	<b>2.785</b>	<b>18.511,00</b>	<b>23.998,00</b>

## Indicadores sobre la formación

Indicador	Evolución 2017/2018			
	2017	2018	Diferencia	Variación (%)
Índice de calidad de la formación	8,48	8,34	-0,14	-1,65
Índice de calidad de los formadores	8,77	8,90	0,13	1,48
Índice de horas medias de formación	19,27	20,79	1,52	7,88

## Representación legal de los trabajadores por organización sindical

Organización sindical	Núm. delegados		Implantación (%)	
	2017	2018	2017	2018
CCOO	76	73	60,80	56,59
UGT	47	54	37,60	41,86
SATSE	2	2	1,60	1,55
Independiente	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>129</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## Estructura de delegados de prevención

	Número
Delegados de prevención	85
Comités de seguridad y salud	8
Comité estatal de seguridad y salud	1

## Préstamos de la mediateca por tipo y género

	Hombres		Mujeres	
	2017	2018	2017	2018
Películas	539	339	2.357	1.490
Libros	399	342	1.788	1.641



## Distribución de la plantilla por comunidad autónoma, actividad y género

Comunidad autónoma	Directivo			Sanitario			Administrativo			Servicio de Prevención Propio			Higiene y seguridad en el trabajo			Otros			TOTAL		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T
Andalucía	12	8	20	75	110	185	43	104	147	2	0	2	5	3	8	0	0	0	137	225	362
Aragón	2	1	3	9	4	13	3	10	13	0	0	0	1	0	1	0	0	0	15	15	30
Asturias, Principado de	2	2	4	4	13	17	1	11	12	0	0	0	2	0	2	0	0	0	9	26	35
Baleares, Islas	1	1	2	8	3	11	4	9	13	0	0	0	1	0	1	0	0	0	14	13	27
Canarias	2	1	3	7	16	23	3	20	23	0	0	0	2	0	2	0	0	0	14	37	51
Cantabria	1	0	1	4	9	13	2	8	10	1	0	1	1	0	1	0	0	0	9	17	26
Castilla - La Mancha	8	3	11	24	36	60	16	26	42	0	0	0	2	1	3	0	0	0	50	66	116
Castilla y León	5	5	10	14	43	57	12	34	46	1	0	1	2	1	3	0	0	0	34	83	117
Cataluña	6	2	8	28	52	80	15	35	50	1	0	1	3	0	3	0	0	0	53	89	142
Extremadura	3	0	3	10	10	20	6	5	11	0	0	0	2	1	3	0	0	0	21	16	37
Galicia	8	1	9	20	44	64	17	31	48	0	0	0	1	1	2	1	0	1	47	77	124
La Rioja	1	0	1	3	7	10	2	6	8	0	0	0	0	1	1	0	0	0	6	14	20
Madrid, Com. de	25	19	44	75	225	300	144	201	345	2	3	5	6	1	7	26	5	31	278	454	732
Murcia, Región de	3	0	3	8	14	22	7	13	20	0	0	0	1	0	1	0	0	0	19	27	46
Navarra, Com. foral de	2	1	3	7	10	17	4	7	11	0	0	0	1	0	1	0	0	0	14	18	32
País Vasco	5	1	6	17	26	43	9	29	38	0	1	1	1	2	3	0	0	0	32	59	91
Valenciana, Com.	4	2	6	21	24	45	13	31	44	0	0	0	1	1	2	0	0	0	39	58	97
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>47</b>	<b>137</b>	<b>334</b>	<b>646</b>	<b>980</b>	<b>301</b>	<b>580</b>	<b>881</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>791</b>	<b>1.294</b>	<b>2.085</b>



H: Núm. de hombres. M: Núm. de mujeres. T: Número total. La columna Otros agrupa los puestos de trabajo de celador, conductor, personal de almacén, limpieza, mantenimiento, costura, lavandería, etc.

## PROCESO DE REALIZACIÓN Y PRINCIPIOS QUE RIGEN EL INFORME ANUAL Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

El presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad de Fraternidad-Muprespa para el año 2018 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). El documento, por lo tanto, recoge los contenidos básicos generales además de los básicos específicos de la categoría de medio ambiente.

A su vez, el informe contempla 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.

La publicación del Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad tiene periodicidad anual, constituyéndose como el soporte documental con el que Fraternidad-Muprespa informa sobre las acciones llevadas a cabo durante el ejercicio anterior, a todos los grupos de interés, tanto externos como internos.

El presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad recogen la gestión de la entidad durante el ejercicio 2018 que va desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2018; siendo la fecha de publicación del informe anterior en julio de 2018 y su contenido el correspondiente a la actividad del ejercicio 2017.

El presente informe ha sido elaborado por la unidad de comunicación interna del centro de Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa de Fraternidad-Muprespa, cuya dependencia es de la secretaría general, con la aportación de información sobre la gestión de cada una de las unidades de la Mutua.

Ha correspondido a la Comisión de Control y Seguimiento, órgano de participación de los agentes sociales que informa de la gestión que realiza la entidad en las distintas modalidades de colaboración, la verificación y aprobación del presente documento. Dicha verificación de la memoria, por lo tanto, no se ha realizado por una entidad externa.

### Principios

La elaboración de la memoria se ha realizado de acuerdo a los principios indicados por el *Global Reporting Initiative*, habiendo prestado 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 comprensibles todos los ámbitos de la gestión.

Asimismo, los principios seguidos para garantizar la calidad de elaboración de la información han sido:

- Equilibrio, a través de una redacción imparcial y objetiva, sin juicios de valor.
- Comparabilidad, aportando datos de ejercicios anteriores que permitan la comparación, ayudando a la comprensión sobre la evolución de la entidad.
- Claridad, informando a los grupos de interés sin que la redacción y el uso de terminología impida su comprensión, en la medida de lo posible, a cualquier lector.

Bajo los principios anteriores cada una de las unidades de la entidad ha informado documentalmente de su gestión dando respuesta, a su vez, a los indicadores GRI.

### CONTACTO

Las dudas que puedan surgir en relación al contenido de la memoria deben dirigirse a:

Comunicación Interna - Centro de Recursos Humanos y RSC.  
C/ San Agustín, 10. 28014 Madrid.  
comunicacion.interna@fraternidad.com

### DISEÑO Y PRODUCCIÓN

 **ACTITUD**  
DE COMUNICACIÓN

Calle del Buen Suceso 32 - 28008 Madrid  
Tel.: +34 91 302 28 60 - actitud@actitud.es



## Materialidad

Fraternidad-Muprespa destaca como asuntos relevantes todos aquellos que considera podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, afectando la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer a las generaciones futuras. Es decir, tanto aquellos indicadores que son considerados de gran importancia para los objetivos estratégicos de la Mutua como los relevantes para los agentes de interés, en la medida que respondan a sus expectativas y les permitan tomar decisiones frente a la entidad.


En la tabla se presentan los aspectos que Fraternidad-Muprespa ha considerado materiales y, por lo tanto, ha recogido en la presente memoria junto a su alcance (interno, externo o mixto, en función del ámbito al que pertenecen los grupos de interés para los que son relevantes).

Aspecto material	Alcance	Observaciones <sup>Ⓞ</sup>
Actividad preventiva	Externo	
Asistencia Social	Externo	
Comunicación. Diálogo y servicio.	Externo	
Comunicación. Difusión de información	Externo	
Red de atención. Asistencia sanitaria	Externo	Modificación de criterio
Red de atención. Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Externo	Ampliado
Red de atención. Infraestructuras e instalaciones	Externo	
III Plan Estratégico Corporativo 2018 - 2020. Objetivos estratégicos	Mixto	
III Plan Estratégico Corporativo 2018 - 2020. Principales hitos alcanzados	Mixto	Nuevo
Actividad en contingencia profesional	Mixto	
Afiliación de trabajadores autónomos	Mixto	
Cadena de suministro	Mixto	
Cadena de suministro. Auditorías y sistemas de control	Mixto	
Cadena de suministro. Gestión de consultas y trámites	Mixto	
Cadena de suministro. Presupuesto	Mixto	Nuevo
Cadena de suministro. Principales contratos	Mixto	
Cadena de suministro. Regulación de la contratación	Mixto	
Cadena de suministro. Responsabilidad en la cadena de suministro	Mixto	
Calidad del servicio y satisfacción	Mixto	
Calidad del servicio y satisfacción. Felicitaciones	Mixto	
Calidad del servicio y satisfacción. La calidad percibida	Mixto	Nuevo
Carta del Director Gerente	Mixto	
Certificaciones	Mixto	Nuevo
Cifras del ejercicio 2018	Mixto	
Cuentas anuales	Mixto	
Detalle de indicadores GRI de la categoría medioambiente	Mixto	
Empresas afiliadas	Mixto	
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Mixto	
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Construcción responsable	Mixto	Nuevo
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Estrategia del Hospital	Mixto	Nuevo
Indicadores GRI	Mixto	
Informe de la Junta Directiva. Discurso del Presidente	Mixto	
Informe sobre el cumplimiento del código de conducta para la realización de inversiones temporales	Mixto	
Integración de la RSC y comportamiento ético	Mixto	



Se identifican aquellos aspectos que se han añadido respecto al informe anual del ejercicio 2017, así como aquellos que han visto ampliado o modificado su alcance o aquellos que proceden de algún aspecto material ya existente.

Aspecto material	Alcance	Observaciones <sup>Ⓢ</sup>
Integración de la RSC y comportamiento ético. Acuerdos de colaboración	Mixto	
Integración de la RSC y comportamiento ético. Cartas y principios	Mixto	
Integración de la RSC y comportamiento ético. Premios 2804, Escolástico Zaldivar	Mixto	
Integración de la RSC y comportamiento ético. Reconocimiento a asesores	Mixto	
Logros 2018	Mixto	
Misión, visión y valores	Mixto	Modificación
Órganos de consulta. Junta Asesora Nacional	Mixto	
Órganos de gobierno. Director gerente	Mixto	Nuevo
Órganos de gobierno. Junta Directiva	Mixto	Ampliado
Órganos de gobierno. Junta General	Mixto	
Órganos de participación. Comisión de Control y Seguimiento	Mixto	
Órganos de participación. Comisión de Prestaciones Especiales	Mixto	
Prácticas laborales responsables. Ámbito externo	Mixto	Nuevo. Procede de Prácticas laborales responsables.
Proceso de realización y principios que rigen el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad	Mixto	
Proceso de realización y principios que rigen el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad. Materialidad	Mixto	Ampliado
Recaudación	Mixto	
Reconocimientos y premios	Mixto	Nuevo
Régimen de propiedad y forma jurídica	Mixto	
Responsabilidad de los cargos ejecutivos	Mixto	
Responsabilidad sociosanitaria	Mixto	
Resumen económico financiero	Mixto	
Riesgos penales	Mixto	Nuevo
Sistemas de información	Mixto	
Sistemas de seguridad. Adaptación al Reglamento Europeo de Protección de Datos	Mixto	Nuevo
Sistemas de seguridad. Plan director corporativo de seguridad	Mixto	Nuevo
Sistemas de seguridad. Seguridad de la información	Mixto	
Sistemas de seguridad. Servicio integral centralizado de seguridad electrónica	Mixto	
Sostenibilidad medioambiental. Acciones para la gestión ambiental	Mixto	
Sostenibilidad medioambiental. Certificaciones medioambientales	Mixto	
Sostenibilidad medioambiental. Concienciación	Mixto	
Sostenibilidad medioambiental. Desempeño ambiental	Mixto	
Sostenibilidad medioambiental. Eficiencia energética	Mixto	
Sostenibilidad medioambiental. Reconocimientos	Mixto	
Supervisión de la gestión	Mixto	

Aspecto material	Alcance	Observaciones 
Trabajadores protegidos	Mixto	
Transparencia de la gestión	Mixto	
Transparencia de la gestión. Ley de transparencia	Mixto	
Voluntariado corporativo	Mixto	
III Plan Estratégico Corporativo 2018 - 2020	Interno	
III Plan Estratégico Corporativo 2018 - 2020. Comité del Plan Estratégico Corporativo (COPEC)	Interno	Nuevo
III Plan Estratégico Corporativo 2018 - 2020. Grupos de interés	Interno	
III Plan Estratégico Corporativo 2018 - 2020. Modelo participativo	Interno	
Cambios normativos	Interno	Nuevo
Cambios organizativos	Interno	
Código de conducta	Interno	
Código de conducta. Órgano de Análisis de Conductas	Interno	Nuevo
Código ético	Interno	
Datos de plantilla	Interno	
Formación	Interno	
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Comité de dirección del Hospital Habana	Interno	Nuevo
Medición y seguimiento	Interno	
Organización de los Servicios centrales	Interno	
Organización territorial	Interno	
Órganos colegiados. Comité de dirección	Interno	Nuevo
Órganos colegiados. Otros comités	Interno	Nuevo
Órganos de gestión interna	Interno	Nuevo
Plantilla	Interno	
Prácticas laborales responsables. Ámbito interno	Interno	Nuevo. Procede de Prácticas laborales responsables.
Prevención y gestión de conflictos de intereses	Interno	
Promoción y desarrollo	Interno	
Retribución y beneficios sociales	Interno	
Salud y prevención	Interno	
Sistema de gestión de la innovación	Interno	



## AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE ALCANCE

### Red de atención. Asistencia sanitaria

Para establecer comparativas con los datos de ejercicios anteriores en relación al desglose de puntos de atención de la red sanitaria de Fraternidad-Muprespa es importante tener en cuenta algunos aspectos.

El número de centros recogido se ha obtenido:

- Considerando centros concertados y no concertados.
- Sin contemplar transportes sanitarios, dado que no tienen centro de atención y la provincia del proveedor del servicio no siempre coincide con la provincia donde se realiza el servicio.
- Se consideran solo aquellos centros con conciertos vigentes a cierre del ejercicio y no todos aquellos que han estado disponibles a lo largo de este.

Los centros recogidos bajo la categoría “Otras mutuas” son todos aquellos reflejados en el registro de AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo) para las mutuas con las que Fraternidad-Muprespa ha tenido acuerdo durante el ejercicio 2018, a diferencia de años anteriores donde solo se recogía aquellos centros donde se había atendido algún paciente de la Mutua.

### Hospital Fraternidad-Muprespa Habana

La finalización de la obra del Hospital, el inicio de la tramitación de las licencias necesarias y certificados, y su habilitación para la puesta en marcha en el ejercicio 2019 se ha plasmado a lo largo de la presente memoria en distintos aspectos materiales, desde los que tienen que ver con la evolución de la obra y contratación de suministros o material hasta la propia estrategia sanitaria.

### Misión, visión y valores de Fraternidad-Muprespa

En la base para la elaboración del III Plan Estratégico Corporativo se ha producido un cambio en relación a la formulación de uno de los valores corporativos. Se mantienen inalterables todos los valores declarados en el PEC 2015-2017 salvo el primero que pasa de “servicio a asociados mutualistas” a “servicio a los clientes”. Este cambio persigue reflejar una visión más amplia de los colectivos a los que presta servicios a la entidad.

## Órganos de gobierno. Junta Directiva

Se ha incluido información sobre la Comisión Permanente: su composición, miembros y la manera de interactuar con la Junta Directiva de la que depende.

## Proceso de realización y principios que rigen el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad. Materialidad

El presente apartado “Ampliación o modificación de alcance”, indicando el detalle de aquellos aspectos materiales que han variado su alcance o los criterios para obtener la información, es una variación en el alcance respecto al informe anual anterior, en el que no se plasmaba esta información.



## Indicadores GRI (Global Reporting Initiative)

Tipo de contenido	Categoría	Indicador	Descripción	Obligatorio	Mejora discapacidad	Página	Observaciones
General	Estrategia y Análisis	G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	X		3	
General	Estrategia y Análisis	G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades			27	III Plan estratégico corporativo 2018-2020.
General	Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.	X		13	
General	Perfil de la organización	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	X		47	
General	Perfil de la organización	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	X		13	
General	Perfil de la organización	G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	X			Actividad exclusiva en el territorio español.
General	Perfil de la organización	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	X		14	Régimen de propiedad y forma jurídica.
General	Perfil de la organización	G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	X	X	47	Red de atención.
General	Perfil de la organización	G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas o ingresos netos; capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	X	X	9	
General	Perfil de la organización	G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores.	X	X	90	Distribución de la plantilla según actividad y naturaleza de la relación laboral.
General	Perfil de la organización	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	X		71	Retribución y beneficios sociales.
General	Perfil de la organización	G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	X		23	Cadena de suministro.
General	Perfil de la organización	G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	X		19 y 31	Cambios organizativos. Cambios normativos.
General	Perfil de la organización	G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	X			No aplica.
General	Perfil de la organización	G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	X	X	61	Integración de la RSC y el comportamiento ético.
General	Perfil de la organización	G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - ostente un cargo en el órgano de gobierno;- participe en proyectos o comités;- realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;- considere que ser miembro es una decisión estratégica.	X		61 a 65	



Se señalan los indicadores cuya información se ha completado de acuerdo a 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.

## Indicadores GRI (Global Reporting Initiative)

Tipo de contenido	Categoría	Indicador	Descripción	Obligatorio	Mejora discapacidad	Página	Observaciones
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	X		42	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	X		93	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	X		94	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	X		94	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	X		94	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	X		97	Ampliación o modificación del alcance.
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	X		94	
General	Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	X		28	
General	Participación de los Grupos de Interés	G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	X		28	
General	Participación de los Grupos de Interés	G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	X		28	
General	Participación de los Grupos de Interés	G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	X		28	
General	Perfil de la memoria	G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	X		93	Ejercicio 2018.
General	Perfil de la memoria	G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	X		93	Ejercicio 2017.
General	Perfil de la memoria	G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	X		93	Anual.
General	Perfil de la memoria	G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	X		93	comunicacion.interna@fraternidad.com
General	Perfil de la memoria	G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	X		93	Versión G4

## Indicadores GRI (Global Reporting Initiative)

Tipo de contenido	Categoría	Indicador	Descripción	Obligatorio	Mejora discapacidad	Página	Observaciones
General	Perfil de la memoria	G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	X		93	No se realiza verificación externa.
General	Gobierno	G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	X		14 a 19	
General	Gobierno	G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.			14 y 15	
General	Gobierno	G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.			22	Responsabilidad de los cargos ejecutivos.
General	Gobierno	G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.			14	
General	Gobierno	G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités			14 y 15	
General	Gobierno	G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición			14	
General	Gobierno	G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero			14	
General	Gobierno	G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés			22 y 45	Prevención y gestión de conflictos de intereses. Informe sobre el cumplimiento del código de conducta.
General	Gobierno	G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.			14	
General	Gobierno	G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales		X	14	
General	Gobierno	G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.			14	

## Indicadores GRI (Global Reporting Initiative)

Tipo de contenido	Categoría	Indicador	Descripción	Obligatorio	Mejora discapacidad	Página	Observaciones
General	Gobierno	G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.			14	
General	Gobierno	G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales			14	
General	Gobierno	G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.			14	
General	Gobierno	G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.			16 y 93	Comisión de Control y Seguimiento.
General	Gobierno	G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno			14	
General	Gobierno	G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.			14	
General	Gobierno	G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.			71	Retribución y beneficios sociales.
General	Gobierno	G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.			72	Evaluación del desempeño.
General	Gobierno	G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.			72	Medición y seguimiento.
General	Gobierno	G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.				
General	Gobierno	G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.				
General	Ética e Integridad	G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	X	X	20 a 25	Gobierno corporativo.
General	Ética e Integridad	G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.			22	Supervisión de la gestión.
General	Ética e Integridad	G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.			21 y 54	Órgano de Análisis de Conducta (interno). Defensor del mutualista (externo).

## Tabla de indicadores GRI de la categoría medioambiente

Tipo de contenido	Categoría	Aspecto	Indicador	Descripción	2017		2018	
					Núm. de centros y personas	Valor	Núm. de centros y personas	Valor
Específico	Medioambiente	Materiales	G4-EN1	Materiales por peso y volumen (Kg)	124	48.887 papel comprado no reciclado	115	40.787,50 papel comprado no reciclado
Específico	Medioambiente		G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	124	0	124	0
Específico	Medioambiente	Energía	G4-EN3	Consumo energético interno (MJ)	124 (E. Eléctrica)	29.640.473	129 (E. Eléctrica)	28.782.994
					4 centros (Gas)	3.873.548	4 centros (Gas)	4.785.654
					4 centros (Gasóleo)	822.805	5 centros (Gasóleo)	1.722.390
					1 centro (Pellets)	457.238	1 centro (Pellets)	255.748
					5 vehículos (Gasóleo)	316.203	5 vehículos (Gasóleo)	433.232
					Total: 35.110.267		Total: 35.979.999	
Específico	Medioambiente		G4-EN4	Consumo de energía fuera de la organización	124	0	124	0
Específico	Medioambiente		G4-EN5	Intensidad energética (MWh)	124 centros Plantilla: 2.035 personas	4,7926 persona/año	124 centros Plantilla: 2.271 personas	4,4009 persona/año
Específico	Medioambiente		G4-EN6	Reducción del consumo de energía (MJ)	124 de 124	-889.540 (-2,47% respecto al 2015)	124	-19.808 (0,06% respecto al 2015)
Específico	Medioambiente	Agua	G4-EN8	Captación de agua (m³) total según fuente.	122 de 122	33.873	124	26.853
Específico	Medioambiente	Emisiones	G4-EN15	Emisiones (t CO <sub>2</sub> eq) directas de gases efecto invernadero (GHG) (Alcance 1)	15 de 122	4363,65	124	474,03
Específico	Medioambiente		G4-EN16	Emisiones (t CO <sub>2</sub> eq) indirectas de gases efecto invernadero (GHG) (Alcance 2)	124 de 124	0	124	0
Específico	Medioambiente		G4-EN17	Otras emisiones (t CO <sub>2</sub> eq) indirectas de gases efecto invernadero (GHG) (Alcance 3)	124	10,39	124	9,15
Específico	Medioambiente		G4-EN18	Intensidad de las emisiones (t CO <sub>2</sub> eq) de gases de efecto invernadero (GHG).	122 de 122	2,15 empleado/año	124 de 124	0,2128 empleado/año
Específico	Medioambiente		G4-EN19	Reducción (t CO <sub>2</sub> eq) de las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG)	124 de 124	69,42% respecto al 2015	124	-81,29% respecto al 2015
Específico	Medioambiente		G4-EN21	NOX, SOX, y otras emisiones significativas.	124 de 124	Sin datos	124	Sin datos

## Tabla de indicadores GRI de la categoría medioambiente

Tipo de contenido	Categoría	Aspecto	Indicador	Descripción	2017		2018	
					Núm. de centros y personas	Valor	Núm. de centros y personas	Valor
Específico	Medioambiente		G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino (m³).	124 de 124	33.873	124	26.853
Específico	Medioambiente	Efluentes y residuos	G4-EN23	Peso total (Kg) de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	124 de 124	Biosanitarios: 3.587 (D9) Pilas: 418 (R12 y R13) Parafina: 498 (D15 R13) Tóner: 2.977 (R12) Fluorescentes: 158 (R13) Total: 7.637	124 de 124	(RP) Bio sanitarios: 2.748 (D9). (RNP y RP) Pilas: 428 (R12 y R13)(RNP) Parafina: 1.362 (D15 R13) (RNP) Tóner: 3.541 (R12) (RP) Fluorescentes: 268 (R13) (RP) Revelador: 38 (R4 y D9) (RNP) Papel y Cartón: 15.204 (R3 R1)(RNP) Plásticos: 387 (R1.R3..D5)(RP) RAEEs: 1.640 (R3. R12 y R13) (RP) Envases contaminados: 250 (R12)(RNP) Radiografías: 81 (D9 y D5)(RNP) Vidrio: 35 (D5. . .R5) Total RP: 20.609 Kg Total RNP: 5.372 Kg.
Específico	Medioambiente		G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	124 de 124	0	124	0
Específico	Medioambiente		G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III, y IV del convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	124 de 124	Sin datos	124	Sin datos
Específico	Medioambiente	Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	124 de 124	0	124	No se ha recibido ninguna multa por infracción de la regulación ambiental.
Específico	Medioambiente	Transporte	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	124 de 124	Sin datos	124	Sin datos
Específico	Medioambiente	General	G4-EN31	Desglose de los gastos (euros) y de las inversiones ambientales.	124 de 124	77.646	124	251.209
Específico	Medioambiente	Evaluación medioambiental de los proveedores	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	124 de 124	Sin datos	124	Sin datos
Específico	Medioambiente	Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	124 de 124	0	124	0

### Indicadores de desempeño medioambiente. No aplicables

Tipo de contenido	Categoría	Aspecto	Indicador	Descripción	EJERCICIO 2018
Específico	Medioambiente	Energía	G4-EN7	Reducción de las necesidades de energía de los productos y servicios.	No aplicable
Específico	Medioambiente	Agua	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplicable
Específico	Medioambiente		G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada (m³).	No aplicable
Específico	Medioambiente		G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	No aplicable
Específico	Medioambiente	Biodiversidad	G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	No aplicable
Específico	Medioambiente		G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No aplicable
Específico	Medioambiente		G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el nivel de peligro de extinción de la especie.	No aplicable
Específico	Medioambiente		Emisiones	G4-EN20	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono.
Específico	Medioambiente				
Específico	Medioambiente	Efluentes y residuos	G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	No aplicable
Específico	Medioambiente	Productos y servicios	G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	No aplicable
Específico	Medioambiente		G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplicable
Específico	Medioambiente		Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.



## DETALLE DE INDICADORES GRI DE LA CATEGORÍA MEDIOAMBIENTE

A continuación se informan los indicadores de desempeño referidos al medioambiente, siguiendo las recomendaciones, guías y directrices que propone la Global Reporting Initiative (GRI-G4), al objeto de dar cumplimiento al compromiso con la Memoria de Sostenibilidad, en línea con los Principios del Pacto Mundial,

La categoría de medioambiente del GR-G4 cubre los impactos relacionados con los consumos (energía y agua, por ejemplo) y los productos (emisiones, efluentes y desechos). Asimismo, abarca aspectos como la biodiversidad, el transporte, la repercusión de productos y servicios, además de la conformidad y el gasto en materia ambiental.

Los valores de desempeño aportados se han recopilado a lo largo del ejercicio 2018 en todos los centros de Fraternidad-Muprespa.

Los datos utilizados para el cálculo de las emisiones (tCO<sub>2eq</sub>) se corresponden con el consumo energético interno del ejercicio 2018. Los factores de emisión o mix eléctrico (Kg de dióxido de carbono por kWh) utilizados, son los publicados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Para el cálculo de las emisiones (GEI) del gas y gasóleo se han utilizado los factores de conversión del 2018 recogidos en la calculadora del MITECO.

### MATERIALES

#### G4-EN1. Materiales, por peso y volumen

Como material utilizado incluíble en este indicador, se referencia el papel utilizado. Para ello, se han convertido en Kilogramos las 3.263 cajas de papel (de 5 paquetes cada una con 500 folios tipo DIN A4) suministradas durante el ejercicio 2018.

Papel suministrado	2016	2017	2018
Cajas	3.591	3.694	3.263
Kilogramos	44.887	46.175	40.787

Durante el ejercicio 2018 se ha reducido el suministro de papel (DIN A4) en un 11,67%. Es decir, se han suministrado 5.387,5 Kg de papel menos que el ejercicio anterior.

#### G4-EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados

Este indicador se refiere a los materiales que han sido consumidos y posteriormente se reciclan para fabricar otros productos y servicios de la organización. A fecha de cierre de esta memoria no procede.

### ENERGÍA

#### G4-EN3. Consumo energético interno

Durante el ejercicio 2018 se ha reducido el consumo de la energía eléctrica en un 2,98% (238.191,42 Kwh). No obstante, con independencia del dato, se siguen aplicando las medidas diseñadas en el programa de eficiencia energética del 2016, además de insistir en las pautas o hábitos de consumo sostenible.

Cabe apuntar también la reducción en el consumo del gas en un 26,32% (30.572 m<sup>3</sup>) y el incremento en el consumo de gasóleo con un 109,33% (23.574 l).

Por último, indicar la inclusión del consumo de pellets y consumo de gasóleo de vehículos propios en aras de un mayor compromiso y apuesta firme por otro tipo de energías como alternativa a los combustibles fósiles.

Tipo de energía/ combustible	Consumo energético			Evolución 2017/2018	
	2016	2017	2018	Diferencia	Variación %
Energía eléctrica (Kwh)	8.499.298	8.233.464,63	8.233.464,63	-238.191,42	-2,89
Gas (m <sup>3</sup> )	86.213	116.170,00	116.170,00	-30.572,72	-26,32
Gasóleo instalaciones (l)	26.769	21.562,00	21.562,00	23.574	109,33
Pellets instalaciones (Kg)	0,00	24.285	24.285	-1.275,00	-5,25
Gasóleo vehículos propios (l)	Sin datos	8.286,25	8.286,25	-1.584,19	-19,12

Siguiendo las pautas marcadas en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (GRI-G4) referido al consumo energético interno, se han expresado los consumos (fuentes no renovables) en julios, en concreto en Megajulios (MJ), millones de julios.



Tipo de energía/combustible	Consumo energético(MJ)		Evolución 2017/2018	
	2017	2018	Diferencia	Variación (%)
Energía eléctrica	29.640.473	28.782.984	-857.489	-2,89
Gas instalaciones	3.873.548	4.785.645	912.098	23,55
Gasóleo instalaciones	822.805	1.722.390	899.585	109,33
Pellets instalaciones	457.238	433.232	-24.006	-5,25
Gasóleo vehículos propios	316.203	255.748	-60.455	-19,12
	35.110.267	35.979.999	869.733	2,48

#### G4-EN4. Consumo energético externo

Refiere al consumo energético fuera de la organización (generación de desechos, viajes de empresa, desplazamientos de los empleados al centro de trabajo, etc.). A la fecha, sin datos.

#### G4-EN5. Intensidad energética

La intensidad energética expresa la cantidad de energía (MWh) que se requiere por unidad de actividad, producto o cualquier otra medida que la organización determine. La intensidad suele considerarse un dato normalizado de impacto ambiental. Como denominador de referencia se ha utilizado para el cálculo el número de personas que han desarrollado su actividad en las instalaciones de la Mutua (2.271). Este número procede de añadir al personal en plantilla, 2.085 personas, el personal externo.

En los datos (energía), se han recopilado el combustible (gas, gasóleo y pellets) consumido así como la electricidad. Se ha tenido en cuenta solo el consumo energético interno (no hay datos del consumo energético externo). Como fuente de información se ha utilizado la herramienta informática de uso interno, Servix. Contabilizando todas las facturas de los consumos antes citados durante el ejercicio 2018 con sus factores de conversión correspondientes.

	Evolución 2017/2018			
	2017	2018	Diferencia	Variación (%)
Intensidad energética (MWh/persona y año)	4,7923	4,4009	-0,3914	-8,17

#### G4-EN6. Reducción del consumo energético (MJ)

Como año base, se ha adoptado el ejercicio 2015, fecha a partir de la cual se efectúa un seguimiento contrastado del consumo energético de la organización.

	Evolución 2015/2018			
	2015	2018	Diferencia	Variación (%)
Reducción del consumo energético (MJ)	35.999.807	35.979.999	-19.808	-0,06

## AGUA

#### G4-EN8. Captación de agua total según la fuente

	2016	2017	2018
Agua (m³)	26.347	33.873	26.853

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

Durante el ejercicio 2018 el consumo de agua ha sido de 26.853 m³.

## EMISIONES

#### G4-EN15. Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)

A los efectos de este indicador solo se ha computado el consumo para calefacción (gas, gasóleo y pellets), de gasóleo de vehículos y fugas de gases HCF según la información plasmada en el Indicador G4-EN3.

Tipo de Combustible	Emisiones (t CO <sub>2</sub> eq)
Gas instalaciones	269,86
Gasóleo instalaciones	128,58
Pellets instalaciones	0,00
Gasóleo vehículos propios	16,71
Fugas gases HCF	58,64
<b>TOTAL</b>	<b>473,78</b>



Para el cálculo de las emisiones (GEI) se ha utilizado el factor del 2018 recogido en la calculadora del MITECO.

#### G4-EN16. Emisiones indirectas, de gases de efecto invernadero (Alcance 2)

A los efectos de este indicador, solo se ha computado el consumo de electricidad, según datos recopilados en el Indicador G4-EN3.

Tipo de energía	Emisiones (t CO <sub>2</sub> eq)
Energía Eléctrica	0,00



Para el cálculo de las emisiones (GEI) de la electricidad se ha utilizado el factor de emisión publicado por la CNMC en abril del 2019 referente al año 2018.

#### G4-EN17. Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance3)

La inclusión en la memoria de las emisiones indirectas brutas de GEI (alcance 3) es opcional. Los datos están expresados en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, dado que no es posible indicar la composición de otros gases. En este caso se han considerado las emisiones asociadas a la fabricación del papel (papel DINA4), en concreto las provocadas por la demanda de papel (cajas) realizada por la entidad expresado en kilogramos (equivalencia de 12,5 kg por caja). El factor de emisión utilizado ha sido el publicado por el fabricante, que es 0,225.

#### Emisiones indirectas gases de efecto invernadero 2018 (Alcance 3)

Papel (Kg)	Emisiones (t CO <sub>2</sub> eq)
40.787,50	9,15

#### Desglose de las emisiones por tipo de energía

Tipo de energía/ combustible	Emisiones (t CO <sub>2</sub> eq)		Evolución 2017/2018	
	2017	2018	Diferencia	Variación (%)
Energía eléctrica	0,00	0,00	0,00	-
Gas instalaciones	217,25	269,86	52,61	24,22
Gasóleo instalaciones	61,84	128,58	66,74	107,92
Pellets instalaciones	0	0,00	0,00	-
Gasóleo vehículos propios	23,76	16,71	-7,05	-29,68
Fugas gases HCF	4.060,80	58,64	-4.002,16	-98,56
Consumo papel	10,39	9,15	-1,24	-11,94
Totales	4.374,04	482,93	-3.891,11	-88,96

#### G4-EN18. Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Este indicador expresa la cantidad de emisiones por unidad de actividad, producto o cualquier otra medida que la organización determine. Para ello, se han contemplado los datos (Alcances 1, 2 y 3) que se reflejan en los indicadores G4-EN15, G4-EN16 y G4-EN17. Como denominador se ha utilizado el número de personas que han desarrollado su actividad en las instalaciones de la Mutua (2.271) durante el ejercicio de referencia. Este número surge del personal en plantilla, 2.085 personas, al que se le ha añadido el personal externo.

	2018
Intensidad de las emisiones de GEI (t) /persona empleada y año	0,2128

#### G4-EN19. Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

Los gases que se han incluido en el cálculo de esta indicador han sido: CO<sub>2</sub> y HFC; y se han utilizado los distintos factores de conversión según la tipología de combustible (gas, gasóleo y pellets), así como los mix eléctrico para cada comercializadora según consumos eléctricos. La medición de referencia para calcular la variación ha sido la del ejercicio 2015.

	2018
Reducción de las emisiones (t CO <sub>2</sub> eq) de GEI	-81,30%

#### G4-EN21. NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas

No ha sido posible discriminar de las emisiones los gases, óxidos de nitrógeno (NOX) y los óxidos de azufre (SOX). En consecuencia no se presentan datos.



## EFLUENTES Y RESIDUOS

### G4-EN22. Vertido total de aguas, según su calidad y destino

Todas las oficinas y centros asistenciales se encuentran en zonas urbanas o bien en polígonos industriales. Los vertidos son del tipo aguas residuales urbanas (asimilable a domiciliario). No resulta en vertidos significativos y los efluentes generados han sido tratados por el servicio de saneamiento público.

	2016	2017	2018
Efluentes y residuos (m³)	26.347	33.873	26.853

### G4-EN23. Peso total de residuos, según tipo y método de tratamiento

Se sigue analizando el rigor de este indicador, incluido por primera vez en la memoria anual del ejercicio anterior, para posteriormente, una vez consolidados los datos y al objeto de hacer más consistente las próximas memorias, presentar información más actualizada junto con los históricos que permitan realizar comparaciones con referencias normalizadas; por ejemplo con residuos retirados por unidad o población asistencial atendida.

Residuo	Código LER	Cantidad y gestor (Kg)			Evolución RP 2017/2018	Método de tratamiento ☺
		2017 RP	2018 RNP	2018 RP		
Cortantes y punzantes	180103 / 180104 / 180202	3.587		2.748	23,40	D9
Pilas (RNP y RP)	160604 / 160602 / 160603 / 160605 / 200134 / 160133	418		428	2,52	R12 y R13
Parafina	120112 / 180106 / 070699	498	1.362			D15 y R13
Tóner	080318 / 080313 / 080317	2.977	3.541			R12 y R13
Fluorescentes	200121	158		268	69,99	R 12 y R13
Revelador	090101			38		R4 y D9
Papel y cartón	200101 / 150101		15.204			R3 y R1
Plásticos	200139		387			R1.R3 y D5
RAEES	200135 / 200121 / 160213 / 160214 / 200136			1.640		R12. R13 y R3
Envases contaminados	150110			250		R12
Radiografía	090108		81			D9.....D5
Vidrio	200102		35			D5...R5
<b>Total</b>		<b>7.637</b>	<b>20.609</b>	<b>5.372</b>	<b>29,66</b>	

### G4-EN24. Número y volumen totales de los derrames significativos

	2018
Derrames significativos	0 (ninguno)

## GENERAL

### G4-EN31. Desglose de los gastos y de las inversiones ambientales

	2016	2017	2018
Gastos e inversiones ambientales (euros)	128.467	77.646	251.209

## EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN32. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.

A la fecha sin datos.

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34. Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

	Ejercicio 2018
Núm. de reclamaciones ambientales	No ha habido



El método de tratamiento y los procedimientos utilizados para la eliminación o reciclado de los residuos según sus códigos LER, los determina el contratista, gestor de residuos y/o la planta de destino final en función de sus características.





## **SU MUTUA**

FRATERNIDAD-MUPRESPA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL, N.º 275

CIF: G-82287228

Plaza de Cánovas del Castillo, 3, 28014 Madrid, España