



INFORME DE PROGRESO 2020

Fraternidad-Muprespa



Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

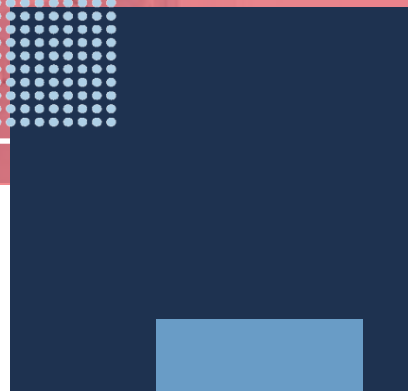
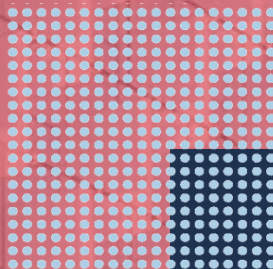
- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Administración
- Comunidad/Sociedad Civil
- Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Fraternidad-Muprespa

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

2027

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

956 - 4.780 millones

MODELO DE NEGOCIO Y

ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

La actividad de Fraternidad-Muprespa consiste en el 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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

El III Plan Estratégico Corporativo (PEC), en su empeño de seguir creando valor y ofrecer a los clientes de Fraternidad-Muprespa un servicio de excelencia, ha cubierto el periodo 2018-2020, avalado por un detallado análisis y diagnóstico de la situación de la entidad, que ha determinado los aspectos que ha sido preciso que refuerce y priorice, para dar continuidad al cumplimiento de su misión. El trabajo realizado se ha materializado en 41 proyectos finalizados, dando pie a un cumplimiento global del plan del 85%. Tras haber alcanzado los objetivos concretos y específicos fijados en los anteriores planes, especialmente aquellos enfocados a reforzar las estructuras internas de la Mutua, el III PEC se centró en la consolidación de la gestión externa. La conclusión del análisis interno realizado por los miembros de la organización para su definición dedujo que “la Mutua dispone de la infraestructura, el conocimiento y la gestión adecuados, y ahora debe progresar en la fidelización y prestigio ante sus clientes, ofreciéndoles un mejor servicio que revierta en una mejor situación.” El III Plan Estratégico Corporativo ha estado alineado y apoyado por un Plan de Evolución Digital y por el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, modelo de sostenibilidad y calidad, que lidera la red asistencial de la Mutua.

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 ejerce la dirección ejecutiva de la Mutua.

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 Colaboradora con la Seguridad Social, 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: portal web corporativo, intranet, redes sociales, noticias, y documentación interna.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los

INFORME DE PROGRESO 2020

cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

El Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad de Fraternidad-Muprespa para el año 2020 se ha elaborado de conformidad con la opción exhaustiva de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo al documento de Fundamentos (GRI101). El informe por lo tanto, recoge los indicadores generales de los estándares universales de la Serie 100 (recogidos en el GRI102), además de los indicadores de los estándares sobre temas económicos (Serie 200), ambientales (Serie 300) y sociales (Serie 400). A su vez, el informe contempla las recomendaciones de la publicación “La discapacidad en los informes de sostenibilidad” que elaboran Global Reporting Initiative y Fundación ONCE. El Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2020 ha sido elaborado por la unidad de Comunicación Interna y RSC, del centro de Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa, dependiente de la Secretaría general. En la elaboración de la memoria se han prestado especial atención a los siguientes indicadores que han determinado la estructura, los contenidos y el enfoque de los mismos: Grupos de interés: tomar conciencia del valor informativo de la memoria hacia los grupos de interés para poner el foco en la información relevante y de valor para cada uno de estos. Sostenibilidad: reflexionar desde cada uno de los ámbitos de la entidad sobre la sostenibilidad medioambiental del modelo y el impacto de las decisiones que se han tomado. Exhaustividad: perseguir la concreción y síntesis de los contenidos, evitando la redundancia o redacción demasiado elaborada, sin detrimento de que la información sea suficiente para hacer comprensibles todos los ámbitos de la gestión. Equilibrio: a través de una redacción

imparcial y objetiva, sin juicios de valor.

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

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 apartados reflejados en informes anteriores.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

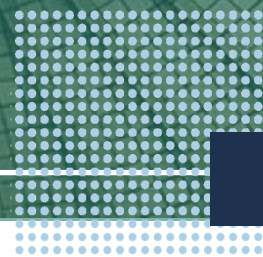
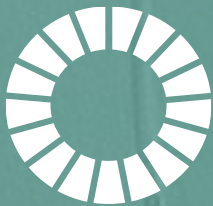
anual

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 2020

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.

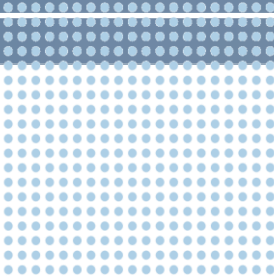
Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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



15

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



5

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



7

Temáticas contempladas

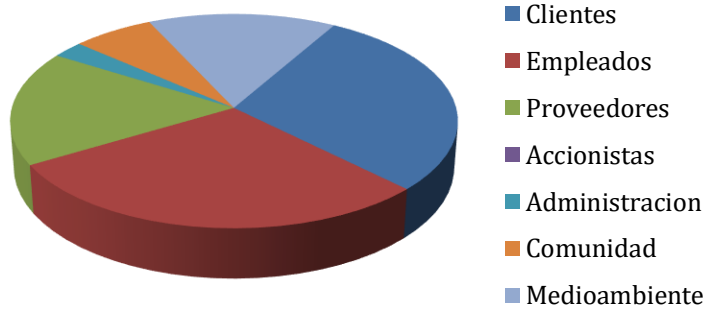
ANTICORRUPCIÓN



2

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS Clientes



Accesibilidad de los productos y servicios

La entidad tiene permanente actualizadas sus políticas de aplicación para nuestros grupos de interés. Además actualizamos protocolos y procedimientos internos 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. 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 el portal web corporativo.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

La Red de atención de Fraternidad-Muprespa ha contado al cierre del ejercicio 2020 con una red de 120 centros de atención propios, distribuidos por toda la geografía nacional desde los que la entidad da servicio a sus mutualistas, y 5 más correspondientes a las sedes de sus servicios centrales ubicados en Madrid. Fraternidad-Muprespa ha completado la auditoría de accesibilidad con la certificación AIS (Accessibility Indicator System), en el 100% de sus centros de atención. Dicha auditoría ha servido para detectar y establecer las medidas correctoras necesarias deben facilitar el acceso a los centros de atención de la Mutua a todos los mutualistas en igualdad de condiciones. Los objetivos que la Mutua se ha fijado cumplir en materia de accesibilidad son: Continuar implantando, auditando y verificando el grado de accesibilidad de las instalaciones y servicios. Continuar certificando el Grado de Accesibilidad y la concesión del Sistema indicador del Grado de Accesibilidad Norma AIS 1/2018 en los centros que sea preciso. Certificar los centros en fase de proyecto emitiendo la precalificación que tiene previsto el protocolo de la Norma AIS 1/2018, y así garantizar una construcción eficiente y efectiva por la cual resulte viable la consecución de la Certificación en el máximo grado de accesibilidad.

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 pacientes, 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 2020 respecto a la relación con el cliente se han realizado los siguientes proyectos: Avance en el conocimiento de empresas y asesores para ofrecerles un servicio adecuado, homogéneo y personalizado en la atención (Plan de atención), lo cual ha contribuido a una mejora en la comunicación con los clientes. Homogenización de la documentación dirigida a estos (formularios, comunicados, etc.), pudiendo ser remitida directamente desde las aplicaciones de negocio e integrándose en la gestión documental vinculada a cada cliente. Diseño e implantación del paquete de bienvenida digital para las empresas de nueva asociación, con información de utilidad dirigida a

INFORME DE PROGRESO 2020

estas y a sus trabajadores. Este servicio homogeneiza, agiliza, acerca y personaliza el servicio a los clientes, estableciendo un nuevo canal digital de comunicación bidireccional. Revisión del contenido y formato de las jornadas y eventos que la Mutua celebra o en los que participa para adaptarlos y protocolizarlos en base a los criterios generales de austeridad, eficiencia y transparencia del Sector Público. Simplificación de la tramitación de las prestaciones por los propios autónomos o asesorías no dadas de alta en la Oficina Digital con el acceso simplificado. Mejora de los medios digitales para reforzar la gestión de la relación con los clientes a través de la Oficina Digital. Alta de solicitudes de las prestaciones. Potenciación de la comunicación telefónica y/o videoconferencia con pacientes, asesores, autónomos y empresas. Puesta en marcha de contenidos y jornadas en el nuevo espacio COVID-19 dentro del Portal Previene. Para la mejora del absentismo de las empresas mutualistas Fraternidad-Muprespa ha trabajado sobre un tripe enfoque: gestión excelente; activación de la empresa; y activación del paciente. Excelencia sanitaria Para la mejora de la excelencia sanitaria y la adaptación a un entorno más complejo y difícil de gestionar, Fraternidad-Muprespa ha trabajado en tres líneas: Optimización y adecuación de la red asistencial a la normativa y a las necesidades reales; Potenciación de la gestión sanitaria innovadora; Constitución del Hospital Habana como corazón sanitario de la Mutua.

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 control de gestión y auditoría encargado de realizar auditorías internas 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 2020 se han llevado a cabo 39 auditorías a direcciones

provinciales, vigilando el cumplimiento de los procesos, instrucciones y normativa vigentes. La declaración del estado de alarma, la reducción de la movilidad y otras medidas adoptadas por el Gobierno de España, han impedido la realización de desplazamientos, por lo que la unidad responsable ha diseñado una nueva estrategia para hacer una gestión de los riesgos y el control de los mismos.

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. La opinión de nuestros grupos de interés representa para la Mutua la visión externa de la entidad. Desde el portal Web corporativo el usuario puede solicitar información, contactar con la entidad o proponer sugerencia o mejora.

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. En los contratos se han incluido criterios de ejecución (tiempos de citación, de comienzo de tratamiento, de realización de informes y entrega de pruebas), y la posibilidad de realizar encuestas de satisfacción para disponer de información sobre la actividad desarrollada por el proveedor y la calidad percibida por los pacientes. Medición de la satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en la Mutua a través de 11.210 encuestas telefónicas cuyo resultado muestra una mejora en la valoración de 8,36 (sobre 10) en 2019, a un 8,84 (sobre 10) en 2020. 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.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Toda organización ha de disponer de un medio interno

INFORME DE PROGRESO 2020

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. En el caso de Fraternidad-Muprespa tenemos la figura del Defensor del Mutualista. El Defensor del mutualista ha recibido durante el 2020 un total de 1.435 quejas y reclamaciones. Su gestión ha permitido que en 252 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (18%). Este índice presenta un ligero descenso en relación al año anterior, cuyo porcentaje correspondió a 21,33%.

Documentos adjuntos: [Política de Gestión de las Quejas y Reclamaciones.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 lo estipulado en la Ley.

Consumo responsable

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

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. Fraternidad-Muprespa ha logrado en 2020 que el suministro de energía de todos

sus centros de trabajo disponga de Certificado de Generación con Garantía de Origen, procedente exclusivamente de fuentes de energías certificadas renovables. Los certificados energéticos constan registrados en la web oficial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). 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. El resultado del consumo energético interno se ha reducido un 16,76%, al igual que el consumo de papel que ha disminuido en -38,62%, el cual se traduce en 15.400 Kg. menos que en el ejercicio anterior. Otra muestra de la eficiencia energética de la Mutua es que la instalación de la cubierta de más de 600 metros cuadrados de paneles fotovoltaicos en el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ha sido capaz de generar el 8,32% de la energía que ha consumido en 2020. 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 (Gases de Efecto Invernadero).

Política de Compras Responsables - Política

Fraternidad-Muprespa, como parte del sector público estatal, está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público. 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. Código ético. Código de conducta. Política de compras.

Formación en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

Durante 2020 la Mutua ha realizado una media de 40,32 horas de formación por persona de la plantilla, 21,85 horas más que en 2019. En el caso del personal con discapacidad la media de horas ha sido de 1,52. Se han realizado acciones específicas como el Plan de Emergencias Ambientales (579 alumnos han superado la formación). Además se han realizado comunicaciones y noticias internas y externas, redes sociales y boletines.

política rse - Indicador de Seguimiento

El desarrollo sostenible de Fraternidad-Muprespa, en el sentido más amplio (social, económico y ambiental), lo que se llama la “triple botton line” o triple cuenta de resultados, constituye un objetivo fundamental. En 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 medioambiente, establece y garantiza el cumplimiento de los siguientes principios de actuación:

1. Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente, 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.
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 ambiental.
4. Estar abiertos a la participación activa de todo el personal, incluyendo 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 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.
7. Estar integrada en la gestión global de la empresa.
8. Poner a disposición de todos sus mutualistas, del

público en general y del resto de partes interesadas, su Política de Gestión Ambiental, siguiendo con el compromiso empresarial de transparencia y de diálogo que ya sigue. Para ello, la dirección de la Mutua se compromete a impulsar la mejora ambiental, y asignar los recursos necesarios que aseguren la exitosa implantación de la Política Ambiental.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Las aplicaciones de uso disponibles ofrecen una completa información sobre el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) a los usuarios; igualmente los empleados disponen de información y protocolos necesarios para desarrollar sus gestiones con un estricto seguimiento del reglamento 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, 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. El actual sistema de seguridad de la Mutua abarca, entre otros aspectos, desde los sistemas de videovigilancia y de alarma contra intrusiones, hasta las normas internas de seguridad, las políticas de acceso a las estancias donde se ubican los servidores informáticos y los archivos, o la obligatoriedad de que todos los empleados o los pertenecientes a proveedores externos que presten sus servicios en las instalaciones de la Mutua firmen un acuerdo de confidencialidad.

Protección y confidencialidad de datos - Política

Toda la información relacionada con el RGPD está disponible en la intranet de la entidad para su uso y consulta, desde el Reglamento, Derechos PLARSO, manuales y procedimientos, actuación en caso de

INFORME DE PROGRESO 2020

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 obligatoria sobre la RGPD.

Documento escrito en el que cada empleado se compromete a actuar conforme al RGPD. Clausulas relativas al tratamiento de datos según el Reglamento en los acuerdos de colaboración que suscribe la entidad con otras instituciones. Consultoría y culturización en seguridad y protección de datos personales. Actividades derivadas del propio RGPD. 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 obligatoriamente los módulos on-line sobre seguridad y RGPD, 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 al RGPD.

Protocolo de protección de datos - Política

Fraternidad-Muprespa mantiene un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el estándar ISO 27001. En 2020 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.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

Toda la plantilla ha estado inscrita en cursos on-line sobre el Reglamento General de Protección de Datos según el perfil profesional 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

Servicios, y en especial el departamento de Seguridad de Sistemas de Información, se publican y difunden frecuentes noticias recordatorias sobre la gestión acorde con el RGPD.

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

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el estándar ISO/IEC 27001 implantado en Fraternidad-Muprespa, que cuenta con un elevado grado de madurez, ha sido un eje en torno al cual se han desarrollado numerosas actuaciones durante el 2020. Implantación de medidas y controles de seguridad de acuerdo al Plan de Tratamiento de Riesgos. Auditorías para detectar posibles vulnerabilidades en los sistemas de información. Renovación de la infraestructura lógica de servidores con la actualización de los sistemas operativos de los servidores Windows Server 2019. Cumplimiento de la legislación y las buenas prácticas en materia de protección de datos. Tramitación de derechos PLARSO

INFORME DE PROGRESO 2020

(Portabilidad, Limitación, Acceso, Rectificación, Supresión y Oposición). Atención de solicitudes de firma de contratos de “encargado del tratamiento”. Resolución de consultas sobre protección de datos y seguridad a través de un blog y un consultorio específico, ofrecidos por la organización. Control periódico sobre el registro de acceso a datos personales por parte de los empleados y personal externo de la entidad. Mantenimiento del documento de seguridad corporativo, que recoge las medidas de índole técnica y organizativa definidas para la protección de los datos personales tratados por la entidad. Seguridad (desde el diseño y por defecto), en todos los proyectos que llevan a cabo y suponen un tratamiento de datos personales. Curso específico de formación para empleados de nueva incorporación a Fraternidad-Muprespa. Concienciación y culturización tanto de empleados como de personal externo mediante publicaciones en la intranet corporativa con información de interés.

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 se 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 departamento 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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 clientes

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 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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, como 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 económico 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 de 2020 y los dos años anteriores, 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 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 pautas éticas por las que se rige 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 realizar lo correcto y hacerlo de la mejor manera posible, orientando su actuación con valores 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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. De esta manera el Perfil del Contratante de Fraternidad-Muprespa 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, RGPD 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 Política 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 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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) Verificación de la Huella de Carbono; Sociales (Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Certificado DIGA); Otros (Certificación de gestión de la calidad (ISO 9001). Asimismo, la entidad cuenta con un departamento de Control de Gestión y Auditoría encargado de realizar auditorías internas 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 on-line (Universidad Corporativa UNICO) 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 el ejercicio de las funciones que Fraternidad-Muprespa desempeña como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, y a pesar de las dificultades motivadas por la COVID-19, ha organizado en 2020 más de 30 jornadas informativas y

divulgativas, 23 de ellas virtuales, a través de las que ha tratado de dar respuesta a las dudas y problemas de mutualistas y asesorías. Se han realizado un total de 29 campañas de comunicación a través de correo electrónico dirigidas a los distintos grupos de interés externos. A su vez en 2020 se ha rediseñado su boletín informativo Inform@ 2.0, a través del cual la Mutua difunde información de actualidad en materia de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales, calidad, tecnología, medioambiente, recursos humanos y responsabilidad social, y emprendedores. Durante el 2020 se ha aumentado a 18 el número de envíos, siendo el número de destinatarios de estos cerca de 38.300. 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. En 2020, se ha renovado el catálogo de contenidos formativos y se han celebrado un total de 3.115 cursos 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 1.752 alumnos. El portal de prevención Previene y el boletín digital Infoprevención.FM son los mecanismos de la Mutua para la difusión pública de información vinculada a la prevención. Estos canales han servido para la difusión de 204 noticias relacionadas con publicaciones, normativa, subvenciones, jornadas e informaciones técnicas de prevención. Las labores de mejora realizadas en estos durante 2020, han ayudado al incremento del número de usuarios en un 129% (143.000) con respecto al ejercicio anterior. Las tareas de mejora han consistido en: Creación de una nueva área sobre COVID-19 con más de 350 contenidos incluyendo una cartelería de buenas prácticas con un repositorio de 35 de carteles específicos por sectores. Creación de un nuevo espacio virtual de comunicación denominado Fratertalk, dirigido a empresas mutualistas. Se han celebrado un total de 7 ediciones, con cerca de 700 asistentes y más de 1.000 visualizaciones en el canal de YouTube de Fraternidad-Muprespa.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2020

La Oficina Digital de 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, un 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. En 2020, a consecuencia de la pandemia, la Oficina Digital ha experimentado un gran avance en el grado de penetración entre sus grupos de interés, debido a la aparición de nuevas prestaciones para trabajadores autónomos por cese de actividad por COVID-19, el impulso de la demanda de servicios a través de medios digitales y el desarrollo ininterrumpido de nuevos servicios digitales. Con todo, el proceso de evolución digital en el que se halla inmersa Fraternidad-Muprespa ha permitido una evolución eficaz y sostenida de la Oficina Digital, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la gestión de las prestaciones durante la situación provocada por la COVID-19. Además, se han incluido novedades entre las que destacan: La tramitación de las prestaciones por cese de actividad para trabajadores autónomos incluidas entre las medidas adoptadas por el Gobierno de España para paliar los efectos de la pandemia por COVID-19, reguladas en las disposiciones legales RDL 8/2020, RDL 24/2020 y RDL 30/2020. La solicitud de informes de control de procesos de incapacidad temporal por COVID-19, que facilitan a asesorías y empresas el seguimiento de estos procesos y su gestión administrativa. El acceso a la Oficina Digital con el certificado digital de representante de persona jurídica (expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para identificarse ante las administraciones públicas, entidades y organismos públicos, vinculados o dependientes de las mismas). El soporte técnico de la Oficina Digital a través de un chat en línea. El acceso a las imágenes de las pruebas diagnósticas del paciente por parte de los servicios provinciales de la Inspección Médica del Instituto Nacional de la Seguridad Social, a través de un nuevo visor de imágenes. 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 el espacio dentro de la Oficina Digital destinado al paciente de la Mutua

que reúne y facilita los servicios destinados a este para la realización de trámites a distancia y en cualquier momento sin requerir su presencia. Las principales mejoras que se han incorporado al portal durante 2020 han sido: Nuevos documentos e información útil (carpeta de bienvenida a nuevos usuarios, recetas médicas, copia para la empresa de los partes médicos, consentimiento para infiltraciones, etc.) La comunicación con el Defensor del mutualista. El alta en línea en el Portal del Paciente sin que este deba presenciarse en un centro de la Mutua, como venía siendo necesario hasta ahora. La disponibilidad de los centros de la alianza +compromiso en el buscador de centros. El trabajador protegido por la Mutua también tiene a su disposición la App Mi Frater Paciente (Android e iOS), por medio de la cual tiene acceso a los servicios del Portal del Paciente desde un dispositivo inteligente, teléfono o tableta, de una forma adaptada a estos dispositivos. 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. A lo largo del año 2020 se ha trabajado en potenciar el acceso a este portal dentro de las iniciativas contempladas en el Plan de Evolución Digital de la Mutua, convirtiéndolo en un portal divulgativo y de comunicación especializado para asesorías que ofrecerá contenidos en abierto y otros reservados para usuarios registrados. El portal Rincón del Asesor ha experimentado un incremento en 2020 del 319% en el número de usuarios, pasando de 793 en 2019 a los 3.325 registrados durante el 2020, recibiendo 13.187 visitas (3.739 en 2019). El número de documentos disponibles en la biblioteca digital ha superado este año el millar. El portal Emprendedores de Fraternidad-Muprespa es una plataforma web donde dicho colectivo tiene a su disposición contenidos de interés, noticias de actualidad, entrevistas a emprendedores, artículos sobre pymes o informes comparativos de afiliación. El portal ha sufrido una disminución en el número de usuarios en 2020 del -12,04% respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 7.056 (8.022 usuarios en 2019). El tráfico generado hacia el portal a través de las redes sociales de la Mutua ha sido mayoritariamente a través de Facebook, con el 64,48 %; seguido por LinkedIn con el 20,04%; y en menor medida por Twitter, con 15,48%.

INFORME DE PROGRESO 2020

Instalaciones: Fraternidad-Muprespa ha contado al cierre del ejercicio 2020 con 120 centros 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. El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana en este 2020 ha recibido pacientes COVID-19 y ha sido Hospital Libre de COVID-19 siendo uno de los más seguros de España en relación al virus, gracias a su reciente construcción y a la puesta en marcha de una serie de procedimientos que han propiciado la seguridad de la instalación, tanto para los pacientes habituales y sus acompañantes, como para los afectados por COVID-19, y los propios trabajadores. Durante 2020 la alianza de mutuas +compromiso formada por Asepeyo, Fraternidad-Muprespa y MC Mutual ha seguido trabajando conjuntamente para dar el mejor servicio a sus empresas mutualistas con las siguientes actuaciones: • Creación de un cuadro de mando de indicadores para el seguimiento de la alianza e inclusión de la perspectiva COVID. • Establecimiento de protocolos de actuación conjuntos en materia de contingencia profesional. • Cesión de espacios (temporales o permanentes) como mecanismo de mejora de la eficiencia de los recursos de la alianza y del sistema. Establecimiento de un protocolo de equipamiento y conectividad TIC en las cesiones de espacios. Trabajo colaborativo en el abordaje de las prestaciones extraordinarias por cese de actividad y la IT COVID. Elaboración de pliegos comunes para la licitación de conciertos sanitarios y la correspondiente contratación. Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, para priorizar la dispensación de la asistencia sanitaria a través de conciertos con otras mutuas, en Fraternidad-Muprespa se han mantenido vigentes los convenios de colaboración firmados con Activa Mutua, Asepeyo, Cesma, Egarsat, Ibermutua, MC Mutual, Mutua Gallega, 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 las mutuas, con un total de 942 instalaciones mutuales distribuidas por todo el territorio nacional.

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 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 y proveedores. El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto se ha incrementado exponencialmente con respecto al 2019, aumentando un 93,32% en términos de llamadas, especialmente relativas al acceso a la Oficina Digital y al soporte técnico para el manejo de herramientas; una muestra más del avance de la digitalización como consecuencia de la COVID-19. Para mejorar la satisfacción del usuario en la llamada y estar alineada con la iniciativa del Gobierno de España sobre la supresión de las líneas telefónicas que generan coste añadido, en octubre de 2020 la Mutua ha migrado la línea 902 a un número de tarificación normal, comenzando un periodo de transición hasta 2021, momento en el que se suprimirá definitivamente. El portal web corporativo, ofrece información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y su funcionamiento. Este ha registrado durante 2020 un aumento en el número de usuarios, accesos y páginas vistas. Los accesos han aumentado en un 144,31%, hasta alcanzar los cerca de 2.000.000 (frente a las 904.758 de 2019), el número de usuarios ha crecido un 120,19% con 1.234.190 usuarios totales (frente a los 560.510 de 2019) y las visitas a páginas en un 140,52%, habiendo recibido un total de 4.703.321 visitas en 2020 (frente a las 1.955.493 de 2019). Cabe destacar el incremento obtenido en todas las métricas en el periodo comprendido de marzo a mayo de 2020, a causa de la pandemia. Si bien los meses siguientes, aunque la tendencia ha continuado al alza, el crecimiento se ha moderado. Los servicios más utilizados del portal han sido la ventanilla de atención "Contacte con nosotros" con 174.265 visitas (68.843 en 2019), la consulta de la red de centros que ha aumentado su actividad, llegando a alcanzar las 173.350 visitas (104.917 en 2019). Fraternidad-Muprespa ha incrementado su presencia en las redes sociales con la creación de un nuevo canal de Instagram en marzo de 2020, que cuenta con 457 seguidores. Mantiene abiertos los perfiles en YouTube, Facebook, Twitter y LinkedIn. Asimismo ha iniciado la gestión de Google My Business, en el que se han recibido, gestionado y dado respuesta a 768 reseñas.

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 ISO 14001 y Huella de Carbono verificada ISO 14064-1:2006. Sociales: certificados Accessibility Indicator System (AIS). La entidad también cuenta con un departamento de Control de Gestión y Auditoría encargado 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. Durante el 2020 se han llevado a cabo 39 auditorías a direcciones provinciales, vigilando el cumplimiento de los procesos, instrucciones y normativa vigentes. La declaración del estado de alarma, la reducción de la movilidad y otras medidas adoptadas por el Gobierno de España, han impedido la realización de desplazamientos, por lo que la unidad responsable ha diseñado una nueva estrategia para hacer una gestión de los riesgos y el control de los mismos. 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. Durante el 2020, la Mutua ha recibido los informes de auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social sobre las cuentas anuales del ejercicio 2019, en cumplimiento de los Art. 168 y 169 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria. Al cierre de las cuentas anuales del ejercicio 2019, Fraternidad-Muprespa no ha tenido pendiente de pago ningún ajuste de auditoría.

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 órgano de cumplimiento legal, que dará traslado en su caso al Comité de Dirección.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

La ventanilla digital de atención “Contacte con nosotros” disponible en el Portal web corporativo de Fraternidad-Muprespa es un servicio de atención disponible las 24 horas del día, en el que el usuario puede contactar por escrito (pudiendo adjuntar documentación) para recibir respuesta de la Mutua. Estas comunicaciones son encauzadas de manera automática al colectivo de personas de la Mutua más oportuno para su correspondiente gestión. El número de comunicaciones recibidas durante 2020 se ha incrementado exponencialmente hasta alcanzar las 10.143 comunicaciones, un 151,38% con respecto al 2019 (4.035), y se han gestionado en tiempo y forma el 99,72% de las mismas. La Mutua persigue ofrecer el mejor servicio a sus clientes y grupos de interés, desde la mayor implicación y compromiso. Para conocer el grado de satisfacción de los clientes y recabar información que ayuden a la mejora habilita mecanismos de medición. En esta importante retroalimentación, la entidad considera de interés la gestión de las felicitaciones recibidas. Las felicitaciones recogidas en la red de atención ayudan a identificar las actuaciones que se deben potenciar, además de ser un elemento de reconocimiento y motivación al trasladarse a las personas que son objeto de las mismas. Durante 2020 se han recibido hasta 500 felicitaciones. En estas se han identificado más de 1.000 aspectos distintos por los que los clientes han mostrado su satisfacción, principalmente relacionados con el personal que le ha atendido (médico, enfermería, rehabilitación y administración). El año pasado hubo 1.057 felicitaciones y más de 2.167 aspectos distintos por lo que los clientes

INFORME DE PROGRESO 2020

han mostrado su satisfacción. Además queremos 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 2020 la Mutua ha analizado el grado de satisfacción de más de 11.210 pacientes, 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 se ha incrementado con respecto al ejercicio anterior, alcanzando un 8,84 (en una escala de 1 a 10) en 2020, frente al 8,36 obtenido en 2019.

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

La figura del 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 de las mismas con todas las garantías de equidad, integridad y ecuanimidad. 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. El Defensor del mutualista ha recibido durante el 2020 un total de 1.435 quejas y reclamaciones. La gestión del Defensor del mutualista ha permitido que en 252 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (18%). Este índice presenta un ligero descenso en relación al año anterior, cuyo porcentaje correspondió a 21,33%. A lo largo del año 2020, el conducto más utilizado para interponer las reclamaciones ante el Defensor del mutualista ha seguido siendo la hoja de reclamación, disponible en todos los centros de atención, si bien cabe destacar el aumento en la utilización de los canales digitales. Cabe destacar que a lo largo del ejercicio de 2020 se ha obtenido la renovación del Certificado del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones (Norma ISO 10002:2015) por tercer año consecutivo desde que se implantó dicha norma en 2018, y la impartición a toda la plantilla de la Mutua de formación sobre la actividad desarrollada por el Defensor del mutualista y el proceso

de gestión de quejas y reclamaciones de la Mutua.

Documentos adjuntos: [Política 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. Finalizar la implantación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético y Penal conforme a la norma UNE 19601:2017, realizar la auditoría interna y poner en marcha las mejoras que surjan como consecuencia de su implantación. Mejorar y potenciar el canal chat de contacto con los grupos de interés externos. Avanzar en la medición de la satisfacción de los principales grupos de interés externos de la Mutua (paciente, empresas, autónomos y asesores). Implantar un nuevo modelo de realización de encuestas a pacientes y trabajadores beneficiarios de prestaciones económicas. Avanzar en los proyectos de satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos por los proveedores concertados. Erradicar toda actuación amoral. 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 resolución ante las quejas y reclamaciones con el objeto de aminorar las mismas. Cumplimiento de la legislación. Implantar las medidas necesarias para garantizar la adecuada transparencia que la gestión de la Mutua requiere. Continuar e incrementar la participación de la entidad en espacios en los que se pueda transmitir la política de RSC, buscando sinergias en esta materia con nuestros grupos de interés. Continuar con los programas vigentes de formación en materia de transparencia de la gestión, según los avances y actuaciones legislativas a los empleados y a las nuevas incorporaciones. Reforzar la conciencia de gestores de recursos públicos a través de comunicaciones. Reforzar el contenido formativo a través de los diversos canales de comunicación interna: blog, noticias, boletines con artículos... para consolidar los principios básicos de la conducta ética en todas las 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 comunicación bidireccional y efectiva entre Fraternidad-Muprespa y sus grupos de interés es un aspecto fundamental para el crecimiento sostenible. La posibilidad de dialogar con estos, facilitarles la interacción o dotarles de información, permite a la Mutua adaptarse a sus necesidades y mejorar el servicio que les ofrece. La entidad dispone de varios canales de comunicación y difusión de información que abarcan distintos ámbitos y tecnologías, de manera que cada grupo de interés hace uso de aquellos que mejor se adaptan a sus necesidades o manera de funcionar.

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).

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo la asistencia sanitaria de los trabajadores a los que protege a través de una red de 1.783 puntos de atención sanitaria, de los cuales 103 son centros propios además de los dos hospitales Intermutuales. La alianza +compromiso formada por Asepeyo, Fraternidad-Muprespa y MC Mutual ha seguido durante 2020 el acuerdo de colaboración para ampliar y acercar su servicio a las empresas mutualistas. Las tres entidades suman alrededor de 548.000 empresas mutualistas, dan cobertura a 4.660.000 trabajadores en contingencias profesionales, a 3.112.000 en contingencias comunes y

935.495 autónomos. Disponen de una gran red asistencial, formada por 361 centros asistenciales y 6 hospitales y clínicas, y más de 7.200 profesionales, de los cuales 3.500 son del ámbito sanitario. Además y siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Trabajo Migraciones y Seguridad Social para priorizar la dispensación de la asistencia sanitaria a través de conciertos con otras mutuas, en Fraternidad-Muprespa se han mantenido vigentes los convenios de colaboración firmados Asepeyo, Ibermutua, Mutua Universal, Cesma, MC Mutual, Activa Mutua, Umivale y Unión de Mutuas, una red de centros exclusiva y única entre mutuas. Adicionalmente, la red asistencial se ha complementado mediante conciertos con las más prestigiosas clínicas, centros asistenciales y profesionales de distintas especialidades para obtener puntos de atención sanitaria adicionales y una red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

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 de las mismas con todas las garantías de equidad, integridad y ecuanimidad. Se trata de una figura plenamente autónoma que, en el ejercicio de sus funciones, goza de la necesaria independencia e imparcialidad en la adopción de sus resoluciones. Además, el Defensor del mutualista realiza recomendaciones y elabora propuestas de mejora de atención a las distintas unidades responsables de la gestión. La Mutua 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 y proveedores. También pone a disposición de los trabajadores protegidos y sus empresas un servicio telefónico de atención permanente centralizado. Este servicio gratuito de atención, disponible 24 horas los 365 días del año en el teléfono 900 269 269, está enfocado a dar soporte en

INFORME DE PROGRESO 2020

situaciones de emergencia. Asimismo, si el trabajador se encuentra en el extranjero, puede acceder a este servicio a través número (+34) 913 896 398. La ventanilla electrónica de atención disponible en el 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 por escrito (pudiendo adjuntar documentación) para recibir respuesta de la Mutua. Estas comunicaciones son encauzadas de manera automática al colectivo de personas de la Mutua más oportuno para su correspondiente gestión.

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

El Defensor del mutualista ha recibido durante el 2020 un total de 1.435 quejas y reclamaciones. La gestión del Defensor del mutualista ha permitido que en 252 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (18%). Este índice presenta un ligero descenso en relación al año anterior, cuyo porcentaje correspondió a 21,33%. El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto se ha incrementado exponencialmente con respecto al 2019, aumentando un 93,32% en términos de llamadas, especialmente relativas al acceso a la Oficina Digital y al soporte técnico para el manejo de herramientas; una muestra más del avance de la digitalización como consecuencia de la COVID-19. A lo largo del año 2020 se han gestionado 172 solicitudes relacionadas con el teléfono de urgencias de asistencia médica, incluyendo la gestión de la estancia y el transporte adecuado para el traslado del paciente según su situación clínica, siendo la mayor parte de estas actuaciones dentro del territorio nacional. El número de comunicaciones recibidas durante 2020 a través de la ventanilla digital se ha incrementado exponencialmente hasta alcanzar las 10.143 comunicaciones, un 151,38% con respecto al 2019 (4.035), y se han gestionado en tiempo y forma el 99,72% de las mismas.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Durante el 2020 la Mutua ha analizado el grado de satisfacción de más de 11.210 pacientes, 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 se ha incrementado con respecto al ejercicio anterior, alcanzando un 8,84 (en una escala de 1 a 10) en 2020, frente al 8,36 obtenido en 2019. A continuación se detalla la valoración obtenida por cada ámbito del servicio por la atención recibida: Admisión: 9,01; Servicio médico: 8,90; Servicio enfermería: 9,28; Servicio de rehabilitación: 9,23; Tiempo de espera: 8,58; Información recibida: 8,80; Instalaciones: 8,98; Valoración general: 8,84. Cabe destacar que a lo largo del ejercicio de 2020 se ha obtenido la renovación del Certificado del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones (Norma ISO 10002:2015) por tercer año consecutivo desde que se implantó dicha norma en 2018, y la impartición a toda la plantilla de la Mutua de formación sobre la actividad desarrollada por el Defensor del mutualista y el proceso de gestión de quejas y reclamaciones de la Mutua.

Documentos adjuntos: [Política de Gestión 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. Mejorar y potenciar el canal chat de contacto con los grupos de interés externos. Avanzar en la medición de la satisfacción de los principales grupos de interés externos de la Mutua (paciente, empresas, autónomos y asesores) y de los ofrecidos por los proveedores concertados.

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

INFORME DE PROGRESO 2020

satisfacción de los clientes y recabar información que ayuden a la mejora, habilita mecanismos de medición.

Política de Calidad - Política

La política de Calidad definida por Fraternidad-Muprespa y basada en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 está orientada a la consecución de su objetivo principal, consistente en satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes de los Sistemas de Gestión de Calidad de Fraternidad-Muprespa. Esta política de calidad se entiende implantada y mantenida al día de hoy en todos los niveles de los Sistemas de Gestión de Calidad de Fraternidad-Muprespa, y cuenta con el total compromiso de la dirección de Fraternidad-Muprespa, quien la establece, revisa, desarrolla y aplica por medio del Sistema de Gestión General de Fraternidad-Muprespa basado en los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015. La política de calidad implantada implica, por parte de la dirección de Fraternidad-Muprespa y los responsables de los Sistemas de Gestión de Calidad, la difusión a todo el personal de Fraternidad-Muprespa, así como al resto de partes interesadas pertinentes del Sistema de Gestión de Calidad de Fraternidad-Muprespa y de la documentación recogida y actualizada en el mismo.

Medidas establecidas para fomentar la salud y seguridad de los clientes - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa dispone de un modelo de gestión de la innovación basado en la participación activa de toda la plantilla. Durante este 2020 se ha trabajado especialmente en las propuestas enfocadas a la digitalización de la relación con los mutualistas y pacientes. Modificación y ampliación del plan general de actividades preventivas a desarrollar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. Conforme a dicha situación, a lo largo del año 2020 la Mutua ha actuado ofreciendo servicio a un total de 4.855 empresas, realizando 2.105 visitas presenciales y 16.677 actuaciones telemáticas. 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. Fraternidad-Muprespa está

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

En Fraternidad-Muprespa tenemos la figura del Defensor del mutualista que 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 de las mismas con todas las garantías de equidad, integridad y ecuanimidad. 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

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

En 2020 la Mutua ha analizado el grado de satisfacción de más de 11.210 pacientes, 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 se ha incrementado con respecto al ejercicio anterior, alcanzando un 8,84 (en una escala de 1 a 10) en 2020, frente al 8,36 obtenido en 2019. Satisfacción hospitalaria: los pacientes han valorado su satisfacción global en relación a la hospitalización con un 9,31 (en una escala de 1 a 10), cifra prácticamente igual a la del ejercicio anterior. A su vez, el nivel de participación ha disminuido ligeramente hasta el 26,8%, a pesar de que el número de encuestas completadas ha sido igual al del ejercicio anterior (381 en 2020 respecto a las 383 de 2019). Durante 2020 se han recibido hasta 500 felicitaciones. En estas se han identificado más de 1.000

INFORME DE PROGRESO 2020

aspectos distintos por los que los clientes han mostrado su satisfacción, principalmente relacionados con el personal que le ha atendido (médico, enfermería, rehabilitación y administración). El año pasado hubo 1.057 felicitaciones y más de 2.167 aspectos distintos por lo que los clientes han mostrado su satisfacción.

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

Objetivos marcados para la temática

Mejorar y potenciar el canal chat de contacto con los grupos de interés externos. Avanzar en la medición de la satisfacción de los principales grupos de interés externos de la Mutua (paciente, empresas, autónomos y asesores). Implantar un nuevo modelo de realización de encuestas a pacientes y trabajadores beneficiarios de prestaciones económicas. Avanzar en los proyectos de satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos por los proveedores concertados. Continuar con la certificación de centros de atención y mantener las certificaciones conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 10002.

Relación duradera con los clientes

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

Código Ético / Conducta - Política

La ética ha de contemplarse como un eje fundamental e inquebrantable en toda gestión o actividad empresarial, máxime en entidades que como Fraternidad-Muprespa son colaboradoras de la Administración. En diciembre 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 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 presencial. 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 del Paciente es el espacio dentro de la Oficina Digital destinado al paciente de la Mutua que reúne y facilita los servicios destinados a este para la realización de trámites a distancia y en cualquier momento sin requerir su presencia. El trabajador protegido por la Mutua también tiene a su disposición la App Mi Frater Paciente (Android e iOS), por medio de la cual tiene

INFORME DE PROGRESO 2020

acceso a los servicios del Portal del Paciente desde un dispositivo inteligente, teléfono o tableta, de una forma adaptada a estos dispositivos. El portal web corporativo está destinado a ofrecer información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y desde el mismo puede acceder a la Oficina Digital para realizar gestiones relacionadas con la actividad de la Mutua.

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 fraternidad.com, que está estructurada con 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). Otras aplicaciones informáticas que están a disposición del cliente son: fraternidad.com/mobile (para móviles y tabletas; rincondelasalud.com (portal sobre salud y buenas prácticas); El Rincón del Asesor de Fraternidad-Muprespa es un Portal web que sirve de foro informativo y de debate sobre sentencias, estudios y análisis de la legislación en materia laboral y de Seguridad Social. El espacio cuenta con una biblioteca jurídica con un sistema de avisos que informa sobre la incorporación de nuevos contenidos a los usuarios suscritos, además de la posibilidad de consultar convenios colectivos o realizar el cálculo de nóminas, entre otras funcionalidades. Así mismo, también cuenta con presencia en las redes a través de Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram y Youtube. 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 durante el horario de atención al público. 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 Oficina Digital.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa ha realizado un total de 29 campañas de comunicación a través de correo

electrónico dirigidas a los distintos grupos de interés externos. A su vez se ha rediseñado el boletín Inform@ 2.0, a través del cual la Mutua difunde información de actualidad en materia de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales, calidad, tecnología, medioambiente, recursos humanos y responsabilidad social, y emprendedores. El boletín es de libre suscripción para cualquier persona o entidad. Durante el 2020 se ha aumentado a 18 el número de envíos, siendo el número de destinatarios de estos cerca de 38.300. En el ejercicio de las funciones que Fraternidad-Muprespa desempeña como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, y a pesar de las dificultades motivadas por la COVID-19, ha organizado en 2020 más de 30 jornadas informativas y divulgativas, 23 de ellas virtuales, a través de las que ha tratado de dar respuesta a las dudas y problemas de mutualistas y asesorías. La exposición itinerante "Carteles de prevención del siglo XX" ha visitado tres nuevos emplazamientos en toda España, en concreto la sede de la Tesorería General de la Seguridad Social de Salamanca, el aeropuerto de Badajoz y la Fundación de la Siderurgia Integral de Bilbao. Durante 2020, ha remitido 66 notas de prensa (reducción de un 39,4% respecto al 2019) que han dado pie a 354 apariciones en distintos medios de comunicación. En las salas de espera de los centros de atención de la Mutua, en el año 2020 la parrilla de contenidos ha sido actualizada adaptándose a los intereses de los pacientes y a la situación COVID-19, completando una programación de 173 contenidos distintos. De todos estos contenidos, 110 han compuesto la parrilla general de los centros de atención y 121 de la específica del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Cabe destacar que a lo largo del mes de noviembre de 2020 se ha emitido una única parrilla monográfica sobre seguridad vial con 52 nuevos contenidos. Respecto al cliente interno, a lo largo de 2020, se han difundido 1.275 noticias y novedades digitales a través de la intranet de la Mutua (FraterNet), se han remitido 63 comunicaciones por correo electrónico (campañas específicas y boletines digitales temáticos) y se han publicado 16 videos en la plataforma de video web (FraterTube). Toda esta información, puede ser valorada por los miembros de la plantilla en distintos aspectos, permitiendo plantear acciones de mejora que avancen hacia una comunicación interna más eficaz. En relación a las comunicaciones digitales, se han recibido 441 valoraciones, siendo la valoración media un 9,12 sobre

INFORME DE PROGRESO 2020

10.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Por tercer año consecutivo, de la certificación del sistema de quejas y reclamaciones (Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente), conforme a la norma UNEISO 10002:2015, sobre el que se articula el funcionamiento del Defensor del mutualista y la gestión de quejas de todos los centros asistenciales. Crecimiento en el alcance de las certificaciones alcanzando los 104 centros certificados en ISO 9001:2015 (Calidad) y 73 centros en norma ISO 14001:2015 (Sistemas de gestión ambiental). Los aspectos de calidad, seguridad y sostenibilidad de los sistemas de información se han mantenido por medio de certificados cuyo ámbito es el desarrollo y la producción de los sistemas de información de la entidad: ISO 9001 (Calidad) y 27001 (Seguridad de la Información).

Formación - Acción / Proyecto

Durante 2020, la Mutua ha celebrado un total de 134 cursos y jornadas para la educación y mejora de la cultura preventiva con el fin de fomentar la concienciación de la empresa. A estos han accedido un total de 2.255 alumnos. Con el fin de fomentar la seguridad vial, un aspecto cada vez más crítico en la accidentabilidad de las empresas, Fraternidad-Muprespa ha impartido 27 talleres de seguridad vial con realidad virtual inmersiva para 238 alumnos. A su vez, la Mutua ha celebrado la III Semana de la Seguridad Vial, bajo el título "La distancia salva vidas", cuya actividad se ha traducido en la celebración de 7 seminarios en línea a la que han asistido 739 asistentes. 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. En 2020 se han realizado 3.115 cursos en los que han participado 478 empresas con 1.752 alumnos.

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 2020 se han llevado a cabo 39 auditorías a direcciones provinciales, vigilando el cumplimiento de los procesos, instrucciones y normativa vigentes. La declaración del estado de alarma, la reducción de la movilidad y otras medidas adoptadas por el Gobierno de España, han impedido la realización de desplazamientos, por lo que la unidad responsable ha diseñado una nueva estrategia para hacer una gestión de los riesgos y el control de los mismos. En 2020 se han realizado más de 30 auditorías internas de los sistemas de gestión ISO 9001 (calidad) e ISO 14001:2015 (gestión ambiental) en los centros de la Mutua, realizadas con personal propio. El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el estándar ISO/IEC 27001 implantado en Fraternidad-Muprespa, que cuenta con un elevado grado de madurez, ha sido un eje en torno al cual se han desarrollado numerosas actuaciones durante el 2020 realizando auditorías para detectar posibles vulnerabilidades en los sistemas de información.

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

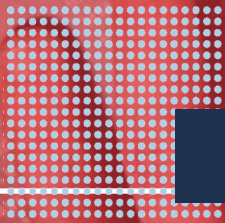
La fidelización es uno de los grandes retos de toda empresa, organización o entidad y responde a la implantación de múltiples políticas que tienen relación con el servicio prestado. A ello se le añade el contacto personal que los responsables de la entidad en cada territorio tienen con los clientes, 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 Prevención de Riesgos Laborales (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. Fraternidad-Muprespa 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 2020 se ha realizado un análisis de diagnóstico para trasladar el Sistema de Gestión OHSAS de la Mutua a la nueva norma ISO 45001 que lo sustituye y entra en vigor a partir de marzo 2021. 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

INFORME DE PROGRESO 2020

En cuanto a la vigilancia de la salud, los trabajadores se han beneficiado, entre otras, de las siguientes acciones llevadas a cabo durante 2020: 1.309 reconocimientos médicos voluntarios que han abarcado al 64,57% de la plantilla, registrando un descenso del 1,6% respecto al año anterior (66,16% en 2019). Este descenso está directamente relacionado con la situación provocada por la pandemia ralentizando el ritmo de citaciones llegando, en muchas ocasiones, a ser pospuestos. Programa epidemiológico de detección precoz de enfermedades graves de aplicación sistemática. 1.087 vacunaciones, como parte de la campaña de vacunación antigripal, un 49% superior a las vacunaciones de 2019.

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. Fraternidad-Muprespa tiene desde octubre de 2019 el Certificado de Conformidad de su Sistema de Gestión con los requisitos entornos laborales saludables, modelo de la OMS (2010). Esta certificación establece los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones internacionales existentes sobre empresas saludables y que quieren promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores. En 2020 se han registrado 10 publicaciones en el blog del SPP, 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 los riesgos inherentes a los puestos de trabajo existentes en la entidad. También se han celebrado Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo en los 9 centros de trabajo que tienen constituido dicho comité.

Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

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 en los distintos puestos de trabajo, según lo establecido en el artículo 19 de la ley de Prevención de riesgos laborales. En 2020 se han impartido un total de 1.342,8 horas de formación a un 16,23% de la plantilla. Esta formación ha consistido principalmente en cursos de reciclaje, jornadas de sensibilización, delegados de prevención y hábitos saludables, prevención y protección laboral frente al COVID-19, entre otros. A causa de la pandemia y siguiendo las recomendaciones propuestas por las autoridades sanitarias, la formación presencial programada para este año 2020 ha sido suspendida, motivo por el cual las horas de formación en esta materia se han visto reducidas con respecto al año 2019.

Informe de Coste del Absentismo - Herramienta de Seguimiento

Fraternidad-Muprespa realiza un exhaustivo seguimiento de la salud colectiva de sus trabajadores, 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 2020 se han registrado 1.015 procesos de baja por contingencias comunes de los empleados de la Mutua. El 26,40% de los casos ha tenido una duración menor o igual a 3 días, el 36,16% entre 4 y 15 días, y el 37,44% de los casos ha registrado una duración mayor de 15 días. De estos expedientes, un 51,81% corresponde a personal de oficina, y un 49,36% a personal sanitario. El 71,63% de los procesos se han registrado en mujeres y el 28,37% en hombres. Las patologías más registradas entre los empleados de Fraternidad-Muprespa han sido relacionadas con el aparato respiratorio, y enfermedades infecciosas y parasitarias.

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. En el transcurso de la auditoría de seguimiento de

INFORME DE PROGRESO 2020

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 evaluán comparándonos con la media, hemos obtenido 7,0 (70%) de valoración global de nuestro Sistema de Gestión.

Documentos adjuntos: [Politica 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 la representación legal de los trabajadores, 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, También puede ser utilizada para la asistencia a consulta médica, con el cónyuge o hijos mayores de edad cuando se documente la necesidad de los mismos de acudir acompañados.

Política de Conciliación - Política

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

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

La entidad ofrece diversas medidas en materia de

INFORME DE PROGRESO 2020

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. En diciembre de 2020, la Ministra de Igualdad ha resuelto la concesión de la 1ª prórroga de vigencia del distintivo "Igualdad en la Empresa", comprometiéndose a continuar avanzando en la aplicación de sus planes de Igualdad. El Ayuntamiento de Málaga, a través de su Centro Asesor Ambiental, ha renovado el certificado municipal de Calidad Ambiental de la sede Fraternidad-Muprespa. De esta forma se reconocen las buenas prácticas ambientales desarrolladas por la entidad desde el año 2017, año en que Fraternidad-Muprespa obtuvo el certificado de pertenencia a la Red de Establecimientos Sostenibles de la Ciudad. La Mutua tiene vigente el Certificado de Conformidad de su Sistema de Gestión con los requisitos Entornos Laborales Saludables, modelo de la OMS (2010), que renovó en 2019 por 3 años más. Desde 2010 Fraternidad-Muprespa renueva periódicamente su compromiso de adhesión al Charter de la diversidad, asumiendo nuevamente para el periodo 2019-2021 sus principios, 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. Madrid Excelente ha reconocido a Fraternidad-Muprespa con el nuevo estándar denominado "Garantía Madrid", por las medidas de prevención adoptadas por la entidad en la prevención y minimización de los riesgos provocados por la COVID-19. El doctor José Fabregat, director gerente del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, ha recibido el premio "Los mejores de PR", otorgado por su labor como especialista en medicina hiperbárica y su trabajo en este campo para tratar a pacientes COVID.

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por

INFORME DE PROGRESO 2020

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. 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. Convenio Más Mujeres. Mejores Empresas: tomando como base noviembre de 2020, nos encontramos que la presencia femenina en puestos predirectivos es de un 45,19% (grado de cumplimiento del convenio 112,98%) y en puestos directivos un 36% (grado de cumplimiento 90%).

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

Sobre la acción: “Establecer 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 mono parentales”. El número total de solicitudes en 2020, corresponden a 397 mujeres y 125

a hombres. Se continúa confirmando que son las mujeres las que suelen solicitar este permiso. En horas, han sido un total de 2.470 horas consumidas para este concepto de las cuales 1.858 han sido disfrutadas por mujeres y 612 por hombres. Establecer 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. En 2020 se han concedido 63 para mujeres y 19 para hombres. Otra medida es la 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 se mantenga el hecho causante. las concesiones en 2020 han sido 14 a mujeres y 6 a hombres.

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

INFORME DE PROGRESO 2020

integración, la fidelización y la alineación con los valores y cultura de la empresa. Fraternidad-Muprespa paralelamente pone a disposición 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 2020, la Universidad Corporativa ha cumplido su tercer año de funcionamiento, consolidándose como una herramienta estratégica diseñada para contribuir al logro de los objetivos de la Mutua mediante la integración de recursos que fomentan el aprendizaje y el conocimiento individual y organizacional, sirviendo de impulso para el proceso actual de cambio.

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.

Formación - Política

La Mutua tiene establecida una Política de Formación de sus empleados 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 Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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 2020 la Mutua ha impartido un total de 86.449,36 horas de formación (frente a 38.397 horas en 2019) a un total de 9.254 alumnos (4.930 en 2019), entendiéndose por alumno cada vez que un empleado es inscrito a una acción formativa distinta, de los cuales 5.900 han sido mujeres y 3.354 hombres. Cabe indicar que 52 de estas personas (25 hombres y 27 mujeres) sufrían algún tipo de discapacidad, siendo el porcentaje de formación de este colectivo del 71,15%. Estos datos arrojan que durante 2020 la Mutua ha realizado una media de 40,32 horas de formación por persona de la plantilla, 21,85 horas más que en 2019. En el caso del personal con discapacidad la media de horas ha sido de 1,52. Dicha formación se ha realizado en la modalidad presencial sumando un total de 3.470,12 horas (a 418 mujeres y 264 hombres), favoreciendo el establecimiento de vínculos entre los empleados. En línea se han proporcionado 73.732 horas (3.428 mujeres y 1.743 hombres), mixta con 1.563,44 horas (28 mujeres y 11 hombres) y por videoconferencia 3.483,80 horas (1.983 mujeres y 1.298 hombres). También se han concedido ayudas individuales para la formación externa a 81 alumnos (43 mujeres y 38 hombres) que ha supuesto un total de 4.200 horas formativas adicionales.

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, las políticas de aplicación, Código Ético y de Conducta, etc. y, según los puestos, formación relativa a su ámbito laboral.

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

La entidad informa y divulga 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 de conducta.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

La formación otorgada en 2020 se transforma en una excelente transferencia de conocimiento, como muestra el 9,69 (sobre 10) del indicador que la mide, y una notable aceptación por parte de la plantilla sobre el sistema de formación al que tiene acceso, según evidencia la valoración general de 8,34 (sobre 10), que han otorgado los asistentes a los cursos (33 décimas menor que el año anterior). La valoración de los formadores ha disminuido muy ligeramente hasta el 8,73 (sobre 10), respecto al 8,84 del año 2019, valoración que pone de manifiesto que los formadores han sabido transmitir sus conocimientos de una forma satisfactoria. Asimismo, el índice de calidad de las ayudas individuales concedidas para formación externa también ha aumentado hasta situarse en los 8,75 puntos (sobre 10).

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

Objetivos marcados para la temática

Elaborar y difundir el Plan de Formación de Fraternidad-Muprespa. Desarrollar el programa de formación y desarrollo directivo 2021. Revisar el mapa de materias formativas y programar las acciones formativas y su coordinación con las diferentes unidades organizativas de la Mutua. Revisar el programa formativo de acogida e inmersión. Realizar la formación en materia de cumplimiento penal por parte de todo el personal y nuevas incorporaciones. Impulsar la formación dirigida al personal sanitario de la Mutua.

Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios

Las secciones sindicales legalmente constituidas en el ámbito de Fraternidad-Muprespa han sido en 2020, Comisiones Obreras (CCOO) y Unión General de Trabajadores (UGT), reconociéndose a ambas la capacidad de representación e interlocución

INFORME DE PROGRESO 2020

colectiva de toda la plantilla de la entidad. El número de delegados durante 2020 ha sido de 133, misma representación que en 2019. 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 a través de un tablón de anuncios virtual que permite la comunicación para cada sección sindical (CCOO-UGT) por ser los sindicatos mayoritarios en la entidad. 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 2020 el número de delegados ha sido 133, el número de delegados de prevención ha sido el ha sido de 86, siendo 10 los Comités de Seguridad y Salud, y uno el 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 bienales, disponiendo de esta manera con un plan de acción que contemple medidas para poder subsanar los posibles déficits 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 son 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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 centro 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: aplicaciones, empleado y conocimiento en éste último se encuentran los procedimientos, instrucciones, políticas, 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. Sorteo del Oro de Cruz Roja: Difusión entre los empleados de la campaña “Soy fan de las personas que hacen que las cosas cambien”, por el cual el Sorteo de Oro ha rendido tributo a quienes, durante la pandemia, han hecho del compromiso y la solidaridad su modo de vida. Campaña “Sus derechos” en juego de Cruz Roja: Colaboración con Cruz Roja Juventud en su campaña estatal de recogida de juguetes no bélicos ni sexistas, enmarcada dentro del proyecto denominado “Juguete educativo” con el que pretenden facilitar a las familias con dificultad social, el acceso a juguetes y juegos para los menores a su cargo. Declaración de la renta solidaria: La Mutua ha participado en la difusión interna y externa de la campaña informativa “X Solidaria” que tiene como objetivo conseguir un aumento de contribuyentes que marquen la casilla “Actividades de Interés Social” en la declaración de la renta.

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento

La encuesta es de carácter bienal y la última fue en 2019 donde 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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.

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 Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. 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 pre directivo.

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 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 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 2020, el 63% de la plantilla eran mujeres (1.277) y el 37% hombres (750),

INFORME DE PROGRESO 2020

aumentando levemente dicha diferencia en relación al año anterior. La media de edad de la plantilla es de 47,47 años, respecto a los 46,51 años que tenía en 2019 (la edad media ha aumentado en más de un año, por lo que la plantilla ha envejecido más del año natural que ha pasado) y su antigüedad en la empresa ronda los 16 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 95,41% de los empleados de la entidad tiene contrato fijo, porcentaje que aumenta en 4,28 puntos respecto al año anterior, y que el 78,39% tiene una relación contractual con la empresa a tiempo completo, cifra que también ha aumentado en 1,79 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, la Mutua 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 hacia un entorno cada vez más inclusivo y consciente sobre la 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. Un 2,56% del total de la plantilla al cierre del ejercicio, son afectos con alguna discapacidad; cifra que más allá de dar cumplimiento a la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, constata la voluntad de inclusión de la Mutua.

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 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 implantado acciones para conocimiento general de la plantilla. Además, existe un blog de igualdad en el que también se publican noticias de sensibilización y donde

INFORME DE PROGRESO 2020

los lectores tienen opción para escribir comentarios. 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 las siguientes acciones: 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 la Mutua, 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 Igualdad 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 2020 la Mutua ha impartido un total de 86.449,36 horas de formación (frente a 38.397 horas en 2019) a un total de 9.254 alumnos (4.930 en 2019) - entendiendo por alumno cada vez que un empleado es inscrito a una acción formativa distinta- de los cuales 5.900 han sido mujeres y 3.354 hombres. Cabe indicar que 52 de estas personas (25 hombres y 27 mujeres) sufrían algún tipo de discapacidad, siendo el porcentaje de formación de este colectivo del 71,15%. Estos datos

INFORME DE PROGRESO 2020

arrojan que durante 2020 la Mutua ha realizado una media de 40,32 horas de formación por persona de la plantilla, 21,85 horas más que en 2019. En el caso del personal con discapacidad la media de horas ha sido de 1,52. Dicha formación se ha realizado en la modalidad presencial sumando un total de 3.470,12 horas (a 418 mujeres y 264 hombres), favoreciendo el establecimiento de vínculos entre los empleados, en línea en 73.732 horas (3.428 mujeres y 1.743 hombres), mixta en 1.563,44 horas (28 mujeres y 11 hombres) y por videoconferencia en 3.483,80 horas (1.983 mujeres y 1.298 hombres). También se han concedido ayudas individuales para la formación externa a 81 alumnos (43 mujeres y 38 hombres) que ha supuesto un total de 4.200 horas formativas adicionales. Los anteriores datos sobre realización de la formación se transforman en una excelente transferencia de conocimiento, como muestra el 9,69 (sobre 10) del indicador que la mide, y una notable aceptación por parte de la plantilla sobre el sistema de formación al que tiene acceso, según evidencia la valoración general de 8,34 (sobre 10), que han otorgado los asistentes a los cursos (33 décimas menor que el año anterior). La valoración de los formadores ha disminuido muy ligeramente hasta el 8,73 (sobre 10), respecto al 8,84 del año 2019, valoración que pone de manifiesto que los formadores han sabido transmitir sus conocimientos de una forma satisfactoria. Asimismo, el índice de calidad de las ayudas individuales concedidas para formación externa también ha aumentado hasta situarse en los 8,75 puntos (sobre 10).

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

Permisos por paternidad: 13; 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: 397 solicitudes de

mujeres y 125 solicitudes de hombres. Flexibilidad horaria: 63 mujeres y 19 hombres. Permiso por hospitalización o enfermedad grave de familiares: 14 mujeres y 6 hombres. Teletrabajo: El año 2020 pasará a ser uno de los años más difíciles de los últimos tiempos en el que se ha tenido que hacer frente a una pandemia mundial generada por la Covid-19 tanto por la emergencia mundial sanitaria como por la crisis económica. Esta situación ha afectado enormemente a la entidad que ha estado trabajando en la elaboración e implementación de diferentes planes de actuación y contingencia atendiendo a la situación en cada momento y a los diferentes tipos de centros de trabajo orientados siempre a intentar garantizar la salud y seguridad de su plantilla sin dejar de prestar un servicio esencial de asistencia. Como servicio esencial, hemos seguido con nuestros centros abiertos y realizado cambios en la gestión que han permitido reducir la actividad presencial al mínimo en lo más crudo de la pandemia, incluso suspenderla totalmente en algunos lugares. En el mes de marzo, y para proteger al máximo a nuestra plantilla, enviamos a la gran mayoría del personal a teletrabajo, logrando incluso que parte del personal sanitario desarrollara sus funciones desde casa ofreciendo consultas telemáticas y seguimientos telefónicos para evitar al máximo el desplazamiento de pacientes a nuestros centros asistenciales. En Servicios Centrales, hasta el 15 de septiembre se priorizó la prestación en teletrabajo sin obligación presencial salvo que ésta resultara necesaria. A partir de esa fecha se estableció un sistema de rotación presencial/teletrabajo basado en criterios organizativos y de cumplimiento de los requisitos preventivos establecidos en dicho documento, garantizándose la prestación presencial del servicio cuando fuera necesaria, pero limitándose al máximo posible el número de personas que concurren simultáneamente en una misma unidad organizativa o espacio físico, conforme a los criterios preventivos establecidos. En el marco de dicho escenario y, aún sin normalizarse la situación de pandemia pasamos a detallar el personal que a 31 de diciembre se encontraba en situación de teletrabajo, diferenciado por agrupaciones de puestos de trabajo. Directivos (7) 2 mujeres y 5 hombres; Administrativo/a (392) 109 mujeres y 283 hombres; Mandos Intermedios (73) 35 mujeres y 38 hombres; Coordinadores (19) 13 mujeres y 6 hombres; Médicos (7) 7 hombres; Técnicos (111) 49 mujeres y 62 hombres; Técnicos de Prevención (48) 33 mujeres y 15 hombres; Enfermeros (5) 5 hombres;

INFORME DE PROGRESO 2020

Fisioterapeutas (1) 1 mujer; Auxiliares sanitarios (12) 12 hombres; Auxiliares (1) 1 mujer. Total (676) 243 mujeres y 433 hombres.

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

La plantilla de Fraternidad-Muprespa, a 31 de diciembre de 2020, ha estado compuesta por 2.027 empleados, 1.277 mujeres y 750 hombres. Por edad el 12,61% de las mujeres de Fraternidad-Muprespa están en el rango de edad comprendido entre 20 y 35 años frente al 8% de hombres. El 13,86% de las mujeres están en el rango de edad comprendido entre 35 y 40 años frente al 5,73% de los hombres. El 18,87% de las mujeres se encuentra en el rango de edad comprendido entre 40 y 45 años frente al 12,53% de los hombres. El 22,08% de las mujeres está en el rango comprendido entre 45 y 50 años mientras que el de hombres se sitúa en el 17,33%. El 13,7% de las mujeres se encuentra en el rango de edad comprendido entre 50 y 55 años frente al 15,06% de los hombres. En el tramo de 55 a 60 años nos encontramos un 9,47% de las mujeres y un 17,47% de los hombres. Un 9,4% de todas las mujeres de Fraternidad-Muprespa son mayores de 60 años frente a un 23,87% de los hombres. En nuestra plantilla tenemos 53 extranjeros (37 mujeres y 16 hombres). El número total de discapacitados en la plantilla son 52 (25 hombres y 27 mujeres) Por clasificación profesional tenemos Grupo 0. Nivel 0 (2 mujeres y 5 hombres); Grupo I. Nivel 1 (23 mujeres y 47 hombres); Grupo I. Nivel 2 (92 mujeres y 96 hombres); Grupo I. Nivel 3 (175 mujeres y 184 hombres); Grupo II. Nivel 4 (417 mujeres y 225 hombres); Grupo II. Nivel 5 (107 mujeres y 85 hombres); Grupo II. Nivel 6 (461 mujeres y 108 hombres).

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

Objetivos marcados para la temática

Implantación de las acciones diseñadas en el III Plan de Igualdad. Desarrollar 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. Avanzar en 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 Fraternidad-Muprespa tiene 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, garantiza 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. 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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 en la plantilla con 52 personas afectadas por algún grado de discapacidad, dos más que el año anterior. De ellas, 27 son mujeres y 25 hombres. Sus puestos de trabajo se encuentran en el ámbito administrativo (33 personas) y el sanitario (19 personas). Sus contratos son fijos en su totalidad, siendo a tiempo completo el 78,85% de estos (76% en 2019). Estos empleados han constituido el 2,56% del total de la plantilla al cierre del ejercicio; cifra que más allá de dar cumplimiento a la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, constata la voluntad de inclusión de la Mutua. 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

Es preciso realizar diagnósticos correctos sobre el perfil de los empleados para poder establecer las medidas adecuadas. La personas con discapacidad que forman parte de la entidad se distribuyen de la siguiente forma; 33 pertenecen al ámbito de gestión y 19 al ámbito sanitario.

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.

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. 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.

Reconocimiento - Indicador de Seguimiento

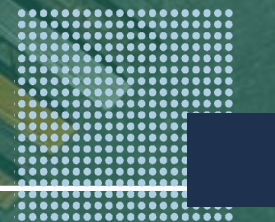
La Mutua ha completado la auditoría de accesibilidad con la certificación AIS (Sistema Indicador de Accesibilidad) en el 100% de sus centros asistenciales. Dicha auditoría ha servido para detectar y establecer las medidas correctoras necesarias para que la Mutua facilite el acceso a sus centros de atención 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



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. 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

Desde 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 a un centro de la Mutua. La evolución digital ha seguido avanzando a lo largo de 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. Además tenemos la web corporativa www.fraternidad.com. y 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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.

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 914 183 240 y el 933 369 275 (de lunes a viernes de 9 a 20 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.

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

INFORME DE PROGRESO 2020

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.

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 Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad llamado “Másmujeres. Mejores empresas”. En ese acuerdo, se recoge nuestro compromiso de incrementar, en el plazo de cuatro años, (desde abril de 2017), la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad, aumentando la participación de mujeres en los puestos predirectivos 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 45,19% (noviembre 2020). Estos datos reflejan que, 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 grado de cumplimiento del convenio 112,98%) En el caso de puestos directivos, la presencia de mujeres en estos puestos ha pasado del 32,82% al 36%, lo que supone un grado de cumplimiento en estos momentos del 90%, esperando

INFORME DE PROGRESO 2020

lograr, con creces, el pleno cumplimiento de nuestro compromiso a lo largo de la vigencia del acuerdo de colaboración suscrito con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Cumplimiento de la normativa - Herramienta de Seguimiento

Fraternidad-Muprespa basará sus relaciones comerciales en el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management). De conformidad con lo establecido en el artículo 347 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, el perfil de contratante de Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, nº 275, se integra en la Plataforma de Contratación del Sector Público, gestionándose y difundándose exclusivamente a través de la misma la actividad de contratación de la Mutua. A esta plataforma se accede a través del portal corporativo de la Mutua: fraternidad.com

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, así 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.

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.

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.

INFORME DE PROGRESO 2020

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 el trabajo. Fraternidad-Muprespa durante 2020 ha soportado las siguientes auditorías: Auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social. Auditoría anual externa por iniciativa de Fraternidad-Muprespa. A través de la Resolución de 14 de diciembre de 2020, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se publican las cuentas anuales del ejercicio 2019 y el informe de auditoría de Fraternidad-Muprespa y la Resolución de 14 de diciembre de 2020, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se publican las cuentas anuales del ejercicio 2019 y el informe de auditoría de Fraternidad-Muprespa, mutua colaboradora con la Seguridad Social n.º 275.

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 requiriendo 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 medioambiente. 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.

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,

INFORME DE PROGRESO 2020

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 (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

Auditoría Externa: durante el 2020, la Mutua ha recibido los informes de auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social sobre las cuentas anuales del ejercicio 2019, en cumplimiento de los Art. 168 y 169 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria. 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. Durante el 2020 se han llevado a cabo 39 auditorías a direcciones provinciales, vigilando el cumplimiento de los procesos, instrucciones y normativa vigentes.

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.

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 en relación a calidad, conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), RGPD. A estos se ha añadido como requisito valorable el cumplimiento de la ISO 13485 (Sistema de Gestión de la Calidad en 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 con la Administración pública.

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 Federation 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 Aprovisionamientos,

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 2020

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 la Ley LISMI (Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos), 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 las diferentes instrucciones y políticas internas.

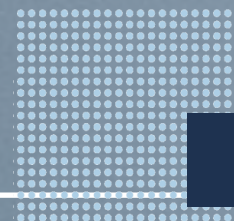
Objetivos marcados para la temática

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 de la Mutua.

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

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

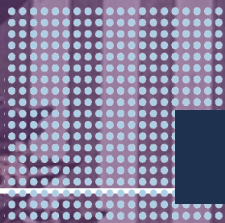
Objetivos marcados para la temática

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.

INFORME DE PROGRESO 2020

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 2020 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.

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). No obstante, se han mantenido vigentes los previamente existentes con AESLEME (Asociación para el Estudio de la Lesión Medular), Stop Accidentes (Asociación de Ayuda y Orientación a los Afectados por Accidentes de Tráfico) y CNAE (Fundación de la Confederación Nacional de Autoescuelas); la Plataforma de ONG de Acción Social en relación a la campaña "X Solidaria"; Real Automóvil Club de España; o la Asociación Freno al ictus, entre otros. Continúan en vigor los convenios de colaboración con Federación ASPACE castellano leonesa a favor de

las personas con parálisis cerebral y discapacidades afines, para la difusión de campañas; y con la Asociación Nacional de Amputados de España (ANDA), para 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.

Participación ciudadana - Acción / Proyecto

A lo largo de 2020, 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. Como en años anteriores, a lo largo de 2020, se ha venido Fraternidad-Muprespa promoviendo la participación de los empleados en el desarrollo de acciones solidarias en beneficio de la sociedad.

Apoyo a pymes y emprendedores - Acción / Proyecto

La Mutua en 2020 no ha podido celebrar la VIII 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, por motivo de la pandemia, posponiéndose a 2021.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Queda reflejada en el Informe anual y memoria de sostenibilidad 2020 que, Fraternidad-Muprespa ha renovado el compromiso de adhesión, como entidad

INFORME DE PROGRESO 2020

firmante desde 2010, al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) en noviembre de 2020. 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 2020 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. Defender 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. Proseguir con la presencia activa en los programas de colaboración con Institutos y Universidades.

Compromiso por los derechos humanos

En 2020 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 de Mutua Colaboradora con la Seguridad Social está supeditada 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, autónomos adheridos, colaboradores, proveedores, empleados, administraciones públicas, instituciones y sociedad en general. Igualmente como desarrollo de la política, se ha venido impulsando 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, 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, la Mutua 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 con sus clientes. Asimismo, 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. 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. 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 del “Día Internacional de la Salud” relativa a la promoción de la salud.

Sensibilización en materia de derechos humanos - Acción / Proyecto

En 2020 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 2019 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 fue 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 2020, el Órgano de Cumplimiento Penal de Fraternidad-Muprespa se ha reunido en cinco 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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 2020 ha realizado 39 auditorías a direcciones provinciales, vigilando el cumplimiento de las directrices marcadas para los ámbitos económico-financiero, prestaciones económicas, medicina asistencial, recursos humanos, prevención, protección de datos e inventario.

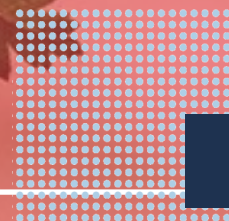
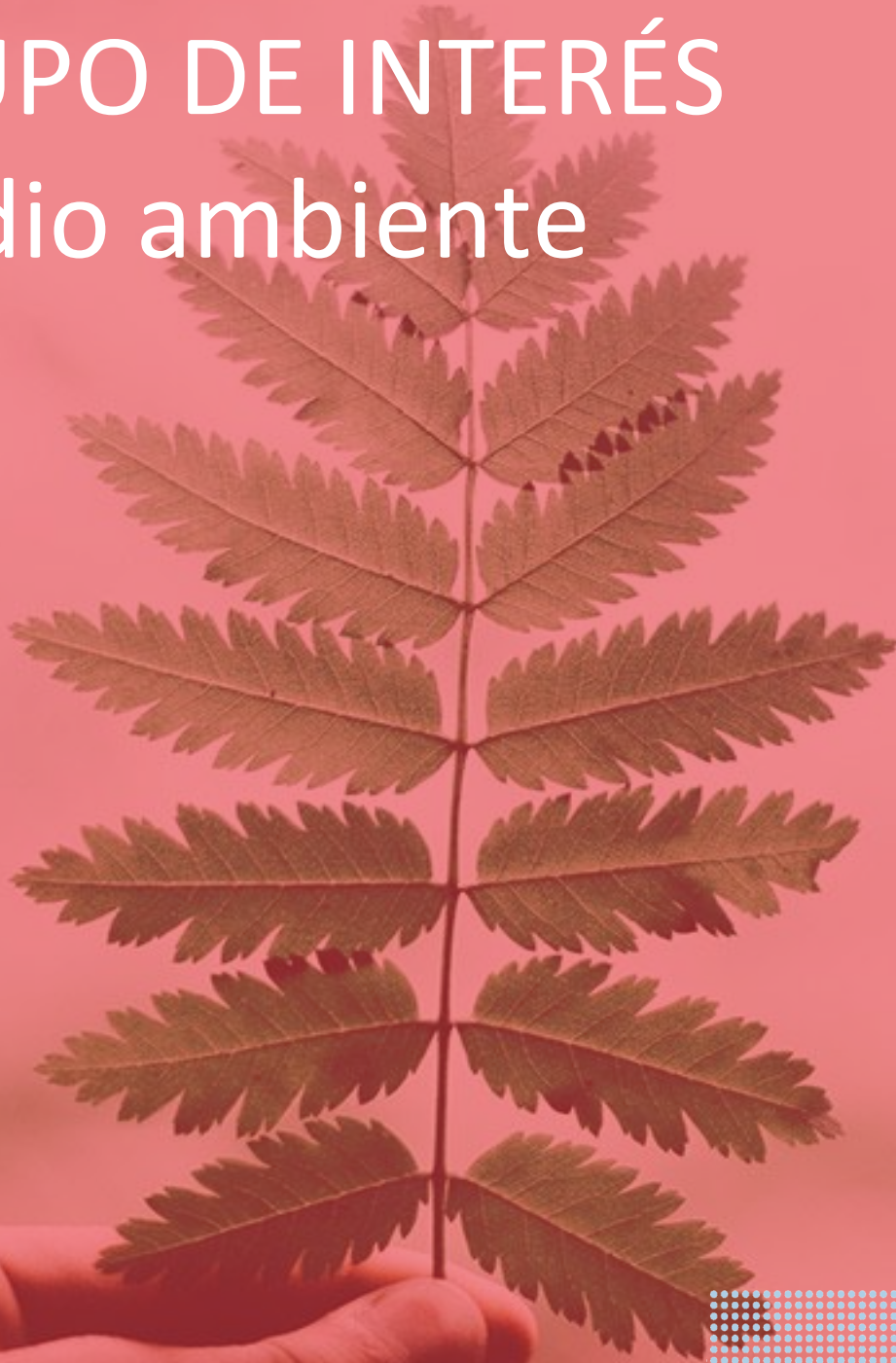
A la vista de los resultados de las auditorías, se han indicado en cada caso los distintos puntos de mejora con el fin de optimizar el funcionamiento interno de la entidad.

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

Fraternidad-Muprespa se ha adherido, el 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.

Utilización de energías renovables - Acción / Proyecto

Fraternidad-Muprespa logró en 2016 que el suministro de energía de sus centros de trabajo dispusiera de Certificado de Generación con garantía de origen, procedente exclusivamente de fuentes de energías certificadas renovables; como consta registrado 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. Durante el 2020 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, la producción de energía solar fotovoltaica ha supuesto un 8,32% del consumo total y la producción de energía solar ha supuesto prácticamente la totalidad de la necesaria para el calentamiento del agua caliente sanitaria.

Porcentaje de producto reutilizado - Indicador de Seguimiento

En este ámbito cabe destacar el sistema de

recuperación de aguas grises, pluviales y drenaje de la cimentación para suministro de red de fluxores con el que cuenta el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Se estima que hasta un 57% del consumo de agua de sus inodoros queda cubierto con las aguas grises recuperadas.

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

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 los beneficios de las acciones llevadas a cabo en pro del medio ambiente. Como miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde y a través del grupo de trabajo de sostenibilidad medioambiental, ha avanzado en sus compromisos.

Política Ambiental - Política

Fraternidad-Muprespa, en su compromiso con la protección del medioambiente, establece y garantiza el cumplimiento de una serie de principios de actuación a través de su política de medioambiente. Para ello, la dirección de la Mutua se compromete a impulsar la mejora ambiental, y asignar los recursos necesarios que aseguren la exitosa implantación de la Política Ambiental.

INFORME DE PROGRESO 2020

Formar o sensibilizar a cerca de la movilidad sostenible - Acción / Proyecto

Participación en una competición (Urban Mobility) con otras empresas sobre desplazamientos sostenibles, para sensibilizar a la plantilla sobre el respeto por el medioambiente y la reducción de las emisiones. Además en el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana existen 27 plazas de ecoparking para vehículos eléctricos y aparcamiento para bicicletas.

Número de puntos de carga eléctrica - Indicador de Seguimiento

En el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana existen 16 puntos de recarga para vehículos eléctricos, de los cuales 10 son cargadores monofásicos de 7,4 kW y 6 son cargadores trifásicos de 22 kW.

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

Fraternidad-Muprespa ha obtenido el certificado de verificación de Huella de Carbono por parte de ICDQ Instituto de Certificación, S.L, según la norma ISO 14064-1:2006 de Gases de Efecto Invernadero, por cuarto año consecutivo. La Huella de Carbono mide la cantidad de emisiones totales de gases de efecto invernadero liberadas a la atmósfera como consecuencia de una actividad. Se calcula de manera voluntaria, bajo unos criterios específicos, con el objeto de ser conscientes, transparentes y ejercer medidas para reducirlo.

Política Ambiental - Política

Fraternidad-Muprespa está plenamente concienciada de la importancia que tiene la preservación del

medioambiente, de los recursos naturales y de la necesaria disminución del impacto de nuestra actividad en nuestro entorno. Para ello cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015, que pone de manifiesto nuestro compromiso con el medioambiente, como puede contrastarse en nuestra Política de medioambiente. De este modo, Fraternidad-Muprespa contribuye a la sostenibilidad del medioambiente y de la sociedad en general.

Metas de reducción establecidas voluntariamente - Acción / Proyecto

Las principales acciones para la gestión medioambiental realizadas en 2020 han sido: Impulso de la sostenibilidad ambiental y apoyo al cumplimiento legal, a través de objetivos medioambientales. Promoción de consejos medioambientales para el consumo responsable de agua, energía y papel. Celebración de sesiones formativas e informativas sobre aspectos ambientales. Formación de responsables en la gestión de los residuos sanitarios, así como promover consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria. Integración en los procesos de compras de consideraciones medioambientales. Adhesión al manifiesto "Por una recuperación sostenible". Permanencia con nuestros compromisos con la Comunidad por el Clima, la Plataforma Española de Cambio climático.

Cumplimiento de la normativa - Herramienta de Seguimiento

Por cuarta vez consecutiva, en el año 2020 se ha medido y verificado la Huella de Carbono de Fraternidad-Muprespa. La verificación la ha realizado ICDQ, habiéndose registrado el dato obtenido en el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico. El cálculo de la Huella, como dato de partida, es imprescindible para que la entidad pueda situarse y decidir sobre las actuaciones más significativas. El alcance se extiende a toda la organización excepto el Hospital Habana.

Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2020

Las acciones más destacables en este sentido han sido: Adhesión al manifiesto “Por una recuperación sostenible”, apoyando una recuperación necesaria por la crisis del COVID-19, hacia una economía más sostenible y robusta y demandando el establecimiento de alianzas entre partidos políticos, empresas, sindicatos, medios de comunicación, ONG y sociedad civil para favorecer e implementar un paquete de estímulos basados en el mejor conocimiento científico y mejores prácticas, que permita avanzar hacia una sociedad más próspera, sostenible, saludable y resiliente. Fraternidad-Muprespa ha participado con un caso sobre el Hospital Habana y la reducción de Huella de Carbono como una actuación integral en toda la Mutua, en el “Compendio de Casos de Economía Verde” del GECV (Grupo Español de Crecimiento Verde), cuyo objetivo es el de ofrecer una visión empresarial de las oportunidades que aporta la nueva economía verde, cuyos beneficios trascienden a la sociedad. Participación en una competición (Urban Mobility) con otras empresas sobre desplazamientos sostenibles, para sensibilizar a la plantilla sobre el respeto por el medio ambiente y la reducción de las emisiones. Comunicación, formación y motivación a través de noticias internas y externas, redes sociales y presencialmente en nuestros centros.

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 2020, 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

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 cuarto año consecutivo de la Huella de Carbono de acuerdo a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14064-1:2006, registrando una mejora de los ratios de emisión para los tres alcances evaluados, como muestra de responsabilidad y compromiso con el medioambiente. 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 2020 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, la producción de energía solar fotovoltaica ha supuesto un 8,32% del consumo total y la producción de energía solar ha supuesto la práctica totalidad de la necesaria para el calentamiento del agua caliente sanitaria. 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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 medioambiente 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 año 2020 Analizados los datos de 2020, se ha disminuido el consumo eléctrico en un 11,37% (lo que supone una reducción de 957.659,56 kWh) con respecto al 2019. Cabe apuntar la disminución en el consumo del gas en un 43,41% (142.966,49 m3), y la reducción en el consumo de gasóleo para instalaciones en 23,61% (16.299,00 l). De igual manera, se ha registrado una reducción en el consumo de gasóleo de vehículos en un 74,75% (257,87 l), y de pellets en un 16,76% (20.340,00 kg). El resultado del consumo energético interno se ha reducido un 16,76%, al igual que el consumo de papel que ha disminuido en -38,62%, el cual se traduce en 15.400 Kg. menos que en el ejercicio anterior.

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

Objetivos marcados para la temática

Reafirmar el compromiso de seguir trabajando para limitar o reducir en la medida de sus posibilidades tanto los consumos, como las emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero). Continuar, conforme a los compromisos de la Mutua, con la sensibilización en calidad y medioambiente mediante formación, aprovechando espacios de relación y con presencia en diferentes canales de comunicación.

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente

El compromiso de Fraternidad-Muprespa con el medioambiente, sigue vigente y es mayor cada día. En 2020 ha habido un crecimiento en el alcance de las certificaciones alcanzando los 104 centros certificados en ISO 9001:2015 (Calidad) y 73 centros en norma ISO 14001:2015 (Sistemas de gestión ambiental). En 2020 el conocimiento y la competencia de los sistemas de información de la Mutua, ha sido soporte esencial para dar respuesta a los retos surgidos, impulsando el despliegue y optimización de servicios digitales y dotando a la entidad de los medios TIC necesarios para poder seguir desempeñando su actividad en óptimas condiciones en el nuevo contexto de crecimiento del teletrabajo. Así mismo, en 2020 se ha mantenido el compromiso con el Hospital digital con nuevas iniciativas que han venido a consolidar el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana como un referente TIC.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

La política de medioambiente 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

INFORME DE PROGRESO 2020

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.

Política RSE - Política

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Fraternidad-Muprespa se fundamenta en los compromisos, obligaciones y objetivos, tanto legales como éticos que asumimos dentro de la actividad que desarrollamos como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social. 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, de manera que la Responsabilidad Social Corporativa, sea una guía de conducta para toda la Organización, manteniendo y fomentando un comportamiento ético, tanto para la propia Institución como para sus empleados en base a unos principios éticos concretos: Respeto por lo público y transparencia en la gestión. Respeto al medioambiente. Sostenibilidad. Calidad. Innovación. Creatividad. Siendo conscientes de la naturaleza, sin ánimo de lucro, de nuestra organización es para nosotros especialmente importante el impulso activo de las políticas relativas a la RSC. Por ello, hemos dado los primeros pasos para integrar la responsabilidad social en nuestros procesos de gestión y nos hemos marcado la exigencia de informar a la sociedad según las recomendaciones, guías y directrices que propone la Global Reporting Initiative, tanto en el ámbito social como el medioambiental o el económico. Para ello

todos los años elaboramos un resumen riguroso y transparente de la actividad que hemos llevado a cabo a favor de nuestros grupos de interés, la sociedad en general y el desarrollo sostenible, que se recoge en nuestro Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad.

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 medioambiente. Fraternidad-Muprespa ha desarrollado acciones dirigidas a la plantilla para promocionar y reforzar el consumo responsable y el respeto a la calidad ambiental, más allá del cumplimiento de las obligaciones legales. La Mutua quiere caminar hacia la concienciación, dando a conocer cuáles son las consecuencias de la concienciación para con el medioambiente y ha continuado con su participación en el Grupo Español de Crecimiento Verde.

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

El compromiso de Fraternidad-Muprespa con el medioambiente ha continuado vigente en 2020, y es mayor cada día. Muestra de ello es que se ha conseguido la certificación bajo la norma ISO 14001:2015 de un total de 73 centros asistenciales, 2 más que en 2019, habiendo consolidado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la totalidad de los centros asistenciales. Asimismo se ha obtenido el certificado de verificación de Huella de Carbono por parte de ICDQ, Instituto de Certificación, S.L, según la norma ISO 14064-1:2006 Gases de Efecto Invernadero, por cuarto año consecutivo. La Huella de Carbono mide la cantidad de emisiones totales de gases de efecto invernadero liberadas a la atmósfera como consecuencia de una actividad. Se calcula de manera voluntaria, bajo unos criterios específicos, con el objeto de ser conscientes, transparentes y ejercer medidas

INFORME DE PROGRESO 2020

para reducirlo.

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 2020 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.

Cambio Climático

Fraternidad-Muprespa forma parte del Grupo Español para el Crecimiento Verde (GECV), asociación creada para fomentar la colaboración público-privada y avanzar conjuntamente en la lucha contra el cambio climático a través de una economía sostenible y baja en carbono. La Mutua es miembro de este grupo desde 2016.

Política Ambiental - Política

Fraternidad-Muprespa, en su actuación diaria, tiene un compromiso constante con la protección del medio ambiente y su sostenibilidad, garantizando en su actuación los siguientes principios, recogidos en nuestra Política de Gestión Ambiental. Más allá del cumplimiento de las obligaciones legales que nos afectan en esta materia, Fraternidad-Muprespa fomenta el desarrollo de acciones dirigidas a reforzar este compromiso con el respeto a la calidad ambiental. En este contexto, destaca que, en el seno del Comité de Responsabilidad Social Corporativa se ha creado un Grupo de Trabajo sobre Sostenibilidad Medioambiental, con el fin de promocionar e impulsar una cultura encaminada al consumo responsable y el respeto medio ambiental.

Calculo de la huella de carbono (alcance 1, 2 y 3) - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2020

El alcance de la verificación de la Huella de Carbono se establece para las actividades que presta Fraternidad-Muprespa en 125 centros asistenciales y administrativos. Las actividades objeto de la verificación se establecen en tres alcances (siguiendo las directrices de la norma ISO 14064-1), que son: Alcance 1: emisiones directas de GEI. Alcance 2: emisiones indirectas de GEI por energía. Alcance 3: otras emisiones indirectas de GEI: consumo de papel. Fraternidad-Muprespa genera, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 14064-1:2006, una emisión de 331,51 t de co2-eq (alcance 1:295,60 t de co2-eq, alcance 2: 0 t de co2-eq y alcance 3: 35,90 t de co2-eq) y se compromete a su seguimiento en el tiempo.

Reportar, comunicar y mostrar compromiso público en la lucha del cambio climático - Acción / Proyecto

En 2020, la Mutua ha formado parte de las siguientes iniciativas como miembro del Grupo de Crecimiento Verde: Compendio de casos de economía verde (34 casos de economía verde) que pretende ofrecer una visión empresarial de las oportunidades que aporta la nueva economía verde, cuyos beneficios trascienden a la sociedad. La colaboración de la Mutua ha consistido en la aportación del caso sobre la certificación LEED Healthcare Platinum para el edificio del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana construido bajo el estándar LEED Healthcare Platinum y la reducción de la huella de carbono como una actuación integral en toda la entidad. Impulso y adhesión al manifiesto “Por una recuperación económica sostenible”, por el cual se apoya una recuperación hacia una economía más sostenible y robusta y se demanda el establecimiento de alianzas entre partidos políticos, empresas, sindicatos, medios de comunicación, ONGs y sociedad civil para apoyar e implementar un paquete de estímulos sostenibles, basado en el mejor conocimiento científico y en las mejores prácticas, permitiendo avanzar hacia una sociedad más próspera, sostenible, saludable y resiliente.

Cumplimiento de la normativa - Herramienta de Seguimiento

El compromiso de Fraternidad-Muprespa con el medioambiente ha continuado vigente en 2020, y es mayor cada día. Muestra de ello es que se ha

conseguido la certificación bajo la norma ISO 14001:2015 de un total de 73 centros asistenciales, 2 más que en 2019, habiendo consolidado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la totalidad de los centros asistenciales. Asimismo se ha obtenido el certificado de verificación de Huella de Carbono por parte de ICDQ, Instituto de Certificación, S.L, según la norma ISO 14064-1:2006 Gases de Efecto Invernadero, por cuarto año consecutivo. La Huella de Carbono mide la cantidad de emisiones totales de gases de efecto invernadero liberadas a la atmósfera como consecuencia de una actividad. Se calcula de manera voluntaria, bajo unos criterios específicos, con el objeto de ser conscientes, transparentes y ejercer medidas para reducirlo.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero - Indicador de Seguimiento

El año 2020, la Huella de Carbono ha sido de 168, 55 tCO₂eq. Medición (tCO₂eq) Alcance 1: Emisiones de las instalaciones 116,39 Emisiones de los vehículos 0,61 Emisiones de los gases refrigerantes 30,31 Alcance 2: Emisiones consumo eléctrico 0 Alcance 3: Emisiones consumo papel 21,23 Total: 168, 55

Objetivos marcados para la temática

Verificar la Huella de Carbono de 2020, conforme a la norma ISO 14064 y registrarla por quinto año consecutivo, manteniendo el sello “Calculo + Reduzco”. Continuar, conforme a los compromisos de la Mutua, con la sensibilización en calidad y medioambiente mediante formación, aprovechando espacios de relación y con presencia en diferentes canales de comunicación.

Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

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

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

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

Formación - Acción / Proyecto

Las principales acciones para la gestión medioambiental realizadas durante el 2020 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 2020 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 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

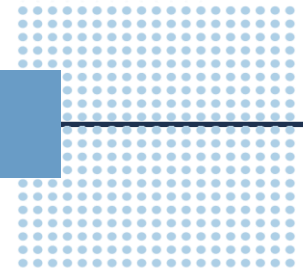
El compromiso de Fraternidad-Muprespa con el medio ambiente ha continuado vigente en 2020, y es mayor cada día. Muestra de ello es que se ha conseguido la certificación bajo la norma ISO 14001:2015 de un total de 73 centros asistenciales, 2 más que en 2019, habiendo consolidado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la totalidad de los centros asistenciales. Asimismo se ha obtenido el certificado de verificación de Huella de Carbono por parte de ICDQ, Instituto de Certificación, S.L, según la norma ISO 14064-1:2006 Gases de Efecto Invernadero, por cuarto año consecutivo. La Huella de Carbono mide la cantidad de emisiones totales de gases de efecto invernadero liberadas a la atmósfera como consecuencia de una actividad. Se calcula de manera voluntaria, bajo unos criterios específicos, con el objeto de ser conscientes, transparentes y ejercer medidas para reducirlo.

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 de centros propios. Verificación de la Huella de Carbono según la norma ISO 14064-1:2006 Gases de Efecto Invernadero

Objetivos marcados para la temática

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



ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

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: 05 | Igualdad de género

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: 04 | Educación de Calidad

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: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

INFORME DE PROGRESO 2020

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: 10 | Reducción de las desigualdades

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

Indicador GRI: 406

Proveedores

Relación duradera con los proveedores |

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

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

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

Indicador GRI: 102-9

Proveedores como aliados de RSE en la empresa |

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

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

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

Sensibilización a proveedores en sostenibilidad |

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

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

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

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE |

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

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

Clientes

Accesibilidad de los productos y servicios |

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

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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: 09 | Industria, Innovación e infraestructura

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

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: 13 | Acción por el clima

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

Indicador GRI: 302-4

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

Conocimiento del impacto ambiental de la entidad |

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

ODS relacionado: 07 | Energía Asequible y no contaminante

Vinculación Ley: I: Información sobre cuestiones medioambientales



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

INFORME DE PROGRESO

—
2020

