

INFORME DE PROGRESO

2019

Fraternidad Muprespa



Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

INFORME DE PROGRESO 2019

 digitalizado por:
CARLOS ARANDA MARTÍN
CIF: A660877360R
Fecha: 24/11/2020 13:50:42

Exmo. Sr. D. Ángel Pes.
Presidente Red Española del Pacto Mundial.
Madrid, 20 de noviembre de 2020

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

En el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad de la entidad y en el Informe de Progreso correspondientes al año 2019, se reflejan los logros alcanzados en dichos objetivos.

El pasado año manifestamos nuestra voluntad de avanzar en la promoción de la salud en el entorno laboral en relación con los desafíos del ODS 3 "Salud y Bienestar" y las acciones realizadas nos permitieron recibir nuevamente el certificado de conformidad de nuestro Sistema de Gestión con los requisitos de los Entornos Laborales Saludables (modelo de la OMS), renovándolo por 3 años más. Así mismo, por séptimo año consecutivo, renovamos la certificación OHSAS de Seguridad y Salud en el Trabajo, acreditando la actuación de nuestro servicio de prevención propio, que de manera integral vela por la seguridad, salud y bienestar de las personas que trabajan en la Mutua. Estas certificaciones avalan la apuesta de Fraternidad-Muprespa por mejorar la salud, el bienestar y la seguridad de nuestros empleados, reducir la accidentalidad y las enfermedades de una manera continuada y hacer partícipes de ese compromiso a todos nuestros grupos de interés.

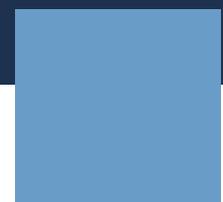
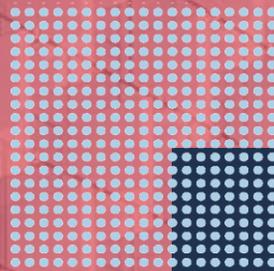
En 2020 y conforme a los Principios del Pacto Mundial, Fraternidad-Muprespa, se planteó continuar avanzando en el ODS 3 "Salud y Bienestar", siendo determinante la situación sobrevenida en marzo de 2020 con motivo de la pandemia ocasionada por la COVID-19, que viene determinando la implementación de sucesivos protocolos para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables a toda nuestra plantilla y la puesta a disposición de la Sociedad a través de las autoridades sanitarias de nuestro Hospital, con la participación activa de nuestros profesionales sanitarios en la lucha contra la pandemia.

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

Atentamente,

Carlos Aranda Martín.
Director Gerente de Fraternidad Muprespa.

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Fraternidad-Muprespa Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

Tipo de empresa

Entidad pública

Dirección

C/ San Agustín 10 Madrid, Madrid 28014 Spain

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.fraternidad.com>

Número total de empleados

2141

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

960.000 – 24 millones

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

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

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

Los órganos de gestión interna de Fraternidad-Muprespa son los siguientes: **SERVICIOS CENTRALES:** - Secretaría General -Subdirecciones generales: Gestión, Sistemas de la 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 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. La Junta Directiva es el órgano colegiado al que corresponde el gobierno directo de la Mutua. Los miembros son designados en 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

INFORME DE PROGRESO 2019

trabajadores. Entre sus miembros se designa al presidente, que es a su vez el presidente de la entidad y no ocupa puesto ejecutivo. La Junta Directiva designa al director gerente como órgano ejecutivo superior de la Mutua.

[Organigrama de su entidad](#)

[Descargar elemento adjunto](#)

Principales objetivos y estrategias de la entidad

A diferencia de los anteriores planes, el III Plan Estratégico de la Mutua (2018-2020) reduce a 3 los objetivos estratégicos; la razón, en parte, se deduce a que la infraestructura interna está consolidada por lo que urge consolidar la externa y la mejor vía de lograrlo es centrar esfuerzos en ello. Priorizar sobre el negocio como garantía para mantener la buena salud de la Mutua. Los tres objetivos estratégicos son: 1. Crear un nuevo modelo de relación con el cliente 2. Contribuir a mejorar el absentismo del cliente. 3. Garantizar la excelencia sanitaria Estos objetivos están relacionados directamente con el cliente y basados en los servicios que ofrece y por lo tanto en el sentido de ser de la Mutua. Para alcanzar estos objetivos se han diseñado otros 3 objetivos transversales que interactúan con los anteriores y que son los que facilitarán el cumplimiento de los primeros. Los objetivos transversales son: •Comprometer al empleado. •Innovar para optimizar recursos. •Avanzar en la transformación digital de los servicios.

[Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo](#)

El Comité de Dirección y el Director del Centro de Recursos Humanos y RSC (dependiente de la Secretaría General). El Director Gerente es la máxima autoridad en el órgano de gobierno y está presente, como tal, a nivel ejecutivo.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[Grupos de interés más significativos: \(Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso\)](#)

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

[Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés](#)

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

[Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés](#)

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

ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

El Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad se ha elaborado conforme a los criterios de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” en su versión G4 del Global Reporting Initiative (GRI). También se contemplan las recomendaciones de la publicación “La discapacidad en las memorias de sostenibilidad” que elaboran Global Reporting Initiative y Fundación ONCE para ayudar a las organizaciones a divulgar su compromiso con el respeto y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad. El informe ha sido elaborado por el centro de RRHH y RSC. La elaboración de la memoria se ha realizado de

INFORME DE PROGRESO 2019

acuerdo a los principios indicados por el Global Reporting Initiative que han determinado la estructura y contenidos incorporados: Grupos de interés. Tomar conciencia del valor informativo de la memoria hacia los grupos de interés para poner el foco en la información relevante y de valor para cada uno de estos; Sostenibilidad. Reflexionar desde cada uno de los ámbitos de la entidad sobre la sostenibilidad medioambiental del modelo y el impacto de las decisiones que se han tomado; Exhaustividad. Perseguir la concreción y síntesis de los contenidos, evitando la redundancia o redacción demasiado elaborada, sin detrimento de que la información sea suficiente para hacer comprensible todos los ámbitos de la gestión. Asimismo, los principios seguidos para garantizar la calidad de elaboración de la información han sido: Equilibrio. Realizar una redacción imparcial y objetiva, sin juicios de valor; Comparabilidad. Aportar datos de ejercicios anteriores que permitan la comparación, ayudando a la comprensión sobre la evolución de la entidad; Claridad. Informar a los grupos de interés sin que la redacción y el uso de terminología impidan la comprensión, en la medida de lo posible, a cualquier lector.

Cómo se ha establecido la materialidad o definido los

asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

La información registrada en el presente informe representa aspectos claves en la relación de la entidad con sus grupos de interés teniendo en consideración los principios fundamentales del Pacto Mundial. También se expone la actualización de la gestión de la mutua sobre los items reflejados en informes anteriores.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

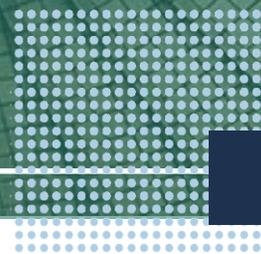
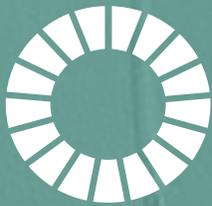
anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

METODOLOGÍA



El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

INFORME DE PROGRESO 2019

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

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

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

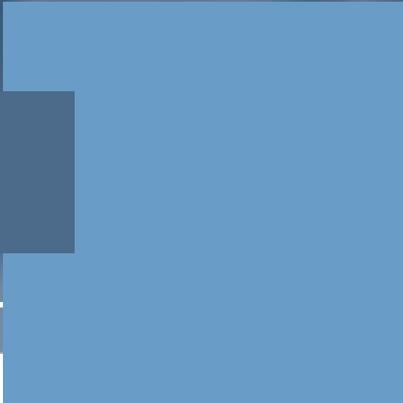
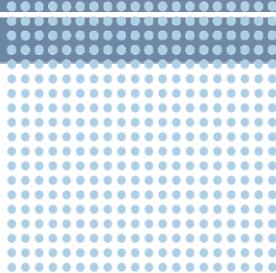
Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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

Indicadores de seguimiento: datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

ANÁLISIS



DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



15

5

7

2

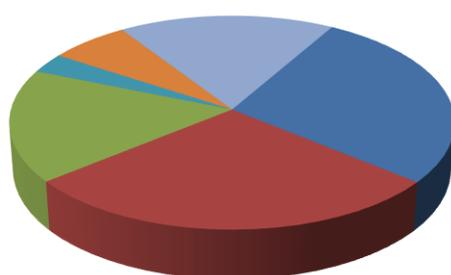
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



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

GRUPO DE INTERÉS

Clientes



Accesibilidad de los productos y servicios

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

Código Ético / Conducta - Política

El Código Ético es el conjunto de normas morales, principios y valores que rigen la conducta de Fraternidad-Muprespa en el desarrollo de su actividad como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social y en su compromiso con sus grupos de interés y con la sociedad. El Código Ético fue aprobado por la Junta Directiva en diciembre de 2012. 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. El Código de Conducta es de obligado cumplimiento para todo el personal de Fraternidad-Muprespa, con independencia de la modalidad contractual que determine la relación laboral, la posición o el lugar en el que se desempeñe el trabajo. Como parte del Código de Conducta se establecen las normas de conducta específicas para la prevención de riesgos penales, en cuyo control y evaluación se centra el Órgano de Análisis de Conductas de la entidad. El Código de Conducta se estructura en dos apartados: normas generales relacionadas con los valores corporativos y normas específicas sobre la prevención de riesgos penales. Para estos últimos se ha creado el Órgano de Análisis de Conductas, que es el responsable de evaluar y tramitar la información recibida a través del Canal de Control de Conductas, vía por la que se recepcionan los incumplimientos de los miembros de la entidad y terceros. Todos los documentos están disponibles en la web.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Red de Atención: Fraternidad-Muprespa ha contado a su disposición al cierre del ejercicio 2019 con una red de 127 centros de trabajo de los que 122 corresponden a puntos de atención propios, distribuidos por toda la geografía nacional desde los que la entidad da servicio a

sus mutualistas, y los 5 restantes a las sedes de sus servicios centrales ubicados en Madrid. Durante 2019 se ha abierto un nuevo centro asistencial en Ripollet, se ha ampliado el centro asistencial de Aranda de Duero, se ha trasladado el centro asistencial de Gijón y se ha ampliado el centro de Lorca. También ha finalizado el acondicionamiento y puesta en marcha del nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Durante 2019 la Mutua ha suscrito los siguientes acuerdos de colaboración: -Firma de la Alianza +compromiso: Asepeyo, Fraternidad-muprespa y MC Mutual. - Actualización del acuerdo firmado en 2016 con UMIVALE -Actualización del acuerdo firmado en 2010 con Mutua Universal. También se han firmado contratos específicos con Asepeyo, MC Mutual, Mutua Universal, Ibermutua y Umivale para el uso compartido de espacios, optimizando el uso de recursos propios entre mutuas.

Apoyar la digitalización de las empresas - Acción / Proyecto

El Plan de Evolución Digital ha supuesto un importante avance en el ámbito de la digitalización de la Mutua, viéndose favorecida la relación con mutualistas y asesores, la mejora de procesos, la analítica avanzada de datos, la digitalización de los centros, así como la optimización de valor con proveedores. En 2019, el Plan de Evolución Digital ha alcanzado un avance en su ejecución del 40%. Este plan, que desarrolla uno de los tres objetivos transversales del Plan Estratégico Corporativo (2018-2020), ha supuesto un importante avance en el ámbito de la digitalización de la Mutua. En cuanto a nuevos aplicativos, se han implantado nuevos paquetes y sistemas ligados principalmente al Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. También se ha iniciado el desarrollo de otros aplicativos que verán la luz en 2020 como son el nuevo gestor de expedientes de contratación, una nueva aplicación de seguimiento y gestión de la recaudación de las cotizaciones sociales. Se señalan a continuación algunas novedades significativas en los sistemas de la información que se han producido a lo largo del ejercicio 2019: -Despliegue de la solución corporativa de gestión de la imagen diagnóstica PACS/VNA que alcanza una cobertura del 80% de centros asistenciales. -Adaptación del HIS y de la historia clínica digital al nuevo estándar de codificación CIE-10-ES -Digitalización del proceso de seguimiento telefónico por parte del personal de enfermería. -Puesta a disposición del usuario a través del portal del paciente y el APP Mi Frater Paciente, de nuevos documentos, un nuevo visor de imágenes diagnósticas y contenidos

INFORME DE PROGRESO 2019

personalizados. -Implantación de la solución para la realización de teleconsultas, interconsultas telemáticas con médicos especialistas del hospital desde los centros de la red asistencial propia. -Incorporación de nuevas notificaciones en el área privada de la oficina digital para fomentar la comunicación digital con los beneficiarios de prestaciones. -Digitalización del proceso de acogida de nuevos mutualistas con la implantación de un servicio de paquete digital de bienvenida a nuevas empresas mutualistas. - Implantación del nuevo tratamiento automatizado de la cinta de afiliación diaria de autónomos que envía la Tesorería General de la Seguridad Social.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

La función de contratación de bienes y servicios está sometida a varios controles y auditorías tanto internos, realizados por el departamento de Intervención y el departamento de Control de gestión y Auditoría, como externos, realizados por la Intervención General de la Seguridad Social y el Tribunal de Cuentas. Desde 1980, la Intervención General de la Seguridad Social, en base a la disposición del Real Decreto 1373/1979 de 8 de junio, asume el control de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. La entidad también dispone de un departamento de auditoría interna encargado 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. Durante 2019 ha realizado 44 auditorías a direcciones provinciales y 2 a departamentos de servicios centrales.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

La valoración de los trabajadores asistidos y la de las empresas mutualistas, autónomos, proveedores o cualquier otra colectividad que se relaciona con Fraternidad-Muprespa es altamente valorada. Un feedback muy a considerar ya que representa parte de una visión externa de la entidad. Desde la web de la entidad el usuario puede solicitar información, contactar con la entidad o proponer sugerencia o mejora. Todo ello a través de un menú intuitivo.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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 2019 la Mutua ha analizado el grado de satisfacción de más de 16.675 pacientes, reclamantes y solicitantes de prestaciones especiales, que han pasado por sus centros asistenciales o han valorado los servicios a través de encuestas telefónicas. La valoración general medida a través de dichas encuestas ha sido de 8.36 (en una escala del 1 al 10). A través de las encuestas realizadas se han recibido más de 1.800 observaciones de pacientes, que una vez valoradas han servido para tomar decisiones en relación a la atención ofrecida. Los pacientes han valorado su satisfacción en relación a la hospitalización con un 9.37. Durante 2019 se han recibido hasta 1.057 felicitaciones.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Toda organización ha de disponer de un medio interno en el que el usuario/cliente pueda reflejar su malestar o disconformidad hacia el servicio recibido. Sólo a través de su control e investigación es posible mejorar la calidad. Durante 2019 ha recibido un total de 1739 quejas y reclamaciones. La gestión del defensor del mutualista ha permitido que en 371 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (21,33%), presentando un ligero descenso en relación al año anterior, cuyo porcentaje correspondió a 29,45%. La procedencia de mayoría de las reclamaciones ha obedecido a trabajadores por cuenta ajena (93,16%). El resto han sido formuladas por autónomos (5,46%) y empresas asociadas (1,38%) En cuanto a su distribución por tipo de contingencia cabe reseñar que 1.337 (76%) han estado vinculadas a la contingencia profesional y 402 (24%) al resto de contingencias. Por su inmediatez, el conducto más utilizado para interponer las reclamaciones ante el Defensor del mutualista continúa siendo la hoja de reclamación (oficial o interna), puesta a disposición de los mutualistas en todos los centros de atención.

Documentos adjuntos: [POLITICA DE COMPRAS.pdf](#)

Objetivos marcados para la temática

Concienciar sobre la obligación que tiene todo individuo de obrar dignamente y conforme al principio básico del respeto, igualdad y legalidad. Mantener y reforzar la red de atención al paciente. Continuar con la línea de actuación en mejoras informáticas y servicios

telemáticos. Mantener el seguimiento de las opiniones/sugerencias recibidas por este canal con el propósito de analizar y estudiar su rentabilidad/mejora y viabilidad. Actuar y obrar en consonancia con el espíritu de la Ley.

Consumo responsable



Fraternidad-Muprespa se compromete a reducir con sus acciones la contaminación causante del cambio climático en el Planeta y a formar parte de la Comunidad #PorElClima, iniciativa pionera de personas, empresas, organizaciones y administraciones públicas que se unen con un objetivo común: ser protagonistas de la acción contra el Cambio Climático de acuerdo con las directrices marcadas con el Acuerdo de París. Fraternidad-Muprespa ha conseguido la certificación en la norma ISO 14001:2015 de sistemas de gestión ambiental en otros 10 centros asistenciales durante 2019, sumando así un total de 71 centros certificados. Asimismo, ha obtenido el certificado de Medio Ambiente CO2 HCO-2017/0020 (Huella de carbono) por parte de AENOR, verificado según la norma ISO 14064-1:2006 Gases de Efecto Invernadero, por tercer año consecutivo. Se ha procedido al registro de la Huella de Carbono en el Ministerio para la Transición Ecológica. Hemos establecido objetivos referentes a la reducción del consumo de recursos naturales y energía; reciclaje y reutilización de nuestros residuos; viéndose reflejada la consecución de estos objetivos en evidencias como por ejemplo que, en 2019 en las fuentes de nuestros centros los vasos han dejado de ser de plástico y han comenzado a ser de papel., hemos reducido el consumo de papel en el último año. En 2019 se ha renovado el Sello Madrid Excelente, distintivo que otorga la comunidad de Madrid a aquellas empresas que cumplen con unos determinados estándares de calidad y con la excelencia en la gestión de empresa. La apertura del nuevo hospital Fraternidad-Muprespa Habana en marzo de 2019 ha sido un hito importante para la Mutua. Ha sido construido para ser una referencia en medicina, salud y tecnología y sostenibilidad medioambiental. Su diseño y construcción han seguido el estándar

LEED obteniendo el reconocimiento del certificado LEED Healthcare Platino que premia a los edificios más sostenibles, siendo el cuarto hospital del mundo que goza de esta distinción. EL Hospital Habana ha sido galardonado con el Premio a la Eficiencia Energética en diciembre de 2019. La candidatura del Hospital Habana ha sido galardonada con el segundo premio a la Mejor Actuación en Eficiencia Energética en la VII Edición de los Premios Eficiencia Energética. En 2019 Fraternidad-Muprespa se adhiere al Pacto de economía circular promovido por los Ministerios de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y de Economía, Industria y Competitividad con objeto de implicar a los principales agentes económicos y sociales de España en la transición hacia un nuevo modelo económico. Por segundo año consecutivo, en 2019 hemos pasado satisfactoriamente la auditoría de certificación del Defensor del Mutualista conforme a los requisitos de la Norma ISO 10002:2015. Se renueva el certificado y se incluyen nuevos centros (Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, Madre de Dios 42, Ripollet)

Política de Reducción de Consumo - Política

La importancia que las acciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa han adquirido en el contexto del Plan Estratégico que Fraternidad-Muprespa ha diseñado, impone la necesidad de contar con criterios de sostenibilidad en todos los aspectos de la gestión de la Mutua. Analizados los datos de 2019, se ha incrementado el consumo eléctrico en un 5,36% (428.419,75 kWh) con respecto al 2018, como consecuencia de la puesta en marcha del nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Igualmente, ha habido un incremento en el consumo del gas en un 195% (167.046,33 m3), no obstante se ha producido una reducción del consumo de gasóleo para instalaciones en -52,73% (-23.799 l). De igual manera, se ha registrado una reducción en el consumo del gasóleo vehículos en un -84,76% (-5.680,83 l) a consecuencia de la renovación de un vehículo de gasóleo por un híbrido, y la baja de otro vehículos propiedad de la entidad. Por otra parte, el total de la electricidad de los centros de la Mutua ha sido suministrada con garantía de origen, lo que supone un mix eléctrico igual a 0,00 tCO2eq, parte del consumo del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, exactamente 851.633 kWh, han sido

INFORME DE PROGRESO 2019

suministrados por Gas Natural Comercializadora, cuyo factor es de 0,21kg CO₂/kWh, lo que ha supuesto un aumento de las emisiones. Finalmente, el resultado del consumo energético interno se ha incrementado un 6,11%. También cabe destacar la reducción que se ha conseguido en el consumo de papel, con un -2,24%, lo que se traduce en casi 1.000 Kg de papel menos que el ejercicio anterior. Con estos datos, Fraternidad-Muprespa reafirma el compromiso de seguir trabajando para limitar o reducir en la medida de sus posibilidades tanto los consumos, como las emisiones de GEI. La Junta Directiva de la entidad se ha reunido seis veces en 2019 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 de personas con discapacidad, accesibilidad, etc.)

Formación en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

La sensibilización sobre el respeto por el medio ambiente. Se han impulsado diferentes iniciativas para la reducción de las emisiones, como la participación en una competición (URBAN MOBILITY) con otras empresas sobre desplazamientos sostenibles, y la utilización de un buscador web (ECOSIA) que ayuda a reducir las emisiones. Comunicación, formación y motivación a través de noticias internas y externas, redes sociales y presencialmente en nuestros centros. Mantener sensibilizados y concienciados a nuestros empleados, fomentando la formación ambiental de los mismos, y su participación en la gestión ambiental, así como la comunicación con los proveedores a través del envío de comunicados.

política rse - Indicador de Seguimiento

El desarrollo sostenible de Fraternidad-Muprespa, en el sentido más amplio (Social, Económica y Ambiental), lo que se llama la “triple botton line” o triple cuenta de resultados, constituye un objetivo fundamental. En la tabla de indicadores GRI del anexo del presente informe se ha recogido el desempeño medioambiental de la Mutua de acuerdo al Global Reporting Initiative. Los indicadores de la 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.

Documentos adjuntos: [SG-PL02 Política de Gestion Ambiental Rev 1.0.pdf](#) Objetivos marcados para la temática

Fraternidad-Muprespa, en su compromiso con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización, establece y garantiza el cumplimiento de los siguientes principios de actuación: 1. Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y cumpliendo siempre los requisitos legales ambientales que nos son de aplicación, así como velar por el cumplimiento de otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales. 2. Minimizar los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos en nuestras oficinas y centros asistenciales y en los emplazamientos en los que prestamos nuestra actividad. 3. Planificar nuestras actividades de tal forma que asegure la prevención de la contaminación porque estamos comprometidos con la protección del medioambiente mediante una gestión de riesgos, garantizando la mejora continua de nuestro comportamiento en el campo ambiental. 4. Debe estar abierta a la participación activa de todo el personal y además incluir las sugerencias de mejora propuestas por nuestros empleados, fomentando la mejora continua y prevención de la contaminación. 5. Documentar, implementar y mantener al día la Política de Gestión Ambiental de la empresa, así como comunicarla a todas las personas implicadas en los procesos de la empresa. 6. Mantener sensibilizados y concienciados a todos sus empleados, fomentando la formación ambiental de los mismos, y la participación de los trabajadores en la gestión ambiental, así como la comunicación con los subcontratistas a través del envío de comunicados. 7. Estar integrada en la gestión global de la empresa. 8. Poner a disposición de todos sus clientes y del público en general y del resto de partes interesadas, su Política de Gestión Ambiental, siguiendo con el compromiso empresarial de transparencia y de diálogo que ya sigue

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Las aplicaciones de uso disponibles ofrecen una completa información sobre la LOPD a los usuarios; igualmente los empleados disponen de información y protocolos necesarios para

desarrollar sus gestiones con un estricto seguimiento de la ley en vigor.

Política de Seguridad de la Información - Política

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

Protección y confidencialidad de datos - Política

Toda la información relacionada con la LOPD está disponible en la intranet de la entidad para su uso y consulta, desde la Ley, Derechos ARCO, manuales y procedimientos, actuación en caso de rectificación por parte del interesado, personal responsable.... La entidad desarrolla las siguientes actividades con el objeto de formar, sensibilizar y cumplir los requisitos en materia de seguridad: Formación on-line obligatorias sobre la LOPD. Documento escrito en el que cada empleado se compromete a actuar conforme a la LOPD. Clausulas relativas al tratamiento de datos según la Ley Orgánica en los acuerdos de colaboración que suscribe la entidad con otras instituciones. Consultoría y culturización en seguridad y protección de datos personales. Actividades derivadas de la propia LOPD. Contratación del servicio de custodia documental para toda la Mutua por un periodo de 4 años extensible a 6 años. Creación del Comité de Seguridad Técnica cuya misión es el seguimiento de la implantación y evolución de la norma 27001 en la entidad.

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

A pesar de que todos los empleados han de realizar los módulos on-line sobre seguridad y LOPD, la entidad ofrece de manera permanente a través de su intranet dichos cursos con acceso libre a todos los empleados. También se dispone de acceso a la legislación correspondiente, políticas de gestión y demás documentación que sea considerada pertinente. Igualmente se utilizan las vías de comunicación interna (a través de la intranet) para emitir píldoras informativas

relativas a la seguridad y la LOPD.

Protocolo de protección de datos - Política

Fraternidad-Muprespa mantiene un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el estándar ISO/IEC 27001. En 2019 la Mutua ha llevado a cabo las auditorías para la renovación de las certificaciones ISO 9001 e ISO 27001 del sistema de gestión integrado en el ámbito de los sistemas de información para 103 centros.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

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

Protocolo de cambio de contraseñas - Acción / Proyecto

La política de contraseñas de Fraternidad-Muprespa establece que la contraseña de acceso a los sistemas cumpla los requisitos de "alta complejidad". Ello significa que la contraseña debe tener una longitud mínima de 8 caracteres, no haber sido usada antes en al menos 10 ocasiones, no contener el nombre de usuario, contener al menos 3 de los siguientes 4 grupos de caracteres: ◦Mayúsculas (de la "A" a la "Z"). ◦Minúsculas (de la "a" a la "z"). ◦Números (del "0" al "9"). ◦Caracteres no alfabéticos (como ¡, \$, #, %). Fraternidad-Muprespa ha implementado un mecanismo de acceso a los sistemas de información mediante una contraseña única, que es válida para todos los sistemas (single sign-on o sistema de autenticación unificado). Por motivos de seguridad la contraseña tiene un período de caducidad determinado. Una vez llegado dicho plazo, sin que la contraseña haya sido cambiada, la cuenta del usuario se bloqueará automáticamente. Periódicamente se emiten comunicaciones internas reforzando la cultura de la seguridad informática y la privacidad de las contraseñas. En la intranet de la entidad se dispone de toda la información y normativa relativa a este apartado.

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

INFORME DE PROGRESO 2019

Las metodologías de seguridad, los procedimientos operativos, las políticas corporativas y en general todo el cuerpo normativo generado en el seno del sistema de gestión de seguridad de la información tienen un marcado componente de estandarización de forma que se siguen las mejores prácticas del sector TIC, se adaptan las recomendaciones de los principales grupos de interés (fabricantes, comunidades de usuarios, líderes de opinión) y se facilita en la medida de lo posible la adaptación de soluciones ya probadas en otros entornos y organizaciones. Concretamente, se siguen los estándares internacionales UNE ISO/IEC 27001:2014 e UNE ISO/IEC 27002:2015. A través del uso de las políticas de seguridad de la información, los objetivos, los resultados de auditorías internas y externas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión del Sistema por la Subdirección General de Sistemas de Información y servicios se asegura la mejora continua y la eficacia del SGSI. Se han desarrollado las siguientes actuaciones: Implantación de medidas y controles de seguridad de acuerdo al plan de tratamiento de riesgos (establecimiento de un canal seguro de intercambio de documentación con los pacientes a través del portal del paciente; definición, implantación y control de medidas de seguridad relativas a la externalización del alojamiento del Centro de Proceso de Datos; instalación de sistemas anti-spam en la red perimetral. Estudio de viabilidad de la implantación de una solución de gestión centralizada de los certificados digitales de identificación y firma electrónica que se utilizan en la gestión y tramitación telemática con las administraciones públicas, entre otras entidades. Cumplimiento de la legislación y las buenas prácticas en materia de protección de datos en términos (Tramitación de derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición); Gestión de contratos de “encargado del tratamiento” de acuerdo al artículo 12 de la LOPD; Resolución de consultas sobre protección de datos y seguridad; Expedición de certificados de cumplimiento de la LOPD; Control mensual del registro de acceso a datos personales por parte del personal de la entidad) En 2019, se aprueba una nueva política de protección de datos y un procedimiento sobre gestión de incidentes y brechas de seguridad. Ambos documentos se enmarcan dentro del proceso de adaptación de la Mutua a la nueva legislación sobre protección de datos. En el primer caso, se trata de la aprobación de una nueva política que se constituye en política general que pretende un doble objetivo; Por un lado, facilitar la comprensión de la nueva normativa relativa al tratamiento de datos personales y por otro, establecer unas pautas procedimentales. En el segundo caso, se trata de una

revisión global respecto a la versión anterior del procedimiento de gestión de incidentes de seguridad (1.0), ya que se ha procedido a integrar las brechas de seguridad como un subgénero de los incidentes de seguridad, ajustándose a la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD), al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y a la Guía Técnica que sobre ello ha elaborado la Agencia Española de Protección de Datos.

Documento de Seguridad - Herramienta de Seguimiento

El plan director de seguridad integra y coordina las diferentes líneas de trabajo dentro de la entidad en materia de seguridad. Durante el establecimiento del plan director se efectuó una identificación y análisis de los riesgos de seguridad más relevantes dando lugar a la definición de un plan de tratamiento de riesgos específico. En el seguimiento periódico de dicho plan se revisa el nivel de implantación de las medidas del plan de tratamiento, así como los incidentes de seguridad registrados u otras cuestiones que han afectado al ámbito de la seguridad en el periodo. Dentro de este plan se han implantado una serie de actuaciones en materia de seguridad, tales como: Definición de criterios para la dotación de sistemas de video-vigilancia y sistemas de alarma contra intrusiones en los centros; Elaboración e implantación de un manual de cumplimiento de la LOPD y de las normas internas de seguridad; Definición e implantación de criterios de seguridad de acceso a las estancias de los centros de la Mutua donde se ubican los servidores informáticos; Definición e implantación de criterios de seguridad de acceso a los archivos donde se custodia información sensible; Inclusión en los pliegos de contratación de proveedores de servicios un requisito referido a la obligatoriedad de firmar un acuerdo de confidencialidad por parte del personal laboral que preste sus servicios en las instalaciones de la Mutua.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

La valoración de la satisfacción de los clientes internos/externos respecto a los Sistemas de Información y Servicios de Fraternidad-Muprespa, se realiza a través de: •Los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de los clientes. •Las reclamaciones de los clientes gestionadas. •Las felicitaciones recibidas. Con carácter general se lanzan dos tipos de encuestas, dirigidas a diferentes grupos de clientes: •Una específica, para los servicios prestados por el Centro de Atención al Usuario, de desarrollo propio y destinada a clientes

internos. •Otra general, para cualquier servicio prestado por los responsables de los Sistemas de Información y Servicios, a través de herramientas online. No obstante, los Sistemas de Información y Servicios podrán lanzar otras iniciativas para medir la satisfacción de los usuarios con los servicios y productos incluidos en el Sistema de Gestión. También se emplearán aquellas encuestas que, llevadas a cabo por otras unidades de la Mutua, faciliten información sobre la percepción del grado de satisfacción de los clientes de los Sistemas de Información y Servicios, como pueden ser las encuestas de satisfacción de los Servicios Centrales. Una vez contestados los cuestionarios, las respuestas quedan guardadas de forma automática en una base de datos. Mensualmente el Departamento de Producción, Sistemas y Comunicaciones realiza el tratamiento de estos datos, a partir del cual elabora el informe de resultados obtenidos. Con este informe, el Departamento de Seguridad de Sistemas de Información cumplimenta un registro, en donde se incluye un resumen de los resultados y a partir del cual se efectúa la valoración del grado de satisfacción de este servicio. Además, el DPSC realiza un análisis diario de las incidencias valoradas con insatisfacción (mal o muy mal) para emprender las acciones necesarias a la mayor brevedad posible. Encuestas de satisfacción online: Se trata de encuestas desarrolladas a través de herramienta online que permiten valorar cualquiera de los servicios prestados desde el Dpto. de Sistemas de la Información y Servicios, que pueden dirigirse tanto a clientes internos como externos. Las encuestas se realizan a través de los cuestionarios habilitados en las herramientas online utilizadas. Todas las reclamaciones de los clientes relativas a los Sistemas de Información y Servicios son tratadas siguiendo las pautas establecidas en el procedimiento SG-PG07 No Conformidades y Acciones de Mejora.

Documentos adjuntos: [SA01-M Manual SGI Rev 4.1.zip](#)

Objetivos marcados para la temática

Los objetivos de seguridad que Fraternidad-Muprespa se ha propuesto con la implantación del Plan Director de Seguridad Corporativo son: - Conseguir un entorno de trabajo seguro para los empleados de Fraternidad-Muprespa, en un espacio donde se eviten los accidentes, se consiga la mejora del nivel de los factores psicosociales y se logre una adecuada ergonomía y salud laboral. - Dotar de un nivel de seguridad adecuado a las instalaciones de Fraternidad-Muprespa, en consonancia

con el valor de cada uno de los activos protegidos y en función de las amenazas a las que se encuentren sometidos y a sus vulnerabilidades intrínsecas. - Conseguir un adecuado nivel de coordinación entre los empleados de la entidad y los proveedores o colaboradores que prestan sus servicios en las instalaciones de la Mutua, aplicando los protocolos adecuados de coordinación de actividades. - Garantizar que los sistemas de información ofrezcan un nivel adecuado de seguridad, tanto en el tratamiento interno de los ficheros como en las transferencias de datos a entidades externas. - Cumplir con la legislación vigente, a la vez que se establecen los mecanismos adecuados para prevenir eventuales incumplimientos. - Conseguir que la seguridad sea una cuestión presente en la sensibilidad de los empleados de la entidad, desarrollando acciones de concienciación y creando una cultura de seguridad corporativa.

Información transparente al cliente



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

Política RSE - Política

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

INFORME DE PROGRESO 2019

a la mejor consecución de sus objetivos estratégicos, trabaja de acuerdo a cinco líneas directrices en términos de responsabilidad social corporativa: 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. La política de Gestión ética y RSC tiene carácter público y está a disposición de todos los que trabajan en la Mutua y establece unos principios generales de actuación basados en el cumplimiento de la normativa y legislación, la consolidación del empleo estable y de calidad, el compromiso continuo con la innovación, la calidad y las prácticas responsables, desarrollo de sistemas socialmente responsables de selección y contratación, promoción de una cultura encaminada al consumo responsable y el respeto de la calidad ambiental. Con base en la política de RSC, la entidad dispone de un plan de RSC que está en consonancia con el Plan Estratégico de la entidad y con la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas en el que se establecen las actuaciones y líneas de trabajo -Divulgar la política de RSC de la entidad entre sus grupos de interés. -Informar sobre los avances y desarrollos de las diversas acciones y proyectos de la RSC. -Establecer relaciones con entidades, organizaciones, asociaciones o empresas que compartan objetivos con el fin de aumentar los logros en dichas acciones. -Informar y formar sobre la materia de la RSC en foros con el objeto de trasladar nuestro conocimiento y experiencia. La RSC pretende que todas las actuaciones de la Organización, en los distintos ámbitos de su actuación (prestación de servicios, atención y relación con el grupo de interés, devolución de valor a la sociedad) estén supeditadas a unos principios éticos concretos: respeto a lo público, la toma en consideración de todos los grupos de interés, debe penetrar en toda la organización y dinámica de la entidad, respeto al medioambiente, sostenibilidad, calidad, innovación y creatividad. Para la consecución de sus objetivos de Responsabilidad Social, Fraternidad-Muprespa cuenta también con un Comité de Responsabilidad Social de carácter consultivo, representativo de todas las unidades organizativas de la Mutua y coordinado por el Director del centro de Recursos Humanos y RSC.

Política de Regalos - Política

La aceptación o entrega de regalos ha de ser muy cuidadosa puesto que puede llevar implícito el deseo de alterar el criterio imparcial. En el código ético de la entidad se establece que ningún empleado podrá aceptar regalos, invitaciones, favores u otras compensaciones de empresas mutualistas, trabajadores, proveedores o terceros; salvo que se trate de atenciones de cortesía de valor simbólico que no excedan de los límites considerados razonables en los usos sociales. La frecuencia y momentos serán aspectos a considerar.

Política de Integridad y Transparencia - Política

La integridad, transparencia y ética son valores que han de estar presentes tanto en las empresas como en los individuos y que han de ser aplicables a todos los ámbitos de actuación. La entidad dispone de varios documentos en los que se traslada al interesado los principios de la organización en relación a su actividad. Entre ellos se destaca la guía del paciente en el que se indican los derechos y obligaciones que tiene el paciente, usuario de la entidad. Dicho documento está disponible en la página web de la mutua; al igual que las memorias anuales, las cuales reflejan la situación económica financiera, y el código ético. La información ofrecida por la entidad se estructura del siguiente modo: - Información institucional relativa a Fraternidad-Muprespa, los servicios que ofrece como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, el Plan Estratégico, la Responsabilidad Social Corporativa y el patrimonio inmobiliario. -Estructura organizativa que incluye la composición de los órganos de gobierno y participación, así como el organigrama de la entidad. - Información económica que comprende el informe anual y memoria de sostenibilidad (desde el año 2003), la información relativa a las acciones de gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria, las tarifas oficiales de mutuas, los presupuestos, los informes y cuentas, así como la liquidación de ingresos, la liquidación de gastos, el seguimiento de indicadores y objetivos; además de los contratos llevados a cabo por la Mutua a los que se accede mediante enlace a la Plataforma de Contratación del Estado. -Información jurídica con la normativa vigente que afecta al sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Código Ético / Conducta - Política

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

INFORME DE PROGRESO 2019

son colaboradoras de la Administración. El Código Ético de Fraternidad-Muprespa establece los principios y valores que la Mutua se compromete a mantener con sus distintos grupos de interés, para alcanzar una gestión ética y responsable en su actividad como entidad colaboradora con la Seguridad Social. No pretende compilar todas las situaciones que puedan darse, sino establecer las guías éticas principales de la organización. El Código de Conducta de Fraternidad-Muprespa afecta a todos los empleados de la entidad con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo. Establece unas normas de conducta para facilitar a las personas trabajadoras hacer lo correcto y hacerlo de la mejor manera posible, orientando su actuación con valores éticos y principios éticos que los distinguen. La guía del paciente contempla los derechos y obligaciones del mismo. En todos ellos se establece, junto al contenido objeto de su publicación, el modo de proceder para registrar una denuncia, reclamación o queja. Todos los documentos están disponibles en la web de Fraternidad-Muprespa y a disposición de la plantilla en la Intranet.

Política de Compras - Política

La actuación de la entidad en este aspecto se rige en función del art. 334 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y el Perfil del Contratante de Fraternidad-Muprespa; y se integra en la Plataforma de Contratación del Estado. En la Plataforma de Contratación del Estado se encontrará la información relativa a los anuncios de licitación y adjudicación, los pliegos de condiciones particulares, de prescripciones técnicas, las adjudicaciones y cualquier otra documentación o comunicación que se considere oportuno publicar durante la fase de preparación, licitación, adjudicación y ejecución de los contratos; así como las Instrucciones Internas de contratación de la entidad. La documentación está disponible en la web corporativa donde se pueden consultar los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación. Los suministros y servicios se han realizado de acuerdo con el plan de RSC de la entidad, el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management), y el decálogo del comprador de la AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos) En la cadena de suministros se ha velado por mantener los criterios de calidad,

conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la LISMI, LOPD y la ISO 13485.

Transparencia y Buen Gobierno - Política

Los órganos de gobierno y participación de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social son los establecidos en el artículo 71 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, según la redacción dada al mismo por la Ley 35/2014, de 26 de octubre, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social. La responsabilidad de los miembros de los órganos de gobierno, así como la responsabilidad mancomunada de los empresarios asociados, se regulan en los artículos 71 y 75 del citado Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. La entidad ofrece a través de su portal web, bajo el título Ley de Transparencia, información relativa al funcionamiento, actuación y actividad de acuerdo con lo dispuesto con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. De este modo la entidad está obligada a publicar de manera permanente determinada información pública exigida por la Ley con el fin de garantizar la transparencia de su actividad y el derecho de acceso a dicha información por parte de los ciudadanos. Esta información versa sobre: información institucional, estructura organizativa, información económica e información jurídica. 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.

Políticas Internas de Gestión - Política

La seguridad relacionada con la gestión y documentación es un pilar dentro de Fraternidad-Muprespa, por ello es preciso actuar de modo coordinado entre diversas áreas/departamentos y con criterios de estricta profesionalidad. Para la prevención y gestión de conflictos de intereses la entidad dispone de los siguientes mecanismos: • Firma anual de los miembros de los órganos de gobierno y participación de una declaración de no estar incurso en causa de incompatibilidad y de conocer las prohibiciones del art. 91.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. • Firma de todo miembro del órgano

INFORME DE PROGRESO 2019

de asistencia a la contratación de una declaración de no estar incurso en ninguna de las causas de exclusión que se adjuntan al expediente. En caso de advertirse que se diese alguna de las causas, el miembro sería inmediatamente sustituido pudiendo, en caso de considerarse necesario, retrotraer alguna actuación ya realizada. • Existencia de un código de conducta para los empleados en el que se describen los posibles conflictos de intereses y la actuación ante los mismos. El seguimiento de su cumplimiento viene llevado a cabo anualmente sobre la base de un informe que eleva el órgano de análisis de conducta. Los mecanismos de gestión del desempeño de carácter externo que supervisan y controlan la actividad de la entidad y por lo tanto el gobierno de la misma son: Económicos (Auditoría del Tribunal de Cuentas. Auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social. Auditoría anual por iniciativa de Fraternidad-Muprespa); Ambientales (Certificaciones ambientales (ISO 14001, EMAS) y Verificación de la Huella de Carbono); Sociales (Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Sello Bequal categoría plus. Certificado DIGA); Otros (Certificación de gestión de la calidad (ISO 9001). Asimismo, la entidad cuenta con una unidad interna de Control de gestión y Auditoría encargada de realizar auditorías en los centros de atención y unidades de servicios centrales, vigilar el cumplimiento de los procesos, instrucciones y normativa vigentes, e informar periódicamente de las incidencias más preocupantes detectadas.

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

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

Formación - Acción / Proyecto

La formación ofrecida por la entidad a través de la plataforma on-line y presencial (tanto para clientes como para empleados pero con diferentes soportes) muestra la actuación acorde con la normativa y requisitos que se imponen a las entidades colaboradoras con la administración. En Fraternidad-Muprespa se han organizado en 2019 más de 110 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. Se han realizado un total de 34 campañas a través de correo electrónico dirigidas a distintos grupos de interés externos. La campaña de comunicación que mayor alcance ha tenido en 2019 ha sido la correspondiente a los calendarios laborales 2020 con 9.855 usuarios. Además, se han remitido 27 números 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, y emprendedores. El boletín se ha remitido aproximadamente a 29.405 destinatarios. El Aula prevención es el área privada de formación digital que la Mutua pone a disposición de sus 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. El aula pretende fomentar la conciencia en prevención y salud de los grupos de interés con el objetivo de reducir la siniestralidad en las empresas. Durante 2019, la Mutua ha celebrado un total de 254 cursos y jornadas para la educación y mejora de la cultura preventiva con el fin de fomentar la concienciación de las empresas. Estas actuaciones han alcanzado a un total de 1.708 alumnos. Fraternidad-Muprespa ha impartido 287 talleres de seguridad vial con realidad virtual inmersiva para 2.412 alumnos. También se han realizado 5 jornadas Prevención10.es:herramienta preventiva para autónomos y empresas de hasta 25 trabajadores. En 2019 se ha añadido 1 nuevo taller bajo el título "Taller de Mindfulness" hasta alcanzar un total de 71 cursos y 9 talleres de promoción de la salud.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

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

INFORME DE PROGRESO 2019

de la entidad más allá de sus instalaciones físicas y su horario de atención. La Oficina Digital se ha renovado en 2019, acelerando su proceso de evolución como consecuencia al trabajo realizado en distintas iniciativas del Plan de Evolución Digital. Se han incluido novedades, entre las que destacan: - Avance en el proceso de digitalización de la relación con los mutualistas, representantes y trabajadores protegidos con la incorporación de nueva correspondencia digital en el ámbito de las prestaciones económicas para los usuarios de empresas mutualistas y asesores de la Oficina Digital. -Incorporación y personalización en el uso de un simulador de costes de absentismo. -Nuevos servicios para los miembros de los Órganos de Gobierno y Participación de la Mutua en la Oficina Digital: Junta Directiva, y Comisión de Control y Seguimiento. - Nuevas funcionalidades en la Oficina Digital dirigidas a la digitalización de la relación con los proveedores sanitarios, con el fin de optimizar la cadena de valor y maximizar la calidad del servicio. Como complemento al servicio de la Oficina Digital, la Mutua pone a disposición de sus empresas mutualistas AppSent, una aplicación para dispositivos móviles (android e iOS) que les permite realizar el seguimiento del absentismo por contingencia común de sus trabajadores. 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 2019 han sido: - Avances en la digitalización de la experiencia del paciente con la incorporación de nueva correspondencia digital, documentación de los procesos asistenciales (informes médicos de urgencias, informes de alta o de revisión de alta, certificado médico de la prestación por riesgo de embarazo o lactancia, alta hospitalaria, copia de la historia clínica, justificantes de asistencia entre otros) y otras funcionalidades como la posibilidad de confirmación de llegada a una cita con el móvil en los puntos de atención digital de nuestros centros asistenciales. -Nuevo visor de imágenes de pruebas médicas para el acceso a imágenes de las pruebas diagnósticas del paciente. -Guías de ejercicios de movilidad personalizadas en función de la patología. A su vez, la App Mi Frater Paciente traslada los servicios del portal del Paciente a los dispositivos inteligentes, tanto teléfonos como tabletas, permitiendo al paciente tenerlos a su disposición con absoluta inmediatez. 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. En 2019, el portal Rincón del asesor ha experimentado un ligero aumento de usuarios, recibiendo 3.739 visitas, de un total de 1.854 usuarios que han accedido a la biblioteca consultando 4.513 documentos de los 4.767 disponibles. Asimismo, se han incorporado a la biblioteca 619 nuevos documentos. El Portal de Emprendedores 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 experimentado un crecimiento de usuarios del 15.14% respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 8.022 usuarios. Red de Atención: Fraternidad-Muprespa ha contado a su disposición al cierre del ejercicio 2019 con una red de 127 centros de trabajo de los que 122 corresponden a puntos de atención propios, distribuidos por toda la geografía nacional desde los que la entidad da servicio a sus mutualistas, y los 5 restantes a las sedes de sus servicios centrales ubicados en Madrid. Durante 2019 se ha abierto un nuevo centro asistencial en Ripollet, se ha ampliado el centro asistencial de Aranda de Duero, se ha trasladado el centro asistencial de Gijón y se ha ampliado el centro de Lorca. También ha finalizado el acondicionamiento y puesta en marcha del nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Durante 2019 la Mutua ha suscrito los siguientes acuerdos de colaboración: -Firma de la Alianza +compromiso: Asepeyo, Fraternidad-muprespa y MC Mutual. - Actualización del acuerdo firmado en 2016 con UMIVALE -Actualización del acuerdo firmado en 2010 con Mutua Universal. También se han firmado contratos específicos con Asepeyo, MC Mutual, Mutua Universal, Ibermutua y Umivale para el uso compartido de espacios, optimizando el uso de recursos propios entre mutuas.

Comunicación - Acción / Proyecto

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 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 relacionados con los canales digitales que la Mutua pone

INFORME DE PROGRESO 2019

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. El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto se ha mantenido relativamente estable en relación al 2018 en términos de llamadas. No obstante, la atención realizada a través de la ventanilla electrónica ha aumentado en un 18.52% su actividad, poniéndose de manifiesto que los canales digitales se asientan como principal vehículo para la atención a los distintos grupos de interés. 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 portal web corporativo, destinado a ofrecer información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y su funcionamiento a cualquier persona interesada, ha registrado durante 2019 un aumento en el número de usuarios, accesos y páginas vistas. Las sesiones recibidas han aumentado en un 10.27% hasta alcanzar las cerca de 870.000, el número de usuarios en un 20.14% y las visitas a páginas en un 4.33%

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

La función de contratación de bienes y servicios está sometida a varios controles y auditorías tanto internos, realizados por el departamento de Intervención y el departamento de Control de gestión y Auditoría, como externos, realizados por la Intervención General de la Seguridad Social y el Tribunal de Cuentas. Los mecanismos de gestión del desempeño de carácter externo que supervisan y controlan la actividad de la entidad son las siguientes: Económicos: auditoría del Tribunal de Cuentas; auditoría de Intervención General de la Seguridad Social; auditoría anual por iniciativa de Fraternidad-Muprespa. Ambientales: certificaciones ambientales (ISO 14001, EMAS) de centros. Sociales: sello Bequal en la categoría plus; certificados DIGA La entidad también cuenta con una unidad interna de control de gestión y auditoría encargadas de realizar auditorías en los centros de atención y unidades de servicios centrales, vigilar el cumplimiento de los procesos e instrucciones vigentes, informar periódicamente de las incidencias más preocupantes detectadas, revisar los sistemas de control establecidos para verificar el cumplimiento de los procedimientos y normas, y realizar la auditoría de los sistemas de gestión. Las cuentas anuales se acompañan de dos informes de

auditoría, uno sobre las cuentas del patrimonio de la gestión de la Seguridad Social, y otro sobre las cuentas del patrimonio histórico. En relación al Tribunal de Cuentas, en 2019 se han realizado los trabajos para el examen y comprobación de la Cuenta General del Estado del ejercicio 2018, en la que se integran las cuentas de la Mutua.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

Disponer de un canal de denuncias es un elemento necesario e imprescindible para poder obrar correctamente y mejorar la gestión. Como se recoge en el código ético de la entidad, se dispone de un canal de denuncias. La identidad de la persona denunciante tendrá consideración de información confidencial. Las sugerencias, consultas o dudas que puedan surgir sobre su interpretación, y/o aplicación, denuncias que falten a la ética, la integridad o atenten contra los principios recogidos en el mencionado código, deberán dirigirse al Departamento de RSC, que dará traslado, en su caso, al Comité de Dirección, quién, si llegase el caso, promoverá una investigación de carácter confidencial.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

La valoración de los trabajadores asistidos y la de las empresas mutualistas, autónomos, proveedores o cualquier otra colectividad que se relaciona con Fraternidad-Muprespa es altamente valorada. Un feedback muy a considerar ya que representa parte de una visión externa de la entidad. Todas las plataformas informáticas (intranet, web corporativa, redes sociales) y el material impreso (cartelería, dípticos) que edita Fraternidad-Muprespa dispone de direcciones (correo electrónico y dirección postal) mediante las cuales cualquier usuario puede contactar con la entidad. Además, la ventanilla electrónica de atención disponible en el portal web corporativo de la Mutua recibe el nombre de "Contacte con nosotros". A través de esta, se responden las consultas sobre cualquier temática además de las que corresponden al Centro de contacto. 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), y que el sistema encauza de manera automática a la persona de la Mutua responsable de su gestión. El número de comunicaciones recibidas durante 2019 ha sido de 4.035 y se han gestionado en tiempo y forma el 99,36% por encima del ratio establecido como objetivo.

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

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. Durante 2019 ha recibido un total de 1739 quejas y reclamaciones. La gestión del defensor del mutualista ha permitido que en 371 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (21,33%), presentando un ligero descenso en relación al año anterior, cuyo porcentaje correspondió a 29,45%. Por su inmediatez, el conducto más utilizado para interponer las reclamaciones ante el Defensor del mutualista continúa siendo la hoja de reclamación (oficial o interna), puesta a disposición de los mutualistas en todos los centros de atención. A lo largo de 2019 se ha impartido a la totalidad de trabajadores de la Mutua una formación específica sobre actividades desarrolladas por el departamento y el proceso en la gestión de quejas y reclamaciones. Se ha obtenido la renovación del Certificado del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones (Norma ISO 10002:2015) por segundo año consecutivo desde que se implantó dicha norma en el año 2018.

Documentos adjuntos: [Politica General de RSC - \(Firmada\).pdf](#)

Objetivos marcados para la temática

Cubrir las demandas de los clientes conforme a los criterios, protocolos y actuaciones que correspondan, siempre con los estándares de calidad, legalidad y prontitud. Además de mantener los canales de comunicación activos y actualizados. Erradicar toda actuación amoral Continuar ejerciendo la responsabilidad en la cadena de suministro. Buscar sinergias en materia de RSC con las empresas proveedoras. Cumplimiento de los principios que rigen el código de conducta y riesgos penales y código ético. Así como la prevención y gestión de conflictos de

intereses. Control y seguimiento del código de conducta. Control y resolución ante las quejas y reclamaciones con el objeto de aminorar las quejas o reclamaciones. Cumplimiento de la legislación. Implantar las medidas necesarias para garantizar la adecuada transparente que la gestión requiere. Continuar e incrementar la participación de la entidad en espacios en los que se pueda transmitir la política de RSC, buscando sinergias en materia de RSC con nuestros grupos de interés. Continuar con los programas vigentes de formación en materia de transparencia en la gestión, actualizando los módulos formativos según los avances y las actuaciones legislativas. Reforzar la conciencia de gestores de recursos públicos a través de comunicaciones. Continuar con el plan formativo para las nuevas incorporaciones. Reforzar el contenido formativo a través de los diversos canales de comunicación interna: blog, noticias, boletines con artículos... Su planteamiento es refrescar y consolidar los principios básicos de la conducta ética en las diversas áreas de gestión Disponer de un canal de denuncias es un elemento necesario e imprescindible para poder obrar correctamente y mejorar la gestión.

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

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

Código Ético Comercial - Política

La actuación de la mutua en relación a las compras y servicios está regida por el art. 334 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por el Perfil del Contratante y normas internas. El departamento de Compras y Servicios basa sus relaciones comerciales en el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management), así como el decálogo del comprador promovido por la AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento).

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

La entidad desarrolla las siguientes actividades orientadas a la atención de sus mutualistas y trabajadores cubiertos: - La gestión de la prestación económica y de

INFORME DE PROGRESO 2019

la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendida en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. - La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes. - La ayuda a la prevención de contingencias y la tramitación de la solicitud de bonificaciones del sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido a la disminución y prevención de la siniestralidad. - La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural. - La gestión de la prestación económica por cese en la actividad del trabajador por cuenta propia. - La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. - También se dispone de una red compuesta por 122 puntos de atención propios.

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Fraternidad-Mupresap ha llevado a cabo la asistencia sanitaria de los trabajadores a los que protege a través de una red de 1.840 puntos de atención sanitaria, de los cuales 106 eran centros propios además de los dos centros intermutuales. Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Trabajo Migraciones y Seguridad Social para priorizar la dispensación de la asistencia sanitaria a través de concertos con otras mutuas, en Fraternidad-Muprespa se han mantenido vigentes los convenios de colaboración firmados con Activa Mutua, Asepeyo, CESMA, Ibermutuamur, MAZ, MC Mutual, Mutua Intercomarcal, Mutua Montañesa, Mutua Universal, Mutualia, Umivale y Unión de Mutuas. Estos acuerdos le han permitido a Fraternidad-Muprespa ofrecer a sus mutualistas una red de centros exclusiva y única entre mutuas, con un total de 942 instalaciones mutuales distribuidas por todo el territorio nacional. Adicionalmente, la red asistencial se ha complementado mediante concertos con las más prestigiosas clínicas, centros asistenciales y profesionales de distintas especialidades para sumar un total de 795 puntos de atención sanitaria adicionales y una red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves.

Premios - Herramienta de Seguimiento

Fraternidad-Muprespa fomenta la buena labor de sus grupos de interés en materia de salud y prevención de riesgos realizando menciones y otorgando galardones. Ha celebrado en 2019 la VII edición de los Premios 2804, Escolástico Zaldivar, dedicados a la promoción de

la seguridad y salud de las empresas mutualistas que hayan demostrado su compromiso en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. En esta edición se han presentado 58 memorias. 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 hace referencia. Premio en XIX Congreso Nacional de la SETLA: miembros del equipo del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana han recibido el premio a la mejor comunicación oral por el trabajo "Registro del dolor en pacientes hospitalizados. Hospitalización son dolor". han reconocidos con el diploma de expertos universitarios de valoración de incapacidad por la UNED, 55 profesionales médicos de la mutua. Premio a la eficiencia energética Hospital Fraternidad-Muprespa Habana: la Mutua ha sido galardonada con el segundo premio a la Mejor Actuación en Eficiencia Energética convocados por A3e, Asociación de empresas de eficiencia energética. Premio Prevenga por la trayectoria de la Mutua en el ámbito de prevención de riesgos laborales. VI premios Revista Formación Seguridad Laboral. Premios a PRL de la Junta de Castilla y León Premio Internacional ORP 2019. VI Premio Salud y Empresa "RRHH Digital"

Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de Seguimiento

La entidad pone a disposición de sus grupos de interés un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre los servicios prestados de manera fácil, cercana y ágil. La comunicación bidireccional y efectiva entre la entidad y sus grupos de interés es un aspecto fundamental para su crecimiento sostenible. La posibilidad de dialogar con estos, facilitarles la interacción o dotarles de información, le permite adaptarse a sus necesidades y ofrecerles el mejor servicio posible. Se dispone de numerosos canales de comunicación y difusión de información que abarcan distintos ámbitos y tecnologías, de manera que cada grupo de interés pueda hacer uso de aquellos que mejor se adapten a sus necesidades o manera de funcionar. En total de comunicaciones recibidas fue de 11.971, cuyo desglose por ámbito es el siguiente: Infoweb (Oficina digital y Web) 5.026; Oficina digital (acceso) 3.588; Delt@/AOC y e-Servicios 2.138; IRPF -- 1.077; Proveedores 142

Satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

La Mutua quiere mantener al cliente en el centro de su

INFORME DE PROGRESO 2019

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 2019 la Mutua analizó el grado de satisfacción de más de 16.675 pacientes, reclamantes y solicitantes de prestaciones especiales, que han pasado por sus centros asistenciales o han valorado sus servicios a través de encuestas telefónicas. La valoración general medida a través de dichas encuestas ha sido de 8,36 (en una escala de 1 a 10), siendo el detalle por servicio el siguiente: Admisión 8,53 Servicio médico 8,50 Servicio de enfermería 8,82 Servicio de fisioterapia 9,03 Tiempo de espera 8,11 Información recibida 8,17 Instalaciones 8,29 Valoración general 8,36 A través de las encuestas realizadas se han recibido 1.800 observaciones de pacientes, que una vez valoradas han servido para tomar decisiones en relación a la atención ofrecida.

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

La mutua dispone de un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre los servicios digitales prestados de manera fácil, cercana y ágil. Los canales de comunicación con el centro son principalmente los números de teléfono 902 363 860 y 91 418 32 40 y la ventanilla de atención del portal web corporativo. El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto se ha mantenido estable en relación al 2018 en términos de llamadas. No obstante, la atención realizada a través de la ventanilla electrónica ha aumentado en un 18,52% su actividad, poniéndose de manifiesto que los canales digitales se asientan como principal vehículo para la atención a los distintos grupos de interés. El defensor del mutualista tiene por misión atender, canalizar y dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de pacientes, empresas y trabajadores asociados. Durante 2019 ha recibido un total de 1739 quejas y reclamaciones. La gestión del defensor del mutualista ha permitido que en 371 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (21,33%), presentando un ligero descenso en relación al año anterior, cuyo porcentaje correspondió a 29,45%. La procedencia de mayoría de las reclamaciones ha obedecido a trabajadores por cuenta ajena (93,16%). El resto han sido formuladas por autónomos (5,46%) y empresas asociadas (1,38%) En cuanto a su distribución por tipo de contingencia cabe reseñar que 1.337 (76%) han estado vinculadas a la contingencia profesional y 402 (24%) al resto de contingencias.

Documentos adjuntos: [Politica de Gestion de las Quejas y Reclamaciones Rev 1 0 FIRMADO.pdf](#) Objetivos marcados para la temática

Continuar los criterios éticos en la contratación de servicios y compras, velando que los proveedores y empresas con las que se mantenga relación actúen correctamente. Reforzar los acuerdos de colaboración y proponer nuevos siempre que se ajusten a ley y sean de interés y utilidad a los grupos de interés. Informar, mantener y dar más accesibilidad al centro de contacto con el propósito de fomentar su uso, lo cual es un elemento activo y preventivo en la relación con el cliente.

Fomento de la calidad en la entidad



Fraternidad-Muprespa apuesta por la calidad, la sostenibilidad medioambiental y la responsabilidad social, tal y como 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.

Política de Calidad - Política

Documentos adjuntos: [SG-PL01 Politica de la Calidad. Rev 1.0 FIRMADO.pdf](#)

Relación duradera con los clientes

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

Código Ético / Conducta - Política

La ética ha de contemplarse como un eje fundamental e inquebrantable en toda gestión o actividad empresarial, máxime en entidades que como Fraternidad-Muprespa son colaboradoras de la Administración. En diciembre de 2012 la Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa aprobó el Código de Conducta y el Código Ético. Su finalidad es que todos los miembros de la organización actúen de conformidad con los valores y principios fundamentales adoptados por la entidad. En dichos códigos se recoge expresamente el compromiso de no incurrir en ningún tipo de discriminación por motivos de sexo, edad, raza, religión, opinión política o sindical, ascendencia nacional, origen social, discapacidad o de cualquier otra índole. El código ético establece los principios y valores que Fraternidad-Muprespa se compromete a mantener con sus grupos de interés para alcanzar una gestión ética y responsable en su actividad como entidad colaboradora con la Seguridad Social. El código de conducta dispone, por un lado, de las normas generales de conducta que debe de cumplir todo el personal de la entidad con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupe o del lugar en el que desempeñe su trabajo; y de otro, las normas de conducta específicas para la prevención de riesgos penales que podrían conllevar la responsabilidad penal de la persona jurídica. A estos últimos efectos, de prevención de riesgos penales, se dispone de un órgano de Análisis de Conductas que es el responsable de analizar, evaluar y tramitar la información recibida a través del canal de control de conductas, el cual tiene por objeto recibir información de cualquier incumplimiento por parte de empleados, directivos y terceros. Los dos códigos citados están publicados en la página web y en la intranet de la entidad, quedando así a disposición de todos los grupos de interés.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

La ventanilla electrónica de atención disponible a través del portal web corporativo de la Mutua recibe el nombre de “Contacte con nosotros”. Se trata de un servicio de atención disponible las 24 horas del día, en el que el usuario puede contactar con la Mutua por escrito (pudiendo adjuntar documentación) para tratar cualquier tipo de información. El sistema encauza de manera automática la comunicación al responsable interno de su gestión de acuerdo al tema indicado por el remitente. El número de comunicaciones recibidas durante 2019 ha sido de 4.035, y se han gestionado en tiempo y forma el

99,36%. 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 2019. 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. El portal web corporativo, destinado a ofrecer información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y su funcionamiento a cualquier persona interesada, ha registrado durante 2019 un aumento en el número de usuarios, accesos y páginas vistas. Las sesiones recibidas han aumentado en un 10,27% hasta alcanzar las cerca de 870.000, el número de usuarios en un 20,14 % (496.724 usuarios totales) y las visitas a páginas en un 4,33% (1.901.330 páginas vistas).

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

La adaptación a los actuales tiempos exige que las empresas dispongan de múltiples canales de comunicación. El principal canal de comunicación con los clientes es a través de la web corporativa www.fraternidad.com. Otras aplicaciones informáticas que están a disposición del cliente son: www.fraternidad.com/mobile (portal móvil para teléfonos inteligentes o smartphones); www.rincondelasalud.com (portal sobre salud y buenas prácticas). Dentro de la web corporativa otros apartados especialmente diseñados para el usuario: Portal del Paciente, Previene, Rincón del colaborador y Rincón de la salud que está abierto para todos los públicos. Así mismo, también cuenta con presencia en las redes a través de facebook, youtube, linkedIn y twitter. Un canal multimedia FMTV instalado en las salas de espera, una red de más de 104 pantallas de plasma que emiten información de interés general y actual durante el horario de atención al público. Con el objeto de mejorar y agilizar la comunicación con los clientes, la entidad ha personalizado el portal web según la tipología del usuario: “Web por perfiles” (empresa, autónomos, colaborador y trabajador). Junto a la información y documentación que se encuentra en cada portal la entidad realiza comunicaciones electrónicas con avisos y

INFORME DE PROGRESO 2019

notas informativas, edición y envío electrónico del boletín InForM@ (información relevante sobre Seguridad Social, Salud, RSC, Calidad, PRL...), notificaciones a través de sms, boletín Extranet.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa ha realizado un total de 34 campañas a través del correo electrónico dirigidas a los distintos grupos de interés externos. A su vez se han remitido 27 números 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 y emprendedores. Además en 2019 ha organizado más de 110 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. La exposición itinerante de carteles de prevención del siglo XX ha visitado nuevos emplazamientos en toda España, desde estaciones de ferrocarriles a aeropuertos, celebrando 13 exposiciones durante el año 2019. La aparición en prensa a lo largo de 2019 ha aumentado en un 51%. Se ha remitido a los medios 109 notas de prensa que han dado como fruto 827 publicaciones en distintos medios de comunicación. La Mutua ofrece en sus salas de espera la difusión de contenidos audiovisuales relacionados con la salud laboral y la prevención de riesgos laborales, servicios informáticos a disposición del mutualista, la calidad y el medioambiente, entre otros a través de FMTV. Se trata de un sistema de cartelería compuesto por 110 pantallas repartidas por su red de centros de atención, con una programación de contenidos ininterrumpidos durante el horario de atención al público. En 2019 la parrilla de contenidos ha sido actualizada adaptándose a los intereses de los pacientes, completando una programación de 101 contenidos. Además, con motivo de la inauguración del hospital se han creado 72 contenidos exclusivos emitidos en las salas de espera del nuevo centro. Y coincidiendo con la semana de la seguridad vial en noviembre de 2019 se han emitido 65 contenidos en una única parrilla monográfica sobre seguridad vial.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Uno de los objetivos de Fraternidad-Muprespa es implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en los centros asistenciales, así como un sistema de gestión ambiental. Fraternidad-Muprespa ha obtenido la certificación de 10 nuevos centros conforme a la norma

ISO 14001:2015, relativa al sistema de gestión ambiental, hasta alcanzar los 71 centros certificados. En 2019 ha obtenido la renovación Certificación del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la norma UNE-ISO 10002:2014, Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones. También ha renovado el Sello Madrid Excelente, distintivo que otorga la Comunidad de Madrid a aquellas empresas que cumplen con unos determinados estándares de calidad y con la excelencia en la gestión de la empresa. La Mutua ha llevado a cabo las auditorías para la renovación de las certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 27001, del sistema de gestión integrado en el ámbito de los sistemas de información para 103 centros. También ha renovado la certificación que acredita la conformidad del sistema de gestión de la Mutua con el modelo de la OMS de sistemas de gestión de entornos de trabajo saludables.

Formación - Acción / Proyecto

Se han realizado 5 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 2019 se ha añadido 1 nuevo taller bajo el título "Taller de Mindfulness" hasta alcanzar un total de 71 cursos y 9 talleres de promoción de la salud.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2019

La fidelización es uno de los grandes retos de toda empresa, organización o entidad. La fidelización responde a la implantación de múltiples políticas que tienen relación con el servicio prestado. En la actualidad, los clientes de Fraternidad-Muprespa reflejan una fidelización de más de 20 años. A ello se le añade el contacto personal que los responsables de la entidad en cada territorio tienen con los clientes, una práctica que responde a la vasta tramitación que han de realizar los clientes, siendo preciso actuar según la legislación que en algunos aspectos está en constante actualización, igualmente sirve para detectar necesidades y sondear la

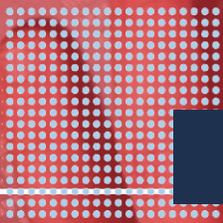
percepción en primera persona del cliente.

Objetivos marcados para la temática

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

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Las personas constituyen el elemento básico y fundamental de la organización. Garantizar la salud y el bienestar de las personas, articulando mecanismos de prevención, es una obligación de la empresa, que debe actuar realizando todos los esfuerzos a su alcance para desarrollar políticas eficaces frente a los riesgos laborales. Fraternidad-Muprespa se compromete a la prevención de los daños y del deterioro de la salud, para ello se adoptarán las medidas necesarias para eliminar o reducir al máximo posible los riesgos laborales generados en el desarrollo de sus actividades, siempre teniendo en cuenta las diferencias individuales de los trabajadores de Fraternidad-Muprespa. El Sistema de Gestión de PRL está abierto a la participación activa de los empleados, para incluir sus sugerencias de mejora, con objeto de fomentar la mejora continua. Su compromiso de mejora continua dirige sus esfuerzos para lograr una mayor eficacia del Sistema de Gestión de PRL y del desempeño en salud y bienestar. En el marco de su Sistema de Gestión de PRL promueve la excelencia preventiva y la excelencia empresarial saludable a través del establecimiento y revisión de los objetivos y metas preventivas, en la medida de lo posible cuantitativos, sobre aquellos aspectos susceptibles de mejora, detectadas en la evaluación sistemática y periódica de los riesgos laborales. Los empleados disponen en la intranet de un apartado específico y privado sobre Seguridad y Salud Laboral. En dicho apartado se ofrece: la ficha de prevención personalizada según el puesto, los reconocimientos médicos y específicos que se han realizado a través de la entidad, así como las recomendaciones oportunas y, con carácter general, píldoras informativas de información que es considerada relevante.

PRL - Política

La implicación de la dirección de la entidad en materia

de prevención de la seguridad y salud de los trabajadores ha sido esencial. Fraternidad-Muprespa cuenta con un Servicio de Prevención Propio que vela por la salud de su plantilla 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. Tiene implantado un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en todos sus centros, además de la certificación en la norma OHSAS:18001:2007 en 22 centros de trabajo. Este sistema de gestión garantiza la seguridad y salud en el trabajo tanto en la vigilancia de la salud como en la aplicación de protocolos en caso de riesgos inherentes en el puesto de trabajo. Además de garantizar la vigilancia en materia de seguridad, higiene, ergonomía y psicología para todo el personal de la Mutua.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

La Mutua tiene una política de Seguridad-Salud y bienestar en el trabajo que será de aplicación en toda actividad de la entidad. Fraternidad-Muprespa garantiza la Seguridad y Salud en el Trabajo, tanto en materia de vigilancia de la salud, con la aplicación de los protocolos correspondientes a todos los trabajadores de la mutua, en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo, así como en materia de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología para todo el personal de la Mutua. Para la consecución de los objetivos preventivos fijados en el Plan de Prevención establece un Programa de Actividades concretas para cada año que se detallan en las correspondientes memorias anuales y se publican en la intranet para conocimiento general de la plantilla. La actuación del Servicio de Prevención Propio se diseña en función tanto de las actividades que desarrollan los empleados como por sus perfiles, incrementando actividades preventivas a través de los reconocimientos médicos, las comunicaciones y campañas.

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Los trabajadores a los que se realizó un examen de salud y porcentaje de asistencia respecto al total de trabajadores del contrato son: Total de trabajadores a los que se les realizó un examen de salud : 1418 (909 mujeres; 64,10%, 509 hombres; 35,90%) Porcentaje de Asistencia : 66,16 % Edad media: 45 años. Las evaluaciones de la salud se realizan en razón de su calificación o tipo de examen de salud en función del momento, el estado de salud y los cambios de tareas y riesgos asignados. Se definen los siguientes tipos: .

INFORME DE PROGRESO 2019

Examen de salud periódico. Examen de salud inicio incorporación a puesto de trabajo. Examen de salud analítica previa. Examen de salud a trabajadores sensibles. Examen de salud ausencia prolongada por motivos de salud. Examen de salud de seguimiento. Además, se han realizado 533 vacunaciones como parte de la campaña de vacunación antigripal.

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

Adhesión a la Declaración de Luxemburgo en el que se establece el compromiso de la entidad con la divulgación, la sensibilización y el fomento de hábitos saludables para sus empleados. Difusión de noticias relacionadas con medidas protectoras para el periodo estival; fomento de la actividad física, convocando al personal en encuentros deportivos. En 2019 se han registrado 10 publicaciones en el blog del Servicio de Prevención Propio, 19 noticias en la intranet corporativa y 32 avisos. Además, a la ficha de prevención de los empleados se han añadido 436 documentos con información sobre riesgos inherentes a los puestos de trabajo. El porcentaje de actividades preventivas programadas realizadas se mantiene alto un 92%. Se han realizado un total de 878 actividades en materia preventiva en nuestros centros de trabajo. 844 Programadas y 34 No programadas. En el transcurso de la auditoría de seguimiento de Certificación OHSAS, han destacado tanto el diseño de nuestro Sistema de Gestión de la Prevención, como la baja accidentalidad, la formación de nuestra plantilla y la Información, Consulta y Participación de los trabajadores.

Informe de Coste del Absentismo - Herramienta de Seguimiento

Fraternidad-Muprespa realiza un exhaustivo seguimiento de la salud colectiva de sus trabajadores a nivel nacional, comparando la evolución anual de los diversos procesos a través de sus estudios epidemiológicos, que permitan identificar, eliminar y/o controlar factores de riesgo asociados a los diversos puestos de trabajo. A pesar de las medidas llevadas a cabo por la entidad para velar por la salud de los trabajadores, en el año 2019 se han registrado 904 procesos de baja por contingencia común, la mayoría con una duración media menor o igual a 3 días. El 23,23% de los casos ha tenido una duración de entre 4 y 15 días y, el 32,96 % de los casos ha registrado una duración superior a los 15 días. De estos expedientes, un 50,33% corresponde a personal de oficina y un 47,7% a personal sanitario, y un 2,10% a

otro personal. El 70% de los procesos se han registrado en mujeres y el 29,87% en hombres. Las patologías más registradas entre los empleados de Fraternidad-Muprespa han sido relacionadas con el aparato respiratorio y enfermedades del sistema osteomuscular y conectivo.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Con fecha 21/10/2019 se ha recibido el certificado de renovación de Empresa Saludable para todos los centros de Fraternidad-Muprespa. La certificación fue realizada por la Empresa certificadora AUDELCO, y tiene una vigencia de 3 años desde la fecha de emisión. El Sistema de Gestión OHSAS SA04 ha pasado con resultado satisfactorio dos auditorías: La auditoría interna, realizada por SGS TECNOS, desde el 13 de Septiembre (Fase I) hasta el 25 de Septiembre de 2019 que finalizó la Fase II, auditando los centros de: Cánovas, San Agustín, Pinto, Móstoles, Santander, Valladolid (los dos centros), Alcalá de Guadaíra y Osuna. Fecha del informe 9 de Octubre. La auditoría de Certificación, realizada por AUDELCO, Fase I el 7 de Octubre 2019 y Fase II desde el 21 de Octubre al 6 Noviembre de 2018. Los centros seleccionados por la empresa auditora han sido: San Agustín, Valladolid (dos centros), Gerona (dos centros) y Sevilla (Ramón y Cajal y Menéndez Pelayo). Fecha del informe final 6 de Noviembre de 2019. Vigencia de esta renovación hasta Marzo 2021. En el transcurso de la auditoría de seguimiento de Certificación OHSAS, han destacado tanto el diseño de nuestro Sistema de Gestión de la Prevención, como la baja accidentalidad, la formación de nuestra plantilla y la Información, Consulta y Participación de los trabajadores. En el informe emitido por Audelco, en el que nos evalúan comparándonos con la media, hemos obtenido 7,0 (70%) de valoración global de nuestro Sistema de Gestión.

Documentos adjuntos: Política de Seguridad-Salud y Bienestar en el Trabajo Rev 2.0 FIRMADO.pdf

Objetivos marcados para la temática

Concienciar sobre la necesidad de actuar con criterios de prevención en todos los ámbitos. Continuar con las campañas informativas, fomentando actividades, encuentros y prácticas que estimulen la actividad física. Motivar a los empleados para que soliciten y realicen las pruebas y reconocimientos que se ofrecen dentro de dicho programa. Incrementar nuevas pruebas en función del perfil de la plantilla. Desarrollar programas

informativos que ilustren sobre medidas preventivas que puedan evitar las contingencias comunes. Continuar con las auditorías como herramientas para la obtención y mantenimiento de los certificados.

Conciliación familiar y laboral

Las relaciones laborales de la Entidad están reguladas por el Convenio Colectivo General de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. Además del citado Convenio, existe un Pacto entre Empresa y Representación Legal de los Trabajadores, denominado “Pacto Interno” en el que se incluyen aspectos que mejoran materias del citado Convenio, así como por acuerdos para materias específicas de la Entidad pactados con la Representación de los Trabajadores que mejoran aún más aspectos puntuales en las condiciones de trabajo con la finalidad de beneficiar a sus empleados y contribuir a mejorar el proceso productivo. Adicionalmente, Fraternidad-Muprespa en su compromiso por mantener la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres de su plantilla incorpora en sus Planes de Igualdad medidas que facilitan la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas que trabajan en la mutua.

Plan de Igualdad - Política

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

cónyuge o hijos mayores de edad cuando se documente la necesidad de los mismos de acudir acompañados.

Política de Conciliación - Política

El mundo laboral ha de ofertar y fomentar medidas internas que ofrezcan a los empleados la posibilidad de desarrollar su vida profesional sin renunciar a la personal. Fraternidad-Muprespa ha suscrito el III Plan de Igualdad en el que se establecen acciones que mejoran la conciliación de la vida laboral y familiar. Desde la intranet corporativa, todos los empleados tienen acceso a la documentación sobre las medidas aprobadas, esto es, el Plan de Igualdad, los beneficios sociales y las acciones vigentes para la conciliación. Igualmente se emiten pílulas y comunicaciones internas para difundir dichas medidas.

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

La entidad ofrece diversas medidas en materia de conciliación de vida familiar y laboral. Entre las medidas implantadas en la entidad con el objeto de mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar destacan: Teletrabajo. Mejora económica de la prestación por IT/CC, maternidad o riesgo embarazo hasta completar el 100% del salario. Posibilidad de acceso a las convocatorias de promoción interna a personas en situación de excedencia con reserva de puesto de trabajo. Flexibilidad de 1,5h. sobre el horario de entrada y salida para empleados con cargas familiares. Permiso por asuntos particulares a cambio de recuperación o remuneración. Permiso no retribuido y no superior a seis meses por causa justificada, en caso de realizar un curso académico completo se dispone de 9 meses. Permiso para cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. Permiso de paternidad ampliado. Permiso para acompañar a los exámenes prenatales y curso de preparación al parto del cónyuge. Permiso retribuido para asistencia a consulta médica con hijos menores o padres dependientes. Posibilidad de coger por horas o de modo intermitente el permiso por enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización o que precise reposo domiciliario, para familiares de hasta 2º grado de consanguinidad o afinidad. Reducción jornada de hasta 50% para trabajadoras víctimas de violencia de género. Excedencias con reserva de puesto de trabajo. Ampliación del disfrute de las vacaciones ordinarias hasta el 10 de enero del año siguiente. Posibilidad de fraccionar las vacaciones en más de tres periodos.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La comunicación que emite la entidad en este área se desarrolla a través de unos espacios específicos habilitados al efecto de la intranet corporativa denominados "Noticias del Plan de Igualdad" y "blog de igualdad", sin perjuicio de que en ocasiones desde comunicación interna se lancen correos a la plantilla de sensibilización o difusión de las medidas de conciliación. En ocasiones, en función de la repercusión de la noticia, la información también se publica en las plataformas de comunicación externa de la mutua: web, redes sociales.

Premios - Herramienta de Seguimiento

Los reconocimientos y premios que ha recibido la Mutua, más allá de ser motivo de orgullo para todos sus integrantes, son apreciados en la medida que avalan su labor en los distintos ámbitos a los que hacen referencia. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (ahora Ministerio de Igualdad) concedió en 2015 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. Fraternidad-Muprespa ha vuelto a ser evaluada en 2019 tras la presentación del informe anual de seguimiento. Fraternidad-Muprespa ha recibido el I Accésit premio supercuidadores Fraternidad-Muprespa cuenta también con el distintivo "Marca asturiana de excelencia en igualdad" otorgado por La Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana del Principado de Asturias. Fraternidad-Muprespa está adherida al pacto social contra la violencia de género en el Principado de Asturias, al sumarse al compromiso con los principios básicos de igualdad entre mujeres y hombres y en la condena explícita de la violencia de género. En la hoja de ruta entregada al Instituto asturiano de la mujer y políticas de juventud, se han definido las acciones que la entidad va a poner en marcha durante el periodo 2018-2021, a favor de la lucha contra la violencia de género en el Principado de Asturias. En diciembre de 2019 se resuelve la VIII convocatoria para la renovación del "Distintivo Alcorcón concilia comprometida con la igualdad" en la que se tuvieron en cuenta criterios como nuestro III Plan de Igualdad, las

medidas implantadas hasta el momento, medidas de prevención y actuación contra el acoso sexual y acoso por razón de sexo así como la comunicación a la plantilla sobre las medidas que se iban implementando como reconocimiento a las empresas que tienen buenas políticas de igualdad. Fraternidad-Muprespa ha obtenido el I Accésit en la V edición de los premios Supercuidadores por la candidatura "90 años cuidando la salud" que recoge los esfuerzos de la entidad a lo largo de su historia en prestar la máxima excelencia sanitaria a sus pacientes, apoyando y ayudando a su equipo humano para lograr la excelencia. Hemos continuado participando en jornadas, mesas y charlas relacionadas con las temáticas de género y liderazgo femenino como muestra del compromiso de Fraternidad-Muprespa con estas materias destacando una ponencia en un seminario sobre entornos de trabajo seguros y saludables en la que se habló de la mujer y la salud Laboral, participación en una mesa redonda en la UOC de Madrid en la que se habló sobre la PRL desde la perspectiva de género, mesa redonda sobre el liderazgo femenino en el II Congreso Prevencionar, etc. Asistimos en calidad de ponentes al XIII Congreso de la Actualidad Laboral organizado por el Colegio Oficial de Graduados Sociales de Madrid en cuya exposición hablamos sobre la implantación de los Planes de Igualdad en Fraternidad-Muprespa. También, hemos participado en la presentación del Proyecto INGEPRE (Integra Género en Prevención de Riesgos Laborales) en el marco de colaboración que tenemos suscrito con el Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales y el Instituto Asturiano de la Mujer como impulsores y promotores del proyecto queriendo, así, dar ejemplo al resto de empresas y mostrar nuestro compromiso con la igualdad y la prevención de riesgos laborales. Dicho estudio tuvo por objeto integrar la perspectiva de género en la prevención de riesgos laborales. Por ello, se centró en los cuatro sectores de actividad más feminizados y con mayor siniestralidad del Principado de Asturias. El trabajo de campo se llevó a cabo a través de un cuestionario en el portal web de Fraternidad-Muprespa que estuvo disponible durante cuatro meses, para las empresas de los sectores objeto de estudio: empresas del sector hostelero, empresas de asistencia en establecimientos residenciales, actividades de servicios sociales sin alojamiento y empresas de servicios, sobre todo, relacionadas con tareas de limpieza. En abril de 2019 procedimos a la renovar nuestra adhesión al chárter de la Diversidad para el periodo 2019-2021 como muestra de nuestro compromiso con sus Diez Principios básicos.

Porcentaje de la composición de los órganos

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

Tras la aprobación del III Plan de Igualdad, la entidad tiene entre sus principales retos lograr establecer porcentajes de representación de género más homogéneos para los niveles de responsabilidad. Por ello existen medidas implantadas como: Considerar candidaturas de ambos géneros siempre que exista disponibilidad de candidatos, En igualdad de condiciones incorporar un candidato del sexo menos representado, Tomar en consideración el principio de presencia equilibrada cuando se produzca una vacante en un puesto directivo o predirectivo a fin de poder cumplir los compromisos adquiridos con el ministerio. En 2019 se han nombrado un total de 5 mujeres en puestos directivos frente a 4 hombres y en puestos predirectivos 9 hombres frente a 6 mujeres. Por otro lado, se han cumplido los dos años desde la firma de los Convenios de Colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (ahora Ministerio de Igualdad), sobre la adopción de medidas para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y comités de dirección “Más Mujeres, Mejores Empresas”. La cláusula segunda de dicho Convenio, establece entre los compromisos la presentación, a los dos años de la entrada en vigor del mismo, de un informe en el que se analicen, a partir del diagnóstico inicial reflejado en el Anexo II, los logros y desequilibrios que puedan persistir para poner en marcha nuevas medidas que permitan acelerar el cumplimiento del objetivo. Por ello, procedimos a enviar un cuestionario completo conforme al modelo que nos enviaron.

Objetivos marcados para la temática

Mantener el espíritu de implantar y desarrollar acciones que desarrollen la plena igualdad. Desarrollar las medidas y detectar posibles acciones que beneficien la conciliación familiar y profesional. Continuar con la política de difusión. Continuar con la campaña de difusión interna e intensificar la campaña externa. Elaborar documentos en los formatos más idóneos en los que se recojan las medidas y acciones disponibles en la entidad en relación a la conciliación de vida laboral y personal. Formar sobre las ventajas que tanto para la entidad como para el interesado y su familia representan las medidas en materia de conciliación. Mantener las

actuales medidas e impulsar otras nuevas fruto de las sugerencias y trabajo desarrollado desde la comisión de igualdad.

Formación al empleado/a

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 fundó en 2018 la Universidad Corporativa de Fraternidad-Muprespa (UNICO). Comprometida con la formación permanente, UNICO se adapta al área de negocio, perfil y competencias requeridas para cada alumno con el objeto de ofrecerle un itinerario formativo en cada una de las escuelas existentes (administrativa, corporativa, directiva, preventiva, sanitaria y hospitalaria). De esta manera, cada miembro de la plantilla dispone de una forma de aprendizaje ordenada, transversal y acorde tanto a sus propias necesidades como a las que la empresa tiene de él. En 2019, UNICO ha cumplido su segundo año de funcionamiento, durante el cual se ha centrado en recoger la cultura y conocimientos de los profesionales referentes de cada área de la Mutua para ponerlos a disposición de la plantilla. Este planteamiento ha servido para concentrar el conocimiento de la entidad y que el personal interiorice que el acceso al mismo es a través de UNICO.

PRL - Política

El programa de actividades generales preventivas de Fraternidad-Muprespa también contempla la formación en materia de prevención de riesgos laborales, necesaria para el desempeño seguro de los distintos puestos de trabajo, según lo establecido en el artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En 2019 se han

INFORME DE PROGRESO 2019

impartido un total de 2.445,3 horas de formación a un 34,48% de la plantilla de la Mutua. esta formación ha consistido principalmente en cursos de reciclaje, jornadas de sensibilización, primeros auxilios, delegados de prevención y hábitos saludables, entre otros. Como resultado se ha refrescado la formación en PRL a prácticamente la totalidad de la plantilla de la Mutua desde que se estableció como obligatorio en nuestro catálogo de puestos a través del sistema de gestión.

Formación - Política

La Mutua tiene establecida una Política de Formación de las personas que trabajan en la Mutua con la finalidad de definirla y orientarla en base a los valores de la entidad y alineada con la Política General de Recursos Humanos de Fraternidad-Muprespa, sentando las bases de los procedimientos que afecten a esta materia y actuando como marco de referencia para la toma de decisiones con garantías de objetividad y transparencia. El Plan Estratégico Corporativo, recoge que los empleados de Fraternidad-Muprespa deben tener un compromiso y una formación técnica impecable en todos aquellos aspectos que les corresponda gestionar para proporcionar a los mutualistas y trabajadores afiliados la máxima calidad y la mejor atención y servicio. Además, conforme a la Política General de Recursos Humanos de la Mutua, Fraternidad-Muprespa, establece y garantiza el cumplimiento de unos principios generales de actuación en la formación de sus profesionales, adecuándose siempre a la legalidad vigente y, en su caso, a las directrices emanadas de los órganos competentes del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Las necesidades formativas de conocimientos técnicos, competencias y valores deben responder tanto a los requerimientos de la descripción de los puestos de trabajo de la Mutua, como a la cultura de la entidad, así como a los objetivos estratégicos establecidos en cada momento. En todo caso, el desarrollo formativo de los empleados debe estar alineado con los valores de la Mutua, persiguiendo que sean reconocidos como los mejores en el desempeño de su actividad y constituye un elemento esencial de la Política General de Recursos Humanos y un paso previo para la promoción y el desarrollo profesional. Por tanto, será prioritaria la identificación constante de las necesidades formativas del personal de la Mutua teniendo en cuenta un enfoque multidimensional, que permitirá realizar: - Una oferta de formación interna/externa universal para toda la plantilla que tendrá por objeto optimizar el trabajo de cada profesional mediante el establecimiento de un itinerario formativo para cada puesto de trabajo. Dicha oferta

responderá, tanto a las necesidades concretas que se vayan detectando en los puestos de trabajo, como de forma proactiva, a las necesidades de innovación y estrategia de la entidad y al cumplimiento de la legalidad vigente. - Una oferta de formación interna/externa para determinados colectivos o grupos de trabajadores enmarcada en planes de desarrollo o de carrera, u otros específicos o para el impulso de objetivos estratégicos de la Mutua y que responde tanto a las necesidades del puesto, como de cada persona. Se prestará especial atención a las necesidades del colectivo sanitario para el intercambio de experiencias en el ámbito científico específico de la Mutua. - Asimismo se analizarán de forma continua, las necesidades de formación a demanda, interna y/o externa, derivadas de la situación individual de cada persona, bien en relación a su puesto de trabajo, bien derivada de situaciones individuales de promoción, desarrollo, cambio de puesto, acogida, clima laboral, Prevención de Riesgos Laborales, u otras posibles.

Formación - Acción / Proyecto

Durante 2019 la Mutua ha impartido 38.397 horas de formación a un total de 4.930 alumnos (entendiéndose por alumno cada vez que una persona ha sido inscrita a una acción formativa distinta) de los cuales 3025 han sido mujeres y 1905 hombres. Cabe indicar que 39 de estas personas (15 hombres y 24 mujeres) sufrían algún tipo de discapacidad, siendo el porcentaje de formación de este colectivo del 78%. Estos datos arrojan que durante 2019 la Mutua ha realizado una media de 18,47 horas de formación por persona de la plantilla, dos horas menos que en 2018. En el caso de las personas con discapacidad la media de horas ha sido de 2,53. Dicha formación se ha realizado en la modalidad presencial sumando un total de 4.897 horas (a 297 mujeres y 331 hombres), favoreciendo el establecimiento de vínculos entre los empleados, en línea en 4.879 horas (2.435 mujeres y 1.338 hombres), mixta en 3.442 horas (46 mujeres y 35 hombres) y por videoconferencia en 44 horas (59 mujeres y 29 hombres). También se han concedido ayudas individuales para la formación externa a 330 alumnos (168 mujeres y 162 hombres) que ha supuesto un total de 10.135 horas formativas adicionales. Entre la formación impartida en 2018 cabe destacar: • Curso de Experto de valoración de incapacidades laborales de la UNED (30 alumnos). • Jornada de actualización para directivos de la red de atención (94 alumnos presenciales) • Jornada de actualización para técnicos de prevención (45 alumnos presenciales) • Delitos penales (29 alumnos presenciales)

INFORME DE PROGRESO 2019

• El defensor del mutualista (1.558 alumnos en línea). Los anteriores datos sobre la realización de la formación se transforman en una excelente transferencia de conocimientos como muestra el 9,40 (sobre 10) del indicador que la mide y una notable aceptación por parte de la plantilla (8,57 sobre 10)

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Todas las nuevas contrataciones reciben un curso de formación (acogida) en el que se les instruye sobre el funcionamiento genérico de la entidad y, según los puestos, formación relativa a su materia de trabajo.

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

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

Documentos adjuntos: [Politica de Formacion - 20170523 \(Firmada\).pdf](#)

Objetivos marcados para la temática

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

Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios

Las Secciones Sindicales legalmente constituidas en la Mutua han sido en 2019 CCOO y UGT, reconociéndose a ambas la capacidad de representación e interlocución colectiva de toda la plantilla de la entidad. Ambas Secciones Sindicales disponen de espacios propios en la intranet para publicar noticias. Además, cada Comité de Empresa dispone también de su propio tablón virtual en la

intranet para colgar las noticias de interés de sus centros. Las Secciones Sindicales son soberanas en la gestión de las bolsas de horas sindicales, lo cual facilita su actividad y desarrollo.

Convenio Colectivo - Política

Fraternidad-Muprespa regula sus relaciones laborales amparándose en el Convenio Colectivo General de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y el Estatuto de los Trabajadores. Fraternidad-Muprespa dispone de un Pacto Interno en el que se recogen mejoras sociales. Dicho Pacto es el resultado del trabajo conjunto entre la representación de la empresa y los trabajadores. Ambos documentos están disponibles en la intranet de la entidad. Los acuerdos de negociación colectiva contemplan la constitución de comisiones paritarias de seguimiento (formación, igualdad, IGRD, acción social, entre otras) cuya composición se realiza de forma proporcional al porcentaje de representación. Cada una de ellas tiene sus propias normas de funcionamiento de modo que garantizan la consulta y negociación permanente de cualquier cuestión que afecte a cambios en la organización, el trabajo u otras materias relacionadas con las condiciones de la plantilla, sin perjuicio de cumplir los plazos establecidos en la legislación laboral.

Intranet - Acción / Proyecto

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

Reuniones periódicas con el Comité de Empresa - Herramienta de Seguimiento

La comunicación y el dialogo entre representantes de la entidad y de los trabajadores ha ser fluido. La entidad establece tres reuniones ordinarias con las comisiones ejecutivas de las secciones sindicales mayoritarias (CCOO-UGT) y extraordinarias cuando una parte la

solicite. Las diversas comisiones de trabajo (igualdad, acción social, seguridad y salud en el trabajo, incentivos, formación). El Comité Estatal de Seguridad y Salud así como las diferentes comisiones se componen de modo paritario por representantes de la entidad y de los trabajadores; estas comisiones se reúnen según sus reglamentos de funcionamiento y organización del trabajo. En 2019 el número de delegados ha sido 133, el número de delegados de prevención ha sido de 89 siendo 12 los comités de seguridad y salud y 1 comité estatal de seguridad y salud.

Encuesta clima laboral - Herramienta de Seguimiento

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

Objetivos marcados para la temática

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

Ambiente laboral

La motivación de los profesionales de Fraternidad-Muprespa es un ámbito de progreso que se contempla desde el I Plan Estratégico de la Mutua de 2011. La búsqueda de un buen ambiente y clima laboral es vital para el desarrollo de una empresa;

un aspecto que fomenta sinergias ya que beneficia tanto al empleado en su entorno profesional y personal/familiar, como a la empresa.

Política de RRHH - Política

Recursos Humanos actúa como punto neurálgico en el que confluyen multitud de factores que interfieren en la plantilla, su bienestar, políticas salariales, desarrollo profesional, la identificación de la entidad, el clima, la formación... Todo ello es determinante para la salubridad laboral de la empresa. Desde la intranet de Fraternidad-Muprespa el empleado tiene acceso a todo el material aprobado y vigente que regulan las relaciones laborales y las mejoras, los planes internos y las diversas políticas de gestión. La documentación está estructurada por: procedimientos, acuerdos, documentación histórica, información, y plantillas/modelos. Todo cambio o incorporación de nueva documentación es difundida por comunicación interna a través de la intranet.

Acción social - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa dispone, junto a las medidas de conciliación de vida laboral y familiar, beneficios sociales a todos sus empleados. Ofrece a los empleados con contrato indefinido y una antigüedad mínima de un año la posibilidad de adherirse a los siguientes productos de la retribución flexible: Seguro de salud, guardería, tarjeta transporte, compra de un ordenador y formación. Además de lo anterior, destacan: Incentivo general de desempeño. Plan de pensiones. Seguro médico colectivo. Seguro de accidentes. Seguro de vida. Seguro de responsabilidad civil. Becas de estudios para empleados e hijos de empleados. Ayudas para guarderías. Ayudas para empleados con discapacidad y familiares. Ayuda económica para vivienda en supuestos de traslado por necesidades del servicio. Anticipos y préstamos. Vacaciones, mayores de 60 años: hasta 6 días adicionales. Días de libre disposición: 24 y 31 de diciembre, si caen en días laborables. Reconocimiento médico general que incluye la detección de alteraciones de la próstata y detección precoz del cáncer de colon. Las mujeres también de forma voluntaria y anual pueden realizarse un reconocimiento ginecológico. Asistencia sanitaria con medios propios para empleados y familiares de primer grado. Premio de permanencia en la empresa. Obsequio por permanencia de 25 años en la empresa.

Voluntariado/Ocio Corporativo - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa considera importante, como parte de las actuaciones en términos de responsabilidad social, el comportamiento ético y responsable de sus miembros. Por ello, trata de promover la participación de los empleados en el desarrollo de acciones solidarias. Durante el mes de diciembre, en colaboración con Cruz Roja, se efectuó una campaña de donación de sangre en los centros de trabajo de servicios centrales de Fraternidad-Muprespa en Madrid, en los que llevan a cabo su actividad más de 250 profesionales de la Mutua. Ha colaborado con el Colegio Madre Vedruna Sagrado Corazón de Castellón en la celebración de la III Carrera Solidaria, destinando los beneficios obtenidos a la ONG ILEWASI. Ha instalado un punto de recogida de ropa usada para Humana en el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Ha donado mobiliario e instrumental sanitario (equipo magnetoterapia, muletas, sábanas, mantas, pantallas, muebles) a entidades sin ánimo de lucro Mensajeros de la Paz, Fundación ANDE y Asociación de apoyo al pueblo sirio.

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento

En 2019 se ha medido el compromiso, el clima laboral y la cultura corporativa y valores de la entidad, a través de varios cuestionarios anónimos remitidos a la plantilla. El nivel de participación se ha incrementado ligeramente en todos los grupos y niveles con respecto a la anterior encuesta, con un 73% de participación, manteniendo la tendencia al crecimiento que viene siendo registrada desde 2013, además del asentamiento de la percepción del clima interno de la Mutua. Las dimensiones mejor valoradas han sido el trabajo en equipo, la valoración del empleo, la autonomía y la información. La evolución total de respuestas favorables (TF) reflejadas por el indicador que mide la satisfacción general ha caído un punto reflejando de igual manera un resultado satisfactorio prácticamente alineado con la media benchmarking, que actualmente se sitúa en un 66%. El clima interno parece asentarse en un entorno positivo, en el que las personas aprecian la estabilidad que aporta la organización frente a las debilidades laborales y en el que parece que avanza la tranquilidad frente a la decepción de los empleados. En 7 de los 15 aspectos analizados se manifiesta una evolución positiva desde 2015: autonomía, las reuniones que realiza el jefe, la satisfacción global de éste, la compensación y beneficios y las oportunidades de crecimiento profesional. Y el resto, mantiene prácticamente resultados con variaciones

muy leves. Es destacable también la distancia positiva en términos de cooperación entre áreas, información de la empresa y autonomía.

Objetivos marcados para la temática

Mantener la política de difusión de comunicación interna en la que se emiten píldoras informativas sobre mejoras, políticas, procedimientos y demás aspectos que atañen a las relaciones laborales. Difundir los beneficios sociales a través de comunicados internos. Detectar nuevas vías por las que la entidad pueda ofrecer beneficios sociales a sus empleados. Continuar con la política de comunicación de tales beneficios y detectar posibles mejoras. Evaluar los aspectos mejorables del modelo de medición de compromiso y clima. Diseñar y estudiar sus correspondientes propuestas.

Igualdad de género



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. En 2008 se constituyó la Comisión de Igualdad de la Mutua, órgano paritario compuesto por representantes de la entidad y de los trabajadores, que puso en marcha el I Plan de Igualdad de Fraternidad-Muprespa, marco de actuación de la Mutua en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, para el período 2011-2013 y que fue prorrogado durante el año 2014. Finalizada su vigencia, la Comisión entendió necesario elaborar un nuevo plan que diera continuidad al primero, lo que dio lugar a la aprobación del II Plan de Igualdad de Fraternidad-Muprespa para el periodo 2015-2017. Al finalizar 2017 con la realización de un nuevo diagnóstico de igualdad se elaboró el III Plan de Igualdad de la Mutua para el período 2018-2020. En 2019 la Mutua ha continuado impulsando, desarrollando y ejecutando las acciones recogidas en el III Plan de

Igualdad con el objetivo de garantizar el principio de igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Plan de Igualdad - Política

El plan de igualdad representa el compromiso de la entidad para desarrollar una igualdad íntegra entre hombres y mujeres. Desde que en 2008 se constituyera la Comisión de Igualdad con representantes de la empresa y de los trabajadores, Fraternidad-Muprespa ha venido trabajando en la elaboración, desarrollo, implantación y seguimiento de sus diferentes planes de igualdad. En el momento actual, está vigente el III Plan de Igualdad para el periodo 2018-2020 para cuya elaboración se ha seguido contando con las aportaciones de los representantes de los trabajadores y trabajadoras a través de la Comisión de Igualdad manteniendo y renovando de este modo el compromiso de la Dirección de la Mutua de la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres yendo más allá del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 3/2007 de 22 de marzo, LOIEMH y del Convenio Colectivo general de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (2016-2019).

Política de Reclutamiento y Selección - Política

La política de Selección y Contratación de Fraternidad-Muprespa tiene la finalidad de desarrollar los principios orientadores establecidos en la Política General de Recursos Humanos y sentar las bases de los procedimientos que afecten a esta materia. Conforme a la Política General de Recursos Humanos de la Mutua, Fraternidad-Muprespa establece y garantiza el cumplimiento de los unos principios generales de actuación en la selección y contratación de profesionales, que deberán adecuarse siempre a la legalidad vigente y, en su caso, a las directrices emanadas de los órganos competentes del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Uno de los mencionados principios es el de igualdad de oportunidades que establece que conforme al compromiso de Fraternidad-Muprespa con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, se favorecerá la implantación en los Planes de Igualdad de medidas en materia de Selección y Contratación que eviten cualquier posible discriminación, proyecten una imagen de la empresa como empleadora acorde con este principio y avancen en la consecución de la igualdad real entre mujeres y

hombres. Las acciones implantadas a través de los Planes de Igualdad de la Mutua podrán ser de acción positiva para favorecer que en igualdad de condiciones de idoneidad tengan preferencia las personas del sexo menos representado en cada caso. Por todo ello, el Plan de Igualdad contempla tanto en el eje estratégico de igualdad de oportunidades como en el de transversalidad un apartado específico de selección y contratación que contempla diferentes acciones a llevar a cabo entre las que destacan el considerar candidaturas de ambos géneros siempre que exista disponibilidad de candidatos, incorporar al candidato del sexo menos representado así como tomar en consideración el principio de presencia equilibrada cuando se produzca una vacante en un puesto directivo o predirectivo.

Política Retributiva - Política

Fraternidad-Muprespa tiene establecida una Política de Compensación y Beneficios de las personas que trabajan en la Mutua con la finalidad de definirla y orientarla en base a los valores de la entidad y alineada con la Política General de Recursos Humanos de Fraternidad-Muprespa, sentando las bases de los procedimientos que afecten a esta materia y actuando como marco de referencia para la toma de decisiones con garantías de objetividad y transparencia. La responsabilidad, tiempo, talento, esfuerzo y resultados de las personas que trabajan en Fraternidad-Muprespa se compensa mediante un sistema integral que incluye la retribución salarial, los beneficios sociales, la retribución en especie y la retribución flexible, junto a otros elementos retributivos no económicos que engloban aspectos relacionados, entre otros posibles, con la conciliación de la vida personal y laboral o la formación y el desarrollo profesional. Cada persona que trabaja en Fraternidad-Muprespa debe ser compensada en función de su responsabilidad, de sus competencias y de su nivel de desempeño en un periodo determinado. A estos efectos, y en el marco del convenio de aplicación, cada puesto de trabajo de la Mutua debe valorarse y situarse en un rango de compensación. Dicho rango de compensación estará determinado por el grado de contribución de ese puesto a los resultados de la entidad, por el nivel de competencias requeridas para su desempeño y a nivel externo, por los parámetros de compensación del mercado aplicables al sector. Asimismo, la valoración del desempeño deberá permitir compensar más a las personas que, dentro del mismo nivel de responsabilidad, contribuyan más a los resultados de la entidad en un periodo determinado y conforme al sistema de evaluación que en cada caso se entienda apropiado. En el III Plan de Igualdad de la

INFORME DE PROGRESO 2019

Mutua se contemplan acciones específicas relacionadas con la clasificación profesional y política salarial que tienen el objetivo de detectar desequilibrios no justificados entre las funciones desempeñadas y la categoría laboral reconocida, garantizando el principio de equidad de "A igual responsabilidad, igual salario" tanto en las retribuciones de convenio, como en las variables, La entidad tiene implantado un sistema de retribución flexible de forma voluntaria y reversible con productos como el seguro de salud, cheque de guardería, tarjeta de transporte y la compra de equipos informáticos.

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

Es preciso realizar diagnósticos correctos sobre el perfil de los empleados para poder establecer las medidas adecuadas. A 31 de diciembre de 2019, el 62,87 % de la plantilla eran mujeres y el 37,13% hombres aumentando levemente dicha diferencia en relación con el año anterior. La media de edad de la plantilla es de 46,51 años y su antigüedad en la empresa ronda los 15 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 91,13% de los empleados de la entidad tienen contrato fijo, porcentaje que aumenta en 3,6 puntos respecto al año anterior, y que el 76,60% tiene una relación contractual con la empresa a tiempo completo, cifra que también ha aumentado en 1,44 puntos respecto al ejercicio precedente. Fraternidad-Muprespa gestiona gran parte de su información con perspectiva de género (distribución de la plantilla por actividad, puesto de responsabilidad, territorio, procesos de incapacidad y solicitudes de medidas de conciliación entre otros items). En los informes que elabora anualmente para la comisión de igualdad aparecen reflejados los datos de plantilla y el seguimiento de todas las acciones del plan de igualdad con datos segregados por género.

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

La diversidad es una realidad que convive en todos los espacios, por ello es preciso saber establecer medidas que faciliten el entendimiento y establezcan condiciones acordes a la diversidad existente. Una de las acciones diseñadas en los Planes de Igualdad (I,II y III) de Fraternidad-Muprespa, consiste en diseñar material e información que sirva para sensibilizar en materia de no discriminación e igualdad de oportunidades.

Corroborando lo anterior, cuenta con el Distintivo de Igualdad en la Empresa que otorga el Ministerio de Igualdad con una participación activa en la Red Die, por la política de igualdad de trato y de oportunidades con sus trabajadoras y trabajadores. El 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. Periódicamente la Mutua lanza campañas de sensibilización en igualdad que comprenden desde la importancia de la corresponsabilidad, participa activamente contra la violencia de género y con el ánimo de avanzar en la Mutua hacia un entorno cada vez más inclusivo y consciente sobre la diversidad, anima a la plantilla a celebrar el día internacional del Orgullo LGTBI. Concretamente el 2019, propusimos un pequeño juego muy sencillo de 10 preguntas para ponerles a prueba y, sorprenderles, con cuánto (o cuan poco) sabían sobre diversidad.

Proyecto de inserción laboral - Acción / Proyecto

La igualdad ha de aplicarse en todos los campos y en todas las fases. Como ejemplos el plan de igualdad vigente contempla acciones como, considerar candidaturas de ambos géneros siempre que exista disponibilidad de candidatos en los procesos de selección, además en igualdad de condiciones se incorpora al candidato del sexo menos representado, se toma en consideración el principio de presencia equilibrada cuando se producen vacantes en puestos directivos o predirectivos y se utiliza un lenguaje neutro tanto en convocatorias como informes y noticias que se publican.

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

Nuestra sociedad todavía requiere formación en materia de igualdad. Por ello, toda la plantilla ha sido formada en igualdad y en especial las personas de Recursos Humanos que se dedican a selección así como los miembros de la comisión de igualdad. Por otra parte, los manuales y programas formativos más concretos (habilidades directivas...) tienen capítulos específicos sobre la igualdad y la no discriminación.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

La adaptación a los actuales tiempos exige que las

INFORME DE PROGRESO 2019

empresas dispongan de múltiples canales de comunicación. Una de las medidas impulsadas desde el Plan de Igualdad consiste en crear un espacio propio dentro de los canales de comunicación interna denominado Noticias del Plan de Igualdad, donde se publican periódicamente noticias de sensibilización así como el avance del plan de igualdad cuando se van implantando acciones para conocimiento general de la plantilla. Además, existe un blog de igualdad en el que también se publican noticias de sensibilización y donde los lectores tienen opción para escribir comentarios. Igualmente se utilizan otros canales como el boletín del empleado, una revista mensual en formato on-line. Además, a través de los canales de comunicación externa (web, Facebook, Instagram, etc..) se informa y sensibiliza a la población en general sobre estos aspectos.

Medidas de género - Acción / Proyecto

La implicación en materia de igualdad ha de materializarse a través de un plan con medidas concretas, esto es, la implantación, seguimiento y ejecución del III Plan de Igualdad elaborado con el acuerdo y colaboración de los representantes de los trabajadores. En materia de conciliación destacan por su especial relevancia son: Establecimiento de una bolsa anual de 15 horas no recuperables para la asistencia a consulta médica con hijos menores o padres dependientes, proporcional a la jornada del trabajador y de 20 para familias acreditadas como monoparentales. Esta bolsa podrá ser utilizada también para la asistencia a consulta médica con el cónyuge o hijos mayores de edad, cuando se documente la necesidad de los mismos de acudir acompañados (por pruebas, tratamientos, etc.). El personal sanitario y de admisión de los centros asistenciales de la RED podrá solicitar anualmente el permiso no retribuido inferior a 6 meses recogido en el artículo 11 del Pacto Interno de F-M, siempre que el mismo tenga por causa motivos de conciliación familiar y en los casos en que dicho personal no disfrute de reducción de jornada por guarda legal u otras medidas de conciliación. Establecimiento de medidas de flexibilización de hasta 1 hora y media sobre el horario de la jornada laboral, para todos aquellos empleados que tengan a su cargo personas mayores, hijos menores de 12 años o personas con discapacidad, siempre que sea compatible con el puesto que ocupen y sin que se altere en ningún caso el proceso productivo de la entidad, pudiendo ser aplicadas en jornadas parciales en turno de mañana, siempre que se cumplan los anteriores requisitos. Posibilidad de disfrute intermitente del

permiso por hospitalización o enfermedad grave de familiares, establecido en el artículo 54 b) del Convenio Colectivo de aplicación, mientras mantenga el hecho causante. Ampliación del periodo de disfrute de las vacaciones ordinarias hasta el 10 de enero del año siguiente. Facilitar la posibilidad de teletrabajo en aquellos puestos que sea posible como fórmula complementaria a la jornada laboral. Fomentar las videoconferencias como herramientas de trabajo para impartir cursos de formación, reuniones y entrevistas de trabajo. Se asimila el grado de parentesco por consanguinidad o afinidad a otros vínculos por razones sociales y/o humanitarias, como puedan ser la acogida de menores, refugiados o los intercambios culturales o de estudios (hasta 21 años). Recursos Humanos establecerá la justificación documental según la situación de que se trate. Las empleadas que acrediten su condición de víctimas de violencia de género podrán solicitar reducción de hasta el 50% de la jornada, sin reducción de haberes, por un período inicial de hasta un mes, que podrá prorrogarse mes a mes hasta un máximo de tres meses, siempre que en cualquiera de los casos pueda garantizarse la prestación del servicio. Prioridad en la concesión de traslados de centro de trabajo, para las trabajadoras que acrediten su condición de víctimas de violencia de género. Cabe destacar también por su singularidad: Las becas de estudios para empleados e hijos de empleados. Las ayudas para guardería, empleados o familiares con discapacidad y ayuda para vivienda (en los supuestos de traslado por necesidades del servicio). La mejora económica de la prestación por incapacidad temporal, maternidad o riesgo de embarazo hasta completar el 100% del salario. Los seguros de accidente, vida y responsabilidad civil. Los permisos, entre otros, paternal para exámenes prenatales y de preparación al parto, paternidad (ampliado). La ampliación de hasta 6 días de vacaciones adicionales para mayores de 60 años. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI) y Fraternidad-Muprespa han suscrito un acuerdo sobre la adopción de medidas para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y comités de dirección, dentro del proyecto Más Mujeres, Mejores Empresas con vigencia desde octubre de 2017.

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

Durante 2019 la Mutua ha impartido 38.397 horas de formación a un total de 4.930 alumnos (entendiéndose por alumno cada vez que una persona ha sido inscrita a una acción formativa distinta) de los cuales 3025 han

INFORME DE PROGRESO 2019

sido mujeres y 1905 hombres. Cabe indicar que 39 de estas personas (15 hombres y 24 mujeres) sufrían algún tipo de discapacidad, siendo el porcentaje de formación de este colectivo del 78%. Estos datos arrojan que durante 2019 la Mutua ha realizado una media de 18,47 horas de formación por persona de la plantilla, dos horas menos que en 2018. En el caso de las personas con discapacidad la media de horas ha sido de 2,53. Dicha formación se ha realizado en la modalidad presencial sumando un total de 4.897 horas (a 297 mujeres y 331 hombres), favoreciendo el establecimiento de vínculos entre los empleados, en línea en 4.879 horas (2.435 mujeres y 1.338 hombres), mixta en 3.442 horas (46 mujeres y 35 hombres) y por videoconferencia en 44 horas (59 mujeres y 29 hombres). También se han concedido ayudas individuales para la formación externa a 330 alumnos (168 mujeres y 162 hombres) que ha supuesto un total de 10.135 horas formativas adicionales. Entre la formación impartida en 2018 cabe destacar: • Curso de Experto de valoración de incapacidades laborales de la UNED (30 alumnos). • Jornada de actualización para directivos de la red de atención (94 alumnos presenciales) • Jornada de actualización para técnicos de prevención (45 alumnos presenciales) • Delitos penales (29 alumnos presenciales) • El defensor del mutualista (1.558 alumnos en línea). Los anteriores datos sobre la realización de la formación se transforman en una excelente transferencia de conocimientos como muestra el 9,40 (sobre 10) del indicador que la mide y una notable aceptación por parte de la plantilla (8,57 sobre 10)

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

Permisos por paternidad: 10 Permisos por paternidad (4 días adicionales): 9 Permisos por paternidad (7 días adicionales): 1 Permiso retribuido para los empleados de género masculino que vayan a ser padres, por el tiempo indispensable, para la asistencia a los exámenes prenatales y/o de preparación al parto, con un máximo de 15 horas: 2 Utilización de la bolsa anual de 15 horas no recuperables para la asistencia a consulta médica con hijos menores o padres dependientes, proporcional a la jornada del trabajador y de 20 para familias acreditadas como monoparentales: 474 solicitudes de mujeres y 168 solicitudes de hombres. Flexibilidad horaria: 71 mujeres y 21 hombres. Permiso por hospitalización o enfermedad grave de familiares: 45 mujeres y 17 hombres.

Teletrabajo: 39 hombres y 53 mujeres.

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

Total de empleados en plantilla a 31 de diciembre de 2019 son 1346 mujeres y 795 hombres. Puestos de responsabilidad N° Mujeres N° de Hombres Dirección General 0 1 Secretario General 0 1 Subdirección General 1 2 Directores 47 88 Jefaturas Intermedias 47 54 En definitiva, nos encontramos con un total de 95 mujeres ocupando puestos de responsabilidad frente a 146 hombres. En relación a las personas con discapacidad Fraternidad-Muprespa tiene 24 mujeres y 26 hombres. Sus puestos de trabajo se encuentran en el ámbito administrativo (32 personas) y el sanitario (18 personas). Sus contratos son fijos en su totalidad, siendo a tiempo completo el 76% de estos, es decir, 20 puntos más que el año anterior. Estos empleados han constituido el 2,33% del total de la plantilla al cierre del ejercicio. 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. Desde el 1 de enero de 2016, se han incorporado a la plantilla un total de 70 mujeres mayores de 45 años frente a 50 hombres. En relación a la clasificación profesional tenemos la siguiente distribución: Mujeres Hombres Grupo 0, Nivel 0 2 5 Grupo I, Nivel 1 21 47 Grupo I, Nivel 2 97 111 Grupo I, Nivel 3 165 194 Grupo II, Nivel 4 460 238 Grupo II, Nivel 5 113 87 Grupo II, Nivel 6 488 113 Distribución por edades: Entre 20- 29 años - 97 mujeres (71,85%) y 38 hombres (28,15%) Entre 30- 39 años - 321 mujeres (77,48%) y 93 hombres (22,52%) Entre 40- 49 años - 521 mujeres (68,61%) y 237 hombres (31,39%) Entre 50- 59 años - 289 mujeres (54,66%) y 243 hombres (45,34%) Mayores de 60- 118 mujeres (39,07%) y 184 hombres (60,93%) Empleados extranjeros: 25 (15 mujeres y 10 hombres). Empleados con discapacidad: 52 (25 mujeres y 27 hombres).

Documentos adjuntos: [Plan Igualdad 2018-2020.pdf](#)

Objetivos marcados para la temática

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

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

Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

En consonancia con la razón de ser de la mutua, Fraternidad-Muprespa cuenta con una política de Gestión de la Diversidad y Conciliación de la vida personal y familiar conforme a los principios de la política de Gestión Ética y Responsabilidad Social Corporativa de la Entidad y en la Política General de Recursos Humanos yendo más allá del estricto cumplimiento de la Ley. Desde el máximo nivel jerárquico, Fraternidad-Muprespa, garantizará la plena igualdad de trato de las personas con discapacidad, para lo cual adoptará las medidas necesarias y adecuadas para la adaptación del puesto de trabajo, la accesibilidad de la empresa y la información con el fin de permitir a las personas con discapacidad acceder al empleo, desempeñar su trabajo, progresar profesionalmente y acceder a la formación necesaria en igualdad de oportunidades.

Política de Diversidad - Política

La política de Gestión de la Diversidad y Conciliación de la vida personal y familiar de Fraternidad-Muprespa se compromete a cumplir unos principios de actuación: Fraternidad-Muprespa se compromete al cumplimiento de la normativa vigente en cada momento sobre la no discriminación por razón de raza, color, edad, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, física o social en todos los ámbitos de gestión de la Entidad y en las relaciones con sus mutualistas, empleados, colaboradores y proveedores. Desde el máximo nivel jerárquico, Fraternidad-Muprespa, garantizará la plena igualdad de trato de las personas con discapacidad, para lo cual adoptará las medidas necesarias y adecuadas para la adaptación del puesto de trabajo, la accesibilidad de la empresa y la información con el fin de permitir a las personas con discapacidad acceder al empleo, desempeñar su trabajo, progresar profesionalmente y acceder a la formación necesaria en igualdad de oportunidades. El compromiso de Fraternidad-Muprespa con la conciliación de la vida

personal y laboral se manifiesta en el desarrollo de un adecuado entorno laboral, impulsando la implantación de medidas que favorezcan el respeto de la vida personal y familiar de sus trabajadores y faciliten el mejor equilibrio entre esta y las responsabilidades laborales, potenciando la corresponsabilidad en el ámbito doméstico y familiar. Dentro del Plan de Comunicación Interna de la Entidad, se incluirán la realización de aquellas acciones que se consideren oportunas destinadas a informar y concienciar al conjunto de la plantilla sobre la importancia de la adecuada integración y atención a las personas con discapacidad de la entidad, así como sobre la conciliación de la vida personal y laboral y la corresponsabilidad en el ámbito doméstico y familiar. Fraternidad-Muprespa tiene 24 mujeres y 26 hombres con discapacidad. Sus puestos de trabajo se encuentran en el ámbito administrativo (32 personas) y el sanitario (18 personas). Sus contratos son fijos en su totalidad, siendo a tiempo completo el 76% de estos, es decir, 20 puntos más que el año anterior. Estos empleados han constituido el 2,33% del total de la plantilla al cierre del ejercicio. 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. Además de lo anterior, la Mutua tiene dos procedimientos para la adaptación del puesto de trabajo y/o reubicación de los trabajadores de Fraternidad-Muprespa que, por motivos de salud necesitan una adaptación de su puesto.

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

La diversidad es una realidad que convive en todos los espacios, por ello es preciso saber establecer medidas que faciliten el entendimiento y establezcan condiciones acordes a la diversidad existente. Adhesión al Charter de la Diversidad. Difusión de material informativo en los canales de comunicación interna para sensibilizar en materia de diversidad e igualdad. Se mantiene vigente el acuerdo con INSERTA, entidad para la formación y el empleo de Fundación ONCE, para abordar los procesos de selección de candidatos en puestos de trabajo que pueda necesitar, así como las empresas del grupo, así como para desarrollar posibles acciones de formación y cualificación profesional. El convenio contempla, además, la promoción de otras acciones que favorezcan la inserción laboral de personas con discapacidad de forma indirecta a través del fomento de colaboración con los centros especiales de empleo.

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2019

Es preciso realizar diagnósticos correctos sobre el perfil de los empleados para poder establecer las medidas adecuadas. Las personas con discapacidad que forman parte de la entidad se distribuyen de la siguiente forma; 32 pertenecen al área de gestión y 18 al área sanitaria.

Comunicación sobre la diversidad - Acción / Proyecto

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

Comunicación sobre la diversidad - Acción / Proyecto

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

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

La entidad mantiene los acuerdos con asociaciones que tenía firmados destinadas a la inserción laboral de personas con discapacidad.

Reconocimiento - Indicador de Seguimiento

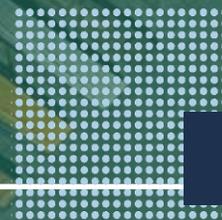
Fraternidad-Muprespa ha renovado la Certificación Bequal plus que obtuvo en 2016, por la que se reconocen los procedimientos y políticas a favor de la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad así como el compromiso con la mejora e incremento de los niveles de calidad del empleo. La Mutua ha completado la auditoría de accesibilidad con la certificación DIGA (Distintivo del Grado de Accesibilidad) en el 100% de sus centros asistenciales. Dicha auditoría ha servido 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.

Objetivos marcados para la temática

Mantener y reforzar el compromiso con la igualdad e inclusión de la discapacidad. Continuar con las comunicaciones de material didáctico y diseñar un módulo on-line. Buscar alianzas con entidades que trabajen con colectivos concretos e intentar compartir campañas. Continuar implantando, auditando y verificando el grado de accesibilidad de las instalaciones y servicios.

GRUPO DE INTERÉS

Proovedores



Proveedores como aliados de RSE en la empresa



Fraternidad-Muprespa contribuye al desarrollo sostenible mediante una gestión ética y responsable, que pone en valor su cultura corporativa y los principios éticos inherentes a las funciones públicas de colaboración con la Seguridad Social que desarrolla, incorporando en su estrategia las mejores prácticas dirigidas a garantizar la seguridad jurídica, la eficacia, la eficiencia, la sostenibilidad, la transparencia y la competencia, con carácter de ejemplaridad y en todos y cada uno de los ámbitos de actuación de la entidad. Todo lo anterior, con el objetivo de mejorar la competitividad y el progreso de mutualistas, empleados y proveedores. Fraternidad-Muprespa considera que, para garantizar la confianza y la competitividad, esta Política de compras Responsable debe ser conocida por todos los sectores implicados en la misma, y especialmente por los proveedores, actuales o potenciales.

Política de Compras - Política

Fraternidad-Muprespa basará sus relaciones comerciales en el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management), entre cuyas directrices destacan:

- Declarar a la empresa cualquier interés personal que pueda existir o que se preste a ser interpretado como no imparcial, así como no utilizar la información recibida en beneficio propio.
- No aceptar regalos que excedan de un pequeño e intrínseco valor simbólico.
- Comportarse con una hospitalidad moderada, de la que no se pueda considerar que hemos podido ser influenciados a tomar decisiones en beneficio de un determinado proveedor.

Igualmente, se cumplirá el decálogo del comprador promovido por AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos), y desarrollado en colaboración con otras Asociaciones Profesionales de Compras, miembros de la IFPSM, que establece:

1. Considerar, en primer lugar, el interés de tu empresa en todas las transacciones; participar de las políticas establecidas y obrar conforme a las mismas.
2. Ser receptivo para con

3. los consejos competentes de tus colegas de profesión, pudiendo guiarte de su asistencia, sin perjuicio de la dignidad y responsabilidad de tu trabajo.
3. Comprar, sin perjuicio, intentando obtener el máximo rendimiento por cada “peseta” desembolsada.
4. Trabajar de forma continuada en el conocimiento de los materiales, servicios y procesos de producción, estableciendo métodos prácticos para la gestión de las compras.
5. Actuar con honestidad y veracidad y denunciar cualquier forma o manifestación de soborno.
6. Atender con prontitud y cortesía a quienes se presenten con una legítima misión de negocios o asuntos relacionados con tu trabajo.
7. Respetar tus obligaciones y hacer respetar las de los demás, para llegar a una buena práctica en los negocios.
8. Participar en programas de perfeccionamiento profesional, que sirvan para el buen desarrollo y mejora de tu trabajo.
9. Cooperar con aquellas organizaciones o personas que trabajan en la proyección y consolidación del prestigio y valía de la gestión de compras y aprovisionamientos.
10. Promover la aceptación del Decálogo en tu empresa, con tus proveedores y en el ámbito general de los negocios.

Política RSE - Política

Fraternidad-Muprespa contribuye al desarrollo sostenible mediante una gestión ética y responsable, que pone en valor su cultura corporativa y los principios éticos inherentes a las funciones públicas de colaboración con la Seguridad Social que desarrolla, incorporando en su estrategia las mejores prácticas dirigidas a garantizar la seguridad jurídica, la eficacia, la eficiencia, la sostenibilidad, la transparencia y la competencia, con carácter de ejemplaridad y en todos y cada uno de los ámbitos de actuación de la entidad. En la política RSE de la entidad, se ha desarrollado sistemas socialmente responsables de selección y contratación de nuestros proveedores, con pleno respeto a la normativa que afecta a la entidad. Todo lo anterior, con el objetivo de mejorar la competitividad y el progreso de mutualistas, empleados y proveedores.

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

Como consecuencia del compromiso constante de Fraternidad-Muprespa en materia de igualdad de oportunidades y eliminar los obstáculos que existen para garantizar el principio de igualdad efectiva en el acceso a puestos predirectivos y directivos, en octubre del 2017 se firmó un acuerdo de colaboración con el Ministerio de

INFORME DE PROGRESO 2019

Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad llamado “Más mujeres. Mejores empresas”. En ese acuerdo, se recoge nuestro compromiso de incrementar, en el plazo de cuatro años, (desde abril de 2017), la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad, aumentando la participación de mujeres en los puestos predirectivos hasta alcanzar el 40%, de mujeres en los citados puestos Asimismo, en el acuerdo se recoge nuestro compromiso de realizar acciones complementarias para que la igualdad entre mujeres y hombres formen parte de nuestra cultura de empresa, fomentando y fortaleciendo el liderazgo femenino y mejorar el acceso de mujeres a puestos de responsabilidad en todos los niveles de la empresa. Fruto de ese compromiso de la empresa con el liderazgo femenino, desde el año 2017 se ha incrementado notablemente la presencia de mujeres en puestos predirectivos, pasando de una situación inicial del 36,84% de presencia femenina en dichos puestos al 45,71%, (enero 2019). Estos datos reflejan que, en menos de dos años, se ha cumplido con creces nuestro compromiso para incrementar la presencia de mujeres en este tipo de puestos (el grado de cumplimiento de este compromiso en estos momentos alcanza el 114,28%) En el caso de puestos directivos, la presencia de mujeres en estos puestos ha pasado del 32,82% al 34,35%, lo que supone un grado de cumplimiento en estos momentos del 85,88%, esperando lograr, con creces, el pleno cumplimiento de nuestro compromiso a lo largo de la vigencia del acuerdo de colaboración suscrito con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. En 2019 se han nombrado un total de 5 mujeres en puestos directivos frente a 4 hombres y en puestos predirectivos 9 hombres frente a 6 mujeres.

Cumplimiento de la normativa - Herramienta de Seguimiento

Fraternidad-Muprespa basará sus relaciones comerciales en el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management), entre cuyas directrices destacan:

- Declarar a la empresa cualquier interés personal que pueda existir o que se preste a ser interpretado como no imparcial, así como no utilizar la información recibida en beneficio propio.
- No aceptar regalos que excedan de un pequeño e intrínseco valor simbólico.
- Comportarse con una hospitalidad moderada, de la que no se pueda considerar que hemos podido ser influenciados a tomar decisiones en beneficio de un determinado proveedor.

Igualmente, se cumplirá el decálogo del comprador promovido por AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y

Aprovisionamientos), y desarrollado en colaboración con otras Asociaciones Profesionales de Compras, miembros de la IFPSM, que establece:

1. Considerar, en primer lugar, el interés de tu empresa en todas las transacciones; participar de las políticas establecidas y obrar conforme a las mismas.
2. Ser receptivo para con los consejos competentes de tus colegas de profesión, pudiendo guiarte de su asistencia, sin perjuicio de la dignidad y responsabilidad de tu trabajo.
3. Comprar, sin perjuicio, intentando obtener el máximo rendimiento por cada “peseta” desembolsada.
4. Trabajar de forma continuada en el conocimiento de los materiales, servicios y procesos de producción, estableciendo métodos prácticos para la gestión de las compras.
5. Actuar con honestidad y veracidad y denunciar cualquier forma o manifestación de soborno.
6. Atender con prontitud y cortesía a quienes se presenten con una legítima misión de negocios o asuntos relacionados con tu trabajo.
7. Respetar tus obligaciones y hacer respetar las de los demás, para llegar a una buena práctica en los negocios.
8. Participar en programas de perfeccionamiento profesional, que sirvan para el buen desarrollo y mejora de tu trabajo.
9. Cooperar con aquellas organizaciones o personas que trabajan en la proyección y consolidación del prestigio y valía de la gestión de compras y aprovisionamientos.
10. Promover la aceptación del Decálogo en tu empresa, con tus proveedores y en el ámbito general de los negocios.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

La función de contratación de bienes y servicios está sometida a varios controles y auditorías tanto internos, realizados por el departamento de Intervención y el departamento de Control de gestión y Auditoría, como externos, realizados por la Intervención General de la Seguridad Social y el Tribunal de Cuentas. Desde 1980, la Intervención General de la Seguridad Social, en base a la disposición del Real Decreto 1373/1979 de 8 de junio, asume el control de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, ahora Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. La entidad también dispone de un departamento de auditoría interna.

Documentos adjuntos: POLITICA DE COMPRAS.pdf

Objetivos marcados para la temática

- Exigir de todos los proveedores el cumplimiento de la

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

Relación duradera con los proveedores



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

Código Ético Comercial - Política

La ética ha de contemplarse como un eje fundamental e inquebrantable en toda gestión o actividad empresarial, máxime en entidades que como Fraternidad-Muprespa son colaboradoras de la Administración. Comentarios En diciembre de 2012 la Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa aprobó el Código de Conducta y el Código Ético. Su finalidad es que todos los miembros de la organización actúen de conformidad con los valores y principios fundamentales adoptados por la entidad. En dichos códigos se recoge expresamente el compromiso de no incurrir en ningún tipo de discriminación por motivos de sexo, edad, raza, religión, opinión política o sindical, ascendencia nacional, origen social, discapacidad o de cualquier otra índole. El código ético establece los principios y valores que Fraternidad-Muprespa se compromete a mantener con sus grupos de interés para alcanzar una gestión ética y responsable en su actividad como entidad colaboradora con la Seguridad Social. El código de conducta dispone, por un lado, de las normas generales de conducta que debe de cumplir todo el personal de la entidad con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupe o del lugar en el que desempeñe su trabajo; y de otro, las normas de conducta específicas para la prevención de riesgos penales que podrían conllevar la responsabilidad penal de la persona jurídica. A estos últimos efectos, de prevención de riesgos

penales, se dispone de un órgano de Análisis de Conductas que es el responsable de analizar, evaluar y tramitar la información recibida a través del canal de control de conductas, el cual tiene por objeto recibir información de cualquier incumplimiento por parte de empleados, directivos y terceros. Los dos códigos citados están publicados en la página web y en la intranet de la entidad, quedando así a disposición de todos los grupos de interés. Objetivos Cubrir las demandas de los clientes conforme a los criterios, protocolos y actuaciones que correspondan, siempre con los estándares de calidad, legalidad y prontitud. Canales de Comunicación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas La adaptación a los actuales tiempos exige que las empresas dispongan de múltiples canales de comunicación. Comentarios El principal canal de comunicación con los clientes es a través de la web corporativa www.fraternidad.com. Otras aplicaciones informáticas que están a disposición del cliente son: www.fraternidad.com/mobile (portal móvil para teléfonos inteligentes o smartphones); www.rincondelasalud.com (portal sobre salud y buenas prácticas). Dentro de la web corporativa otros apartados especialmente diseñados para el usuario: Portal del Paciente, Previene, Rincón del colaborador y Rincón de la salud que está abierto para todos los públicos. Así mismo, también cuenta con presencia en las redes a través de facebook, youtube, linkedIn y twitter. Un canal multimedia FMTV instalado en las salas de espera, una red de pantallas de plasma que emiten información de interés general y actual durante el horario de atención al público. Con el objeto de mejorar y agilizar la comunicación con los clientes, la entidad ha personalizado el portal web según la tipología del usuario: “Web por perfiles” (empresa, autónomos, colaborador y trabajador). Junto a la información y documentación que se encuentra en cada portal la entidad realiza comunicaciones electrónicas con avisos y notas informativas, edición y envío electrónico del boletín InForM@ (información relevante sobre Seguridad Social, Salud, RSC, Calidad, PRL...), notificaciones a través de sms, boletín Extranet.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

En 2019 se ha implantado un innovador 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

INFORME DE PROGRESO 2019

a un centro de la Mutua. La evolución digital seguirá avanzando a lo largo de 2019 y 2020 en las líneas de clientes, personas y procesos. La puesta en marcha de la 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. Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus grupos de interés un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre sus servicios digitales de manera fácil, cercana y ágil. Todos los colectivos con los que interactúa la entidad han sido atendidos a través de este canal, desde empresas mutualistas y trabajadores autónomos adheridos, hasta las asesorías, pasando por los trabajadores protegidos, proveedores e inspecciones médicas del Instituto Nacional de Seguridad Social.

Cumplimiento de la normativa - Herramienta de Seguimiento

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

Número de comunicaciones al año - Indicador de Seguimiento

Los ámbitos de consulta más habituales han sido los relacionados con los canales digitales que la Mutua pone

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

Documentos adjuntos: [FM FINAL Codigo de Conducta DOP 2017 MISION.pdf](#) Objetivos marcados para la temática

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

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



Las normas básicas en las que debe apoyarse la Política de Compras Responsable de Fraternidad-Muprespa son de dos tipos: por una parte, la normativa legal de aplicación en cada momento y, por otra, las Instrucciones y normas internas de la propia Mutua. Fraternidad-Muprespa considera a sus proveedores parte indispensable para proporcionar un servicio de calidad, por lo que busca establecer con ellos relaciones basadas en la profesionalidad y la confianza.

Política de Contratación Responsable - Política

Para la selección de proveedores de productos y servicios, Fraternidad-Muprespa tiene aprobadas unas instrucciones de contratación accesibles en el Perfil del Contratante de la página Web Corporativa

INFORME DE PROGRESO 2019

(www.Fraternidad.com) que observan los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación. Además, Fraternidad-Muprespa exigirá el máximo nivel de calidad en los productos y servicios facilitados por los proveedores. En los procesos de contratación, Fraternidad-Muprespa garantizará su desarrollo con total transparencia, imparcialidad y objetividad. Fraternidad-Muprespa se compromete a cumplir los acuerdos y compromisos contraídos con sus proveedores. Los empleados de Fraternidad-Muprespa no podrán aceptar regalos, invitaciones, favores u otras compensaciones de empresas mutualistas, trabajadores, proveedores o terceros, salvo que se trate de atenciones de cortesía de valor simbólico que no excedan de los límites considerados razonables en los usos sociales, siempre y cuando por su frecuencia, características y circunstancias no puedan ser interpretadas como un hecho con la voluntad de afectar su criterio imparcial

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

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

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Supervisión externa: Durante el 2019, la Mutua ha recibido los informes definitivos de auditoría de cumplimiento emitidos por la Intervención General de la Seguridad Social, además de las resoluciones de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social

correspondientes a las auditorías sobre las cuentas de los ejercicios 2014 y 2015. Al cierre de las cuentas anuales del ejercicio 2019, Fraternidad-Muprespa no ha tenido pendiente de pago ningún ajuste de auditoría. Auditoría interna: La entidad cuenta con una unidad interna de control de gestión y auditoría encargada de realizar auditorías en los centros de atención y unidades de servicios centrales, vigilar el cumplimiento de los procesos, instrucciones y normativa vigentes, e informar periódicamente de las incidencias más preocupantes detectadas.

Objetivos marcados para la temática

El Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Fraternidad-Muprespa, aprobado en enero de 2012, incluye entre sus objetivos el establecimiento, por parte del Departamento de Compras y Servicios de la entidad, de una política de compras responsable. Los puntos fundamentales de la política de compras son: - Cumplimiento de la normativa vigente. - Aplicación del código ético de compras y el decálogo del comprador - Valores esenciales de la política de compras responsable - Publicidad de la política de compras responsable

Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



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

Política de Compras - Política

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

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

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

Alianzas con proveedores en materia de sostenibilidad - Acción / Proyecto

No se puede calcular un indicador sobre los nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación de acuerdo a criterios ambientales, porque a día de hoy no se dispone de datos precisos. No obstante una de las condiciones de ejecución de los contratos para nuevos proveedores es de carácter medioambiental. Por lo general, la Mutua requiere que los proveedores tengan adscrito al menos un vehículo ecológico o que hayan adoptado medidas para reducir sus emisiones. Por otro lado, en cualquier licitación que implique retirada y destrucción de equipos se exigen certificaciones del transportista y gestor autorizado; en licitaciones de limpieza se valora el uso de productos ecológicos; y la Mutua está comenzando a valorar la sostenibilidad de los embalajes, etc.

Cumplimiento de la normativa - Herramienta de Seguimiento

Actuar con honestidad y veracidad y denunciar cualquier forma o manifestación de soborno. Atender con prontitud y cortesía a quienes se presenten con una legítima misión de negocios o asuntos relacionados con tu trabajo. Fraternidad-Muprespa durante 2019 ha soportado las siguientes auditorias: Auditoria de la Intervención General de la Seguridad Social. Auditoria anual por iniciativa de Fraternidad-Muprespa. A través de la resolución de 4 de octubre de 2019, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, se han publicado las cuentas anuales del ejercicio 2018 y el informe de auditoría de Fraternidad-Muprespa, en el BOE de 28 de octubre de 2019.

Número de iniciativas llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Implantación de una nueva solución de gestión interna de los expedientes de contratación y de seguimiento de la ejecución de contratos, que optimice la relación digital con los proveedores y ofrezca nuevas capacidades en la gestión y seguimiento de la ejecución de los contratos. Seguir avanzando en los proyectos de medición de la satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos por los proveedores concertados.

política rse - Indicador de Seguimiento

Fraternidad-Muprespa contribuye al desarrollo sostenible mediante una gestión ética y responsable, que pone en valor su cultura corporativa y los principios éticos inherentes a las funciones públicas de colaboración con la Seguridad Social que desarrolla, incorporando en su estrategia las mejores prácticas dirigidas a garantizar la seguridad jurídica, la eficacia, la eficiencia, la sostenibilidad, la transparencia y la competencia, con carácter de ejemplaridad y en todos y cada uno de los ámbitos de actuación de la entidad. Todo lo anterior, con el objetivo de mejorar la competitividad y el progreso de sus mutualistas, empleados, colaboradores y proveedores, aportando rentabilidad social y económica al Sistema Público de Seguridad Social y a la Sociedad en su conjunto y en definitiva anticipándose a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Objetivos marcados para la temática

Seguir exigiendo de todos los proveedores, el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente en lo relativo al trabajo infantil, la discriminación de cualquier tipo y el respeto a los derechos de sus empleados. Seguir manteniendo los criterios múltiples de evaluación de ofertas, el cumplimiento de estándares de calidad y respeto al medio ambiente. Exigir el cumplimiento, por parte de la Mutua, de las condiciones establecidas en los contratos, especialmente en lo relativo a plazos de pago de los bienes y/o servicios contratados. Se requiere a los proveedores que tengan adscrito al menos un vehículo ecológico o que hayan adoptado medidas para reducir sus emisiones. En cualquier licitación que implique retirada y destrucción de equipos se exigen certificaciones del transportista y

gestor autorizado; en licitaciones de limpieza se valora el uso de productos ecológicos; y la Mutua está comenzando a valorar la sostenibilidad de los embalajes, etc.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de

RSE



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

Política RSE - Política

La entidad dispone de un plan de RSC en el que se establecen las actuaciones y líneas de trabajo que, de modo transversal, son los cimientos de los valores corporativos del plan estratégico de la entidad. En consonancia con los principios de la RSC de Fraternidad-Muprespa, los proveedores han de demostrar criterios y cláusulas administrativas relativas a calidad, conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), LOPD. A estos se ha añadido como requisito valorable el cumplimiento de la ISO 13485 (Sistema de Gestión de la Calidad para Productos Sanitarios).

Código Ético Comercial - Política

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

Política de Compras - Política

La política de compras responsable establece como valores esenciales: política de procedimientos; política de proveedores; política de ahorro y política de sistemas de información de compras. La actuación de la entidad en este aspecto se rige en función del art. 334 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos

del Sector Público y el Perfil del Contratante de Fraternidad-Muprespa; y se integra en la Plataforma de Contratación del Estado. En la Plataforma de Contratación del Estado se encontrará la información relativa a los anuncios de licitación y adjudicación, los pliegos de condiciones particulares, de prescripciones técnicas, las adjudicaciones y cualquier otra documentación o comunicación que se considere oportuno publicar durante la fase de preparación, licitación, adjudicación y ejecución de los contratos; así como las Instrucciones Internas de contratación de la entidad. La documentación está disponible en la web corporativa donde se pueden consultar los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación. La política de compras responsable se basa en las siguientes normas: sometimiento a la normativa vigente y a las normas internas de la entidad. Las relaciones entre la entidad y sus proveedores se basan en el código ético de compras establecido por la IFPSM (International of Purchasing and Supply Management). De igual modo se ha de cumplir con el decálogo del comprador promovido por AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento).

Política de Integridad y Transparencia - Política

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, entró 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 y licita de manera electrónica todos sus procedimientos de contratación en la plataforma de contratación del Sector Público. Además de la Ley de Contratos del Sector Público, la regulación interna por la que se rige la función de contratación de obras, servicios, concesiones de servicios y suministros en Fraternidad-Muprespa viene fijada por: - Instrucción de gerencia 01/077, de procedimiento de contratación. - Instrucción de gerencia 01/083, de control de ejecución de contratos. - Instrucción operativa 02/055, de contratación de conciertos sanitarios. - Código ético. - Código de conducta. - Política de compras.

Gestión medioambiental y proveedores - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2019

La política de licitación y contratación de Fraternidad-Muprespa se acoge a unos valores esenciales, entre los que se encuentra la voluntad de evitar desperdicios u obsolescencia de los bienes adquiridos, mantener los niveles de calidad, exigir a los proveedores el cumplimiento de la normativa vigente, promover la reducción de costes o garantizar la competitividad, entre otros. Para ello, la entidad incorpora en las condiciones generales de contratación criterios y exigencias en materia de protección del medioambiente y de las personas, prevención de riesgos laborales y protección de datos personales, además de criterios destinados a optimizar la relación entre calidad y precio.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

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

Cumplimiento de la normativa - Herramienta de Seguimiento

Existe aplicaciones informáticas a las que tienen acceso los proveedores para consultar el desarrollo de los contratos y pliegos. Fraternidad-Muprespa, como parte del sector público estatal, está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público, según Real Decreto Legislativo 3/2011, y a sus disposiciones de desarrollo. Concretamente tiene la consideración de poder adjudicador a efectos de la citada Ley. Por ello, publica sus procedimientos de contratación en la plataforma de contratación del sector público. Además de la Ley de Contratos del Sector Público, la regulación interna por la que se rige la función de adquisición de suministros y servicios en Fraternidad-Muprespa viene fijada por: Instrucción de contratación de servicios centrales; Instrucción de contratación de servicios periféricos; Código ético; Código de conducta; Política de compras.

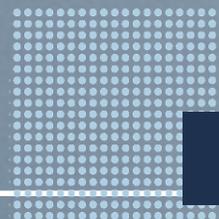
Objetivos marcados para la temática

Respecto a la política de RSE, Incorporar nuevos requisitos relacionados con los derechos humanos.
Controlar la conducta ética de los proveedores.
Seguimiento de los principios que rigen la política de

compras responsable. Búsqueda de principios y políticas compartidas entre los proveedores y la entidad (RSC...). Desarrollar la gestión relativa a compras conforme la normativa vigente y los procedimientos y protocolos aprobados para desarrollar dicha actividad. Adecuación de la política a las nuevas normativas. Estudio más detallado de la inversión en áreas de rsc por parte de los proveedores

GRUPO DE INTERÉS

Administración



Contratos transparentes con la administración pública

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

Políticas Internas de Gestión - Política

La seguridad relacionada con la gestión y documentación es un pilar fundamental en la organización de Fraternidad-Muprespa, por ello es preciso actuar de modo coordinado entre diversas áreas/departamentos y con criterios de estricta profesionalidad. Fraternidad-Muprespa, como parte del Sector Público Estatal, está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público (Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14/11/2011) y a sus disposiciones de desarrollo. Concretamente tiene la consideración de “poder adjudicador” a efectos de la citada Ley. Por ello, publica sus procedimientos de contratación en la Plataforma de Contratación del Sector Público. Además de la Ley de Contratos del Sector Público, la regulación interna por la que se rige la función de adquisición de suministros y servicios es:

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

Normativa Vigente - Política

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

Código de Compradores - Política

La entidad aprobó en 2016 la política de compras con la que se ha regido durante el pasado año. Una política acorde con los requerimientos legales y el principio de austeridad. Cumplimiento del decálogo del comprador promovido por AERCE y desarrollado en colaboración con otras asociaciones profesionales de compras y miembros de la IFPSM.

Política de Integridad y Transparencia - Política

La integridad, transparencia y ética son valores que han de estar presentes tanto en las empresas como en los individuos y que han de ser aplicables a todos los ámbitos de actuación. La transparencia es un aspecto recurrente en los valores que rigen el funcionamiento de Fraternidad-Muprespa, tanto en su relación con los clientes, internamente entre sus empleados para lograr alcanzar de una manera más eficiente los objetivos que se propone, como en su vertiente pública con el compromiso de informar sobre su gestión. El buen gobierno de la Mutua estima que la información y la transparencia es la base de la relación con sus grupos de interés ya que favorece la credibilidad, la estabilidad y contribuye a impulsar el crecimiento y la generación de riqueza.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Para la gestión unificada y homogénea de las consultas sobre licitaciones, requerimientos de documentación, comunicaciones de adjudicación y otros trámites relativos a la contratación, Fraternidad-Muprespa hace uso del buzón de correo electrónico específico que centraliza la gestión. Asimismo, de carácter análogo al anterior pero destinado al cliente interno, la entidad dispone de otro buzón con el fin de distinguir las consultas internas de las comunicaciones con personas o entidades externas. No existe un registro cuantitativo de los diferentes tipos de mensajes entrantes y salientes. Estos se clasifican, se gestionan y se archivan asociándolos a los expedientes de contratación con los que estén relacionados.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Para la gestión unificada y homogénea de las consultas sobre licitaciones, requerimientos de documentación, comunicaciones de adjudicación y otros trámites relativos a la contratación, Fraternidad-Muprespa hace

INFORME DE PROGRESO 2019

uso del buzón de correo electrónico específico para centralizar la gestión.

Documentos adjuntos: [Politica General de RSC - \(Firmada\).pdf](#)

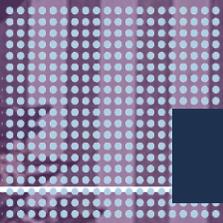
Objetivos marcados para la temática

Control y mantenimiento de los procedimientos de

contratación. Seguimiento y control de la política implantada. Cumplimiento de la legislación manteniendo un firme control sobre la gestión que se realiza. Mantenimiento de los controles y procedimientos en la gestión y desarrollo de toda actividad de la entidad que han de estar guiados por principios de ética, transparencia e integridad. Mantenimiento de los canales de comunicación establecidos para el registro de consultas y trámites.

GRUPO DE INTERÉS

Comunidad



Alianzas entre empresas y tercer sector

Fraternidad-Muprespa en 2019 ha continuado promoviendo una fluida y fructífera relación con la sociedad y sus grupos de interés. Para ello impulsa, en la medida de sus posibilidades, actividades que repercutan en una mejora colectiva, social y empresarial.

Política RSE - Política

Fraternidad-Muprespa, en su Plan de RSC, recoge entre sus acciones las siguientes: • Establecer acuerdos de colaboración con instituciones solidarias con el objeto de establecer campañas permanentes. • Impulsar el talento y fomentar la empleabilidad de los jóvenes, a través de iniciativas de apadrinamiento, colaboración con Universidades u otros programas de colaboración, poner a disposición de jóvenes estudiantes nuestra experiencia para mejorar su empleabilidad • Implicación con el voluntariado corporativo, ofreciendo a los empleados diferentes oportunidades para que realicen acciones de voluntariado social de carácter corporativo.

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa ha desarrollado acuerdos con asociaciones profesionales y Empresariales, instituciones académicas, fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro para la divulgación, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, de aspectos normativos que puedan afectar tanto a las propias entidades como a sus miembros. Los nuevos convenios y/o acuerdos de colaboración, que se suman a los ya existentes, contemplan la divulgación de información y la realización de actividades (seminarios, cursos, jornadas o conferencias) junto a: • AESLEME, Stop Accidentes, y CNAE: Fraternidad-Muprespa ha firmado un acuerdo de colaboración para la realización en común de actividades de sensibilización e información dentro de la II Semana de Seguridad Vial Laboral. El acuerdo ha tenido por objeto la realización en común de actividades de sensibilización informando e involucrando a la sociedad en su responsabilidad con la mejora de la seguridad vial laboral. • Plataforma de ONG de acción social: La Mutua y la Plataforma de ONG de Acción Social han firmado un acuerdo con el objetivo de colaborar a la

difusión de la campaña “X Solidaria”. Esta organización agrupa a 33 entidades no gubernamentales, federaciones y redes estatales, que trabajan a favor de colectivos vulnerables y promueven la lucha contra la exclusión social. • Se ha firmado un convenio de colaboración con la Asociación Nacional de Amputados de España (ANDA), con el objetivo de trabajar conjunta y activamente en la mejora de la atención a personas con discapacidad como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, potenciando la integración, coordinando y complementando los servicios y programas con los que cuentan ambas entidades. • Fraternidad-Muprespa y la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA), han firmado un acuerdo de colaboración con el objetivo de trabajar conjuntamente para mejorar la atención a personas que, a causa de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, hayan adquirido una discapacidad. Además, a lo largo de 2019 Fraternidad-Muprespa ha mantenido su adhesión (lo hace desde el año 2014) en la Mesa RSC de Castellón que reúne mensualmente a empresas y personas desempleadas para establecer un foro de intercambio de experiencias, fomentar la empleabilidad, brindar orientación al mercado laboral, y detectar posibles necesidades de las partes allí presentes. Además de estos encuentros, se organizan redes de contactos, jornadas anuales y premios de buenas prácticas empresariales.

Participación ciudadana - Acción / Proyecto

A lo largo de 2019, Fraternidad-Muprespa ha continuado impulsando distintas acciones de responsabilidad social específicas que tiene al paciente como principal beneficiario desde las que favorezcan el ejercicio de sus derechos hasta las que hasta las que promuevan la readaptación profesional o la asistencia social. En este ámbito destaca el desarrollo e impulso 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 y en beneficio del conjunto de la sociedad. También destaca 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 y de la sociedad en general. Igualmente la Mutua ha continuado colaborado con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid en el programa educativo “4º ESO + Empresa”, a través del cual se ha

INFORME DE PROGRESO 2019

facilitado una estancia educativa a alumnos de diferentes centros educativos, en distintas unidades de servicios centrales y centros de atención de la Comunidad de Madrid. Como en años anteriores, a lo largo de 2019, se ha venido Fraternidad-Muprespa se ha venido promoviendo la participación de los empleados en el desarrollo de acciones solidarias en beneficio de la sociedad, destacando, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Campaña de donación de sangre (Servicios Centrales) : Durante el mes de diciembre, en colaboración con Cruz Roja, se ha efectuado la campaña de donación de sangre en los centros de trabajo de los servicios centrales de la Mutua (Madrid), en los que llevan a cabo su actividad más de 250 profesionales de la Mutua.
- III Carrera Solidaria: Fraternidad-Muprespa ha colaborado con el Colegio Madre Vedrúna Sagrado Corazón de Castellón (Fundación Educación Católica), en la celebración de la III Carrera Solidaria, destinando los beneficios obtenidos a la ONG ILÊWASI. Esta organización busca favorecer los derechos, la protección y la defensa de niños, niñas y adolescentes en situaciones de alto riesgo y vulnerabilidad social, a través de la creación e implementación de proyectos de prevención y/o intervención comunitaria.
- Campaña de Recogida de Ropa: El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ha instalado un punto de recogida de ropa usada para Humana, Fundación Pueblo para Pueblo, con el fin de impulsar el reciclaje y reutilización de ropa y calzado, contribuyendo así a la reducción de residuos y emisión de gases de efecto invernadero que se generan en la producción textil.
- Donativos en concepto de mecenazgo: Se ha donado mobiliario e instrumental sanitario (equipo de magnetoterapia, muletas, sábanas y mantas, pantallas, muebles) a las entidades sin ánimo de lucro Mensajeros de la Paz, Fundación ANDE y Asociación de apoyo al pueblo Sirio.

Apoyo a pymes y emprendedores - Acción / Proyecto

La Mutua ha celebrado en 2019 la VII edición de los Premios 2804, Escolástico Zaldívar, dedicados a la promoción de la seguridad y la salud de las empresas mutualistas que hayan demostrado su compromiso en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. En esta edición se han presentado 58 candidaturas. El acto de entrega se ha celebrado el 23 de abril, conmemorando el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, dentro de los actos de la IV Semana de la Prevención organizada por la Mutua. Las categorías de los premios han sido:

- Modalidad de gran empresa de más de 1.500 trabajadores
- Modalidad de gran empresa de hasta 1.500 trabajadores
- Modalidad de pyme y empresas de nueva

creación • Modalidad de empresas sin ánimo de Lucro, ONG y autónomos

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Queda reflejada en el Informe anual y memoria de sostenibilidad 2019 que, Fraternidad-Muprespa ha renovado el compromiso de adhesión, como entidad firmante desde 2010, al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) en noviembre de 2019. La renovación representa el compromiso voluntario para impulsar medidas y políticas adecuadas que repercutan en el avance de la integración de las personas con discapacidad. En este sentido, ha elaborado y presentado el informe de progreso correspondiente al que requiere el Pacto Mundial en el que refleja los 21 criterios del nivel activo que le otorgan el nivel avanzado. También ha renovado el compromiso de adhesión al Chárter de Diversidad 2019-2021. La adhesión implica asumir y suscribir los principios de sensibilización, entre los que destacan sensibilizar sobre la igualdad de oportunidades, avanzar en la construcción de una plantilla diversa, promover la inclusión o integración de todas las personas que pertenecen a la empresa, y fomentar la conciliación entre la vida familiar y laboral.

Número de proyectos compartidos - Indicador de Seguimiento

Fraternidad-Muprespa ha continuado en 2019 desarrollando 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.

Documentos adjuntos: [PLAN RSC 2016-2018.pdf](#) Objetivos marcados para la temática

Mantener la participación y colaboración con centros e instituciones. Fomentar la inclusión en programas y acuerdos siempre que los objetivos impulsores tengan fines de bienestar social. Mantener la trayectoria de la entidad y detectar nuevos foros profesionales. Continuar la línea de colaboración y proponer nuevas acciones y proyectos. Diseñar un módulo formativo dirigido a los empleados y especialmente a aquellos que participan como voluntarios. Continuar fomentando la participación en los premios Escolástico Zaldívar como motivación en

la prevención y condiciones saludables de las empresas mutualistas y autónomos. Continuar la presencia activa en los programas de colaboración con Institutos y Universidades.

Compromiso por los derechos humanos



En 2019 Fraternidad-Muprespa, ha continuado apostando con su compromiso para promover, integrar y difundir en todos sus ámbitos de actuación el desarrollo de prácticas responsables que contribuyan al impulso de los valores que representan los derechos humanos fundamentales, estableciendo la transparencia, el comportamiento ético, las prácticas de buen gobierno corporativo y la gestión de la diversidad como señas de identidad de la Mutua. La entidad, en su condición Entidad Colaboradora de la Seguridad Social está sometida por mandato legal a rigurosas exigencias de control establecidas por la Administración Pública, asegurando en todos sus ámbitos de actuación un cumplimiento íntegro de la legislación y normativa vigente en todos y cada uno de los aspectos que afecten a su actividad.

Política RSE - Política

La política de Responsabilidad Social de Fraternidad-Muprespa, incluye como un pilar básico de actuación la gestión ética y responsable en todos y cada uno de los ámbitos de actuación de la entidad, con el objetivo, entre otros, de progreso de sus mutualistas, empleados, colaboradores y proveedores, aportando rentabilidad social y económica al Sistema Público de Seguridad Social y a la Sociedad en su conjunto y en definitiva anticipándose a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Como complemento a esa política, la Mutua cuenta un código ético y de conducta dirigidos a todos los Grupos de Interés de Fraternidad-Muprespa: Empresas asociadas y sus trabajadores protegidos o adheridos, Colaboradores, Proveedores, Empleados, Administraciones Públicas, Instituciones y Sociedad en General. Igualmente como desarrollo de la política, se venido impulsado la adhesión a pactos promovidos por altas instancias nacionales e internacionales (Pacto Mundial, Charter de la Diversidad, Empoderamiento de

las Mujeres,...), que tienen como objetivo el impulso de la protección de los derechos y libertades fundamentales de las personas.

Código Ético / Conducta - Política

Desde su constitución en 1929, la actividad de Fraternidad-Muprespa se ha centrado en la protección social de los trabajadores, lo que engloba desde la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales hasta la reinserción y rehabilitación, pasando por la asistencia sanitaria y las prestaciones económicas. Fraternidad-Muprespa considera que su actividad debe estar sustentada en la integración de una cultura responsable en su modelo de gestión y en todas sus líneas de actuación, manteniendo y fomentando un comportamiento ético en toda la Organización. Con este Código, Fraternidad-Muprespa adquiere una serie de compromisos en materia de gestión ética y socialmente responsable, recopilando unas pautas de comportamiento honestas, respetuosas e íntegras del equipo profesional de Fraternidad-Muprespa con sus Grupos de Interés. Asimismo, Fraternidad-Muprespa pretende afianzar la confianza en su Organización, respecto a sus valores y principios, y divulgar un Código Ético que permita identificar, promulgar y verificar un compromiso permanente con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa. Mediante la adhesión a pactos promovidos por altas instancias nacionales e internacionales (Pacto Mundial, Charter de la Diversidad, Empoderamiento de las Mujeres,...), Fraternidad-Muprespa ha aceptado una serie de principios encaminados a integrar en la Organización conductas y acciones en materia de derechos humanos, derechos laborales, medioambientales y transparencia en la gestión. La Mutua, no solo respetará los estándares internacionales mínimos para la protección de los derechos y libertades fundamentales de las personas afectadas por su actividad, sino que evitará cualquier tipo de complicidad en la violación de los mismos.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

Su difusión se realiza a través de canales propios de la entidad: web corporativa, intranet, redes sociales, blogs y canales de información y documentación interna a las que tiene acceso toda la plantilla (100%). Igualmente se viene impulsando la formación de los empleados como uno de los pilares fundamentales de la entidad con el objeto de ayudar a la integración en la plantilla de los valores y cultura de la empresa. También en 2019, hay que destacar la participación activa de la Mutua en la

INFORME DE PROGRESO 2019

campana #ODSéate, haciendo público su compromiso en la difusión de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Fruto del compromiso de la Mutua con los ODS, ha participado activamente en la difusión del “Día Internacional de la Mujer”, en materia de igualdad de género, y “Día Internacional de la Salud” relativa a la promoción de la salud.

Sensibilización en materia de derechos humanos - Acción / Proyecto

En 2019 Fraternidad-Muprespa ha renovado el compromiso de adhesión, como entidad firmante desde 2010, al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact). La renovación representa el compromiso voluntario para impulsar medidas y políticas adecuadas que repercutan en el avance de la integración de las personas con discapacidad. En este sentido, ha elaborado y presentado el informe de progreso correspondiente al ejercicio 2018 que requiere el Pacto Mundial en el que refleja los 21 criterios del nivel activo que le otorgan el nivel avanzado. La Mutua ha renovado el compromiso con los principios para el Empoderamiento de la mujer, iniciativa promovida por UNIFEM (Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact). También fué renovado el compromiso de adhesión al Chárter de Diversidad 2019-2021. La adhesión implica asumir y suscribir los principios de sensibilización sobre la igualdad de oportunidades, el avance en la construcción de una plantilla diversa, la promoción de la inclusión o integración de todas las personas que pertenecen a la empresa y el fomento de la conciliación entre la vida familiar y laboral.

Buzón de denuncias - Herramienta de Seguimiento

A lo largo del año 2019, el Órgano de Cumplimiento Penal de Fraternidad-Muprespa se ha reunido en siete ocasiones con el objetivo de implantar el sistema de prevención de riesgos penales, elaborar los informes correspondientes para la Junta Directiva y tratar una denuncia. En la intranet corporativa está habilitado para todos los empleados y proveedores un canal abierto de forma constante para recoger sugerencias y denuncias respecto a comportamientos o actitudes contrarias a la cultura ética y responsable de su modelo de gestión,

manteniendo y fomentando un comportamiento ético en toda la Organización.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

La función de contratación de bienes y servicios de Fraternidad-Muprespa está sometida a varios controles y auditorías, tanto internos, llevados a cabo 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.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

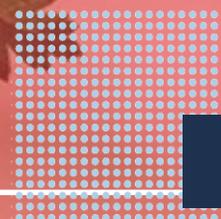
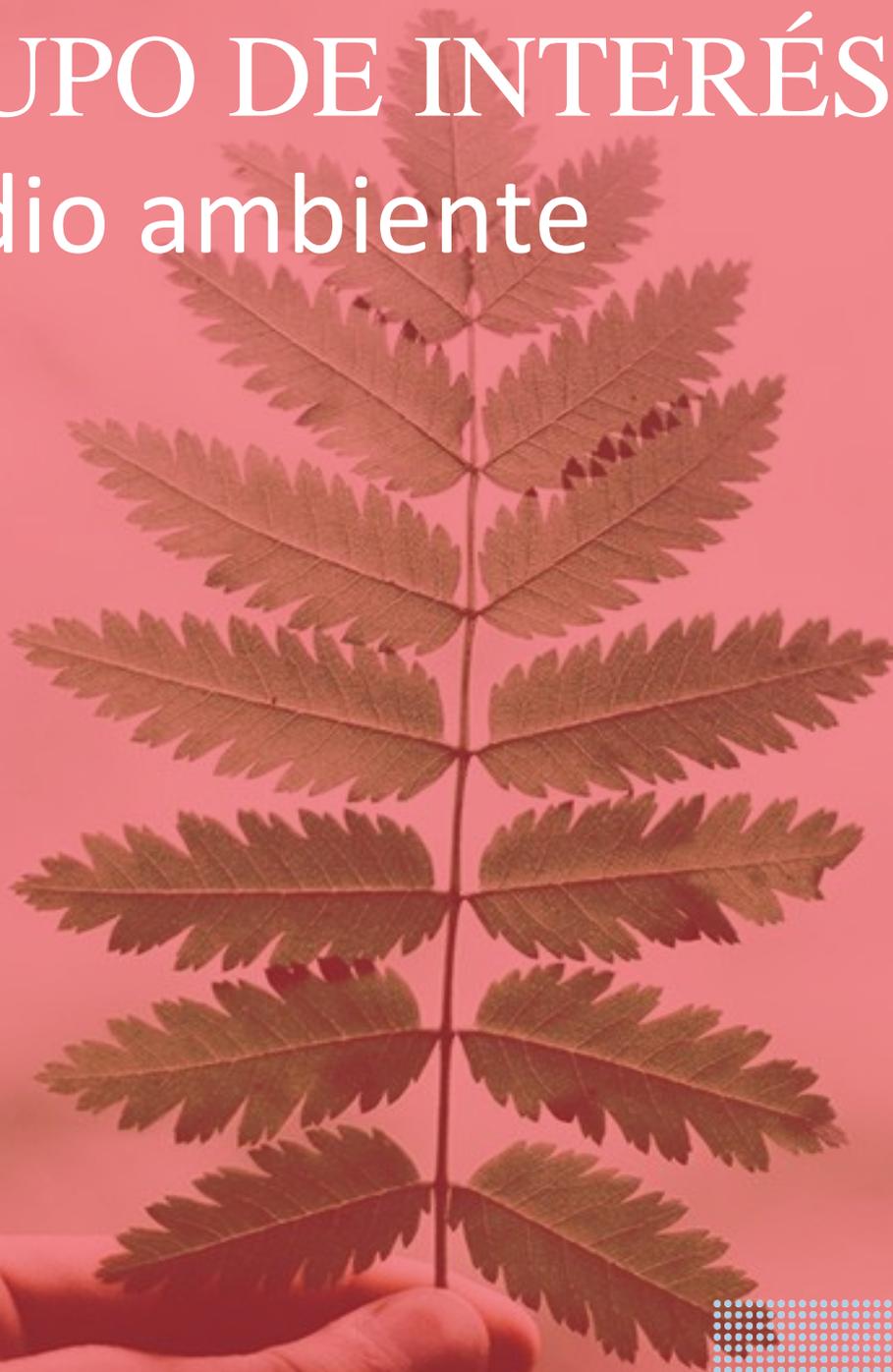
Auditoría anual por iniciativa de Fraternidad-Muprespa. y auditoría encargada de realizar auditorías en los centros de atención y unidades de servicios centrales, vigilar el cumplimiento de los procesos, instrucciones y normativa vigentes, e informar periódicamente de las incidencias más preocupantes detectadas. Durante el 2019 ha realizado 44 auditorías a direcciones provinciales y 2 auditorías a departamentos de servicios centrales, vigilando el cumplimiento de las directrices marcadas para los ámbitos económico-financiero, prestaciones económicas, medicina asistencial, recursos humanos, prevención, protección de datos e inventario. A la vista de los resultados de las auditorías, se han indicado en cada caso los distintos puntos de mejora con el fin de optimizar el funcionamiento interno de la entidad.

Documentos adjuntos: [CODIGO ETICO.pdf](#) Objetivos marcados para la temática

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

GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



Medidas de economía

circular



En 2019, Fraternidad-Muprespa se ha adherido al Pacto por la Economía circular con objeto de implicar a los principales agentes económicos y sociales de España en la transición hacia un nuevo modelo económico. Esa iniciativa tiene como objetivo la conversión hacia un nuevo estándar económico en Europa cuyo propósito persigue sustituir nuestra actual economía lineal basada en extraer, producir, consumir y tirar, por una economía circular en la que se reincorporen al proceso productivo los materiales que contienen los residuos para la producción de nuevos productos o materias primas. En este planteamiento, la reducción, la reutilización, el reciclaje o la valorización material de los residuos constituyen procesos esenciales.

Objetivos marcados para la temática

La participación de la Mutua en ese pacto se ha plasmado en lograr el objetivo de avanzar en la reducción del uso de recursos naturales no renovables, reutilizando en el ciclo de producción los materiales contenidos en los residuos como materias primas secundarias siempre y cuando quede garantizada la salud de las personas y la protección del medio ambiente. Además se ha promovido el uso de infraestructuras y servicios digitales impactando en una menor generación de residuos.

Movilidad Sostenible



A lo largo de 2019, se han impulsado diferentes iniciativas para la reducción de las emisiones en los desplazamiento de la plantilla, como la participación en una competición (URBAN MOBILITY) con otras empresas sobre desplazamientos sostenibles, la utilización de un buscador web (ECOSIA) que ayuda a reducir las emisiones en los desplazamientos, fomento del uso del coche compartido entre empleados. etc...

Igualmente se difundido la utilización de un buscador web (ECOSIA) que ayuda a reducir las emisiones en los desplazamientos.

Objetivos marcados para la temática

El objetivo perseguido es contribuir a reducir las emisiones en los desplazamientos, fomento del uso de medios de transportes alternativos no contaminantes.

Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



Por tercera vez consecutiva, en el año 2019 se ha medido y verificado la Huella de carbono de Fraternidad-Muprespa. La verificación la ha realizado AENOR, habiéndose registrado el dato obtenido en el Ministerio para la Transición Ecológica. El año 2019, la huella de carbono ha sido de 331, 55 tCO₂eq. Alcance 1: Emisiones de las instalaciones: 220,07 Emisiones de los vehículos: 2,52 Emisiones de los gases refrigerantes: 73,05 Alcance 2: Emisiones consumo eléctrico: 0 Alcance 3: Emisiones consumo papel: 35,90

Objetivos marcados para la temática

El objetivo perseguido es el de identificar las fuentes de emisiones, en todo el proceso de trabajo de la Mutua con el fin de permitir definir mejores objetivos, estrategias de reducción de emisiones más efectivas y ahorros de costo, debido al mejor conocimiento de los puntos críticos para la reducción de emisiones. Asimismo con esta acción se persigue aumentar la conciencia medioambiental y la lucha contra el cambio climático, así como contra las emisiones que lo provocan

Consumo de la entidad



En 2019, Fraternidad-Muprespa continua con sus actuaciones para fomentar acciones dirigidas a reforzar su compromiso con el respeto y protección del medioambiente, incluida la prevención de la

INFORME DE PROGRESO 2019

contaminación, más allá del estricto cumplimiento de las obligaciones legales. Para ello, actúa de acuerdo a los principios que define su política medioambiental.

Reducción acciones contaminantes - Política

Por tercera vez consecutiva, en el año 2019 se ha medido y verificado la Huella de carbono de la Mutua. La verificación la ha realizado AENOR, habiéndose registrado el dato obtenido en el Ministerio para la Transición Ecológica. El cálculo de la huella, como dato de partida, es imprescindible para que la entidad pueda situarse y decidir sobre las actuaciones más significativas.

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

Desde el año 2016 se ha conseguido 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 en la web de la Comisión Nacional de los Mercados 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. Esto ha permitido que durante el 2019 toda la energía eléctrica consumida por los centros asistenciales y administrativos de la Mutua dispone de dicha garantía de origen. De igual manera, en el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, parte de la energía que ha sido consumida tiene garantía de origen, consiguiendo así una reducción del 40% de sus emisiones por consumo eléctrico. Igualmente se ha producido una reducción del papel consumido por la entidad en casi una tonelada, mediante medidas de concienciación, evolución digital e implantación de objetivos medioambientales

Informes periódicos sobre consumo de recursos - Herramienta de Seguimiento

La Mutua elabora y publica su Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad de acuerdo al estándar GRI, aceptado a nivel mundial, para informar sobre los impactos significativos en la economía, el medio ambiente y la sociedad, a todos sus grupos de interés,

tanto externos como internos. Además hay que destacar que una de las condiciones de ejecución de los contratos para nuevos proveedores es de carácter medioambiental y por lo general, la Mutua requiere que los proveedores tengan adscrito al menos un vehículo ecológico o que hayan adoptado medidas para reducir sus emisiones. Por otro lado, en cualquier licitación que implique retirada y destrucción de equipos se exigen certificaciones del transportista y gestor autorizado; en licitaciones de limpieza se valora el uso de productos ecológicos; y la Mutua está comenzando a valorar la sostenibilidad de los embalajes, etc.

Consumo de materias primas - Indicador de Seguimiento

Durante el ejercicio 2019 se ha incrementado el consumo de la energía eléctrica en un 5,36% (428.419,75 kWh). Esta subida se debe a la puesta en marcha del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Cabe apuntar el incremento en el consumo del gas para la calefacción de instalaciones en un 195% (167.048,33 m3), y la reducción del consumo de gasóleo para la calefacción de instalaciones, en un -52,73% (-23.799 l). Cabe destacar la reducción en el consumo del gasóleo para vehículos en un -84,76% (-5.680,83 l), debido, en parte, a la baja de un coche y a la renovación de otro vehículo de gasóleo por un híbrido. En cuanto al consumo de agua, hay que destacar que uno de los objetivos ambientales relacionado con este aspecto tiene que ver con la reducción del consumo de agua, cuya reducción en 2019 ha sido del 4,45% con respecto al ejercicio anterior. Para conseguir esta reducción se han marcado pautas enfocadas a los grupos de interés con el objeto de que gestionen de forma responsable el agua y se han implantado dispositivos o nuevo equipamiento sanitario de última generación, etc.

Documentos adjuntos: [Política de Sostenibilidad TIC Rev.1.2.pdf](#)

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente

El compromiso de Fraternidad-Muprespa con el medio ambiente, sigue vigente y es mayor cada día. Muestra de ello es que en 2019 se ha producido la renovación de las certificaciones ISO 9001:2015

INFORME DE PROGRESO 2019

(Calidad) e ISO 27001:2015 (Seguridad de la información) del sistema de gestión integrado en el ámbito de los sistemas de información para 103 centros. Igualmente se ha ampliado el alcance de la certificación en la norma ISO 14001:2015 de sistemas de gestión ambiental, en otros 10 de sus centros asistenciales, sumando así un total de 71 centros certificados. Además hay que destacar que en 2019 se ha logrado el Certificado LEED Healthcare Platino en el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, ese certificado representa la máxima certificación que acredita la sostenibilidad de un centro hospitalario, y la excelencia en su diseño y construcción desde un punto de vista ambiental. Igualmente en 2019 la candidatura del Hospital Habana ha sido galardonada con el segundo premio a la Mejor Actuación en Eficiencia Energética en la VII Edición de los Premios Eficiencia Energética. Su sostenibilidad, características arquitectónicas y eficiencia en la ejecución de la obra, son algunos de los aspectos que han servido a nuestro Hospital para hacerse con el segundo premio, en la categoría de mejor actuación en eficiencia energética en la VII edición de los Premios de Eficiencia Energética.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

La política de medio ambiente desarrollada en Fraternidad Muprespa se basa en la Norma UNE EN ISO 14001:2015 y en el Reglamento (CE) 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009. Entre las principales retos de la Política medioambiental cabe destacar: • Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y cumpliendo siempre los requisitos legales ambientales que nos son de aplicación, así como velar por el cumplimiento de otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales. • Minimizar los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos en nuestras oficinas y centros asistenciales y en los emplazamientos en los que prestamos nuestra actividad. • Planificar nuestras actividades de tal forma que asegure la prevención de la contaminación porque estamos comprometidos con la protección del medioambiente mediante una gestión de riesgos, garantizando la mejora continua de nuestro comportamiento en el campo ambiental. • Debe estar

abierta a la participación activa de todo el personal y además incluir las sugerencias de mejora propuestas por nuestros empleados, fomentando la mejora continua y prevención de la contaminación. • Documentar, implementar y mantener al día la Política de Gestión Ambiental de la empresa, así como comunicarla a todas las personas implicadas en los procesos de la empresa. • Mantener sensibilizados y concienciados a todos sus empleados, fomentando la formación ambiental de los mismos, y la participación de los trabajadores en la gestión ambiental, así como la comunicación con los subcontratistas a través del envío de comunicados. • Estar integrada en la gestión global de la empresa. • Poner a disposición de todos sus clientes y del público en general y del resto de partes interesadas, su Política de Gestión Ambiental, siguiendo con el compromiso empresarial de transparencia y de diálogo que ya sigue.

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

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

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La comunicación desarrollada ha tenido como objetivo fundamental la concienciación con el medio ambiente. Fraternidad-Muprespa ha desarrollado acciones dirigidas a la plantilla para promocionar y reforzar el 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 y ha continuado con su participación en el Grupo Español de Crecimiento Verde,

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

La función de contratación de bienes y servicios está sometida a varios controles y auditorías tanto internos, realizados por el departamento de Intervención y el departamento de Control de gestión y Auditoría, como externos, realizados por la Intervención General de la Seguridad Social y el Tribunal de Cuentas. Durante el año 2019 se han continuado auditando el consumo de los recursos de todos los centros de la entidad, utilizando un programa diseñado por la Subdirección General de Sistemas de la Información.

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

Entre las acciones desarrolladas en materia medioambiental figuran la divulgación de consejos medioambientales para el consumo responsable del agua, energía y papel; promover consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria; concienciar medioambientalmente para la gestión de los residuos urbanos. Para la difusión de tales acciones se han utilizado los canales de comunicación interna a las que tiene acceso toda la plantilla (100%). Por otra parte, se han diseñado acciones dirigidas a grupos específicos según las tareas que desempeñan: formar a los responsables en la gestión de residuos sanitarios; celebrar sesiones formativas e informativas por video conferencia sobre aspectos ambientales.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

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

Documentos adjuntos: [SG-PL02 Política de Gestión Ambiental Rev 1.0.pdf](#) Objetivos marcados para la temática

Desarrollo de las acciones para la gestión medioambiental fomentando la cultura a nivel interno y externo. Desarrollar las consideraciones medioambientales en los procesos de compras. Mantener las acciones y proyectos ya impulsados, así como las campañas y programas de concienciación, reforzando las actuaciones sobre “buenas prácticas ambientales. Continuar con las auditorías como herramientas indispensables para evaluar los distintos consumos en todos los centros de trabajo. Continuar con las acciones formativas, divulgativas y de concienciación respecto al consumo responsable de agua, energía y papel.

Conocimiento del impacto

ambiental de la entidad



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

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

La política de medioambiente definida por Fraternidad-Muprespa está basada en la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 y en el Reglamento (CE) N° 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009. Fraternidad-Muprespa, en su compromiso con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización, establece y garantiza el cumplimiento de entre otros, los siguientes principios de actuación: 1. Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y cumpliendo siempre los requisitos legales ambientales que nos son de aplicación, así como velar por el cumplimiento de otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales. 2. Minimizar los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos en nuestras oficinas y centros asistenciales y en los emplazamientos en los que prestamos nuestra actividad. 3. Planificar nuestras actividades de tal forma que asegure la prevención de la contaminación porque estamos comprometidos con la protección del medioambiente mediante una gestión de riesgos, garantizando la mejora continua de nuestro comportamiento en el campo ambiental.

Formación - Acción / Proyecto

Las principales acciones para la gestión medioambiental realizadas durante el 2019 han sido: Continuación en la sensibilización y difusión de cultura y respeto por el medio ambiente; se ha celebrado distintas sesiones formativas e informativas sobre aspectos ambientales; se avanzado en la formación de responsables en la gestión de los residuos sanitarios, además de promover consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria. Además en 2019 se ha continuado con las siguientes actuaciones: - Integración en los procesos de compras de consideraciones medioambientales. - Promoción de consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en

INFORME DE PROGRESO 2019

la gestión sanitaria. - Promoción de consejos medioambientales para el consumo responsable de agua, energía y papel. - Comunicación, formación y motivación a través de noticias, internas y externas, redes sociales y presencialmente en nuestros centros.

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

El compromiso de Fraternidad-Muprespa con el medio ambiente sigue vigente y es mayor cada día. Muestra de ello es que se ha conseguido la certificación en la norma ISO 14001:2015 en 13 nuevos centros, alcanzando así un total de 61 centros certificados. Además se ha iniciado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la práctica totalidad de los centros asistenciales. La entidad mantiene la certificación de la norma ISO 14001:2004 (desde el año 2005) y el certificado EMAS (desde el 2011) En el año 2019 se ha medido y verificado para por segunda vez la huella de carbono de Fraternidad-Muprespa.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Los mecanismos de gestión del desempeño que supervisan y controlan la actividad de Fraternidad-Muprespa respecto a requisitos medioambientales entre otros, son : • Certificaciones ambientales (ISO 14001, EMAS) de centros. • Verificación de la Huella de Carbono por AENOR (ISO 14064).

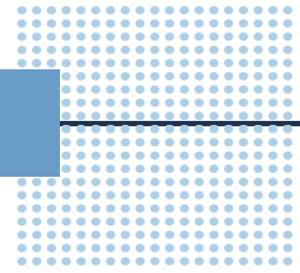
Objetivos marcados para la temática

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

Cambio Climático



En 2019, se ha participado activamente en diferentes actos de la COP25 (Convenio Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático). Esta participación se ha plasmado en las siguientes actuaciones: • Gala de la eficiencia energética: accésit mejor actuación eficiencia energética Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. • Eje “Castellana Verde”: Jornada Certificación LEED del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. • Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, dentro de una de las 101 mejores iniciativas españolas que promueven la lucha frente al cambio climático.



ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



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

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar

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

Indicador GRI: 403

Conciliación familiar y laboral



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

ODS relacionado:

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

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Formación al empleado/a



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

ODS relacionado:

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

Indicador GRI: 404

Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios



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

ODS relacionado:

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Relaciones sociales, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 102-41

Ambiente laboral



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

ODS relacionado:

Igualdad de género



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

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género

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

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

Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad



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

ODS relacionado:

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

Indicador GRI: 406

Proveedores

Proveedores como aliados de RSE en la empresa



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

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

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

Relación duradera con los proveedores



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

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

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

Indicador GRI: 102-9

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



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

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

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

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

Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la

vulneración de los derechos humanos.

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

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de



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

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

Cientes

Accesibilidad de los productos y servicios

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

ODS relacionado:

Consumo responsable |

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

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 13 | Acción por el clima

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

Indicador GRI: 301-1

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

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

ODS relacionado:

Indicador GRI: 418

Información transparente al clientes |

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

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar

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

Indicador GRI: 417

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

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

ODS relacionado:

Fomento de la calidad en la entidad



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

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

Relación duradera con los clientes



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

ODS relacionado:

Administración

Contratos transparentes con la administración pública



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

ODS relacionado:

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

Indicador GRI: 205

Comunidad

Alianzas entre empresas y tercer sector



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

ODS relacionado:

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Indicador GRI: 102-13

Compromiso por los derechos humanos



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

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 05 | Igualdad de género

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

Medioambiente

Medidas de economía circular



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

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones ambientales: Economía Circular y prevención y gestión

Indicador GRI: 301-2, 301-3

Movilidad Sostenible



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

ODS relacionado: 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles, 03 | Salud y Bienestar

Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



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

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Contaminación, I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

Indicador GRI: 305-1, 305-2, 305-3

Consumo de la entidad



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

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 07 | Energía Asequible y no contaminante

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

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

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



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

ODS relacionado:

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

Indicador GRI: 302-4

Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



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

ODS relacionado: 07 | Energía Asequible y no contaminante

Vinculación Ley: I: Información sobre cuestiones medioambientales

Cambio Climático



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

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

Indicador GRI: 201-2



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

INFORME DE PROGRESO 2019

