



1 CIFRAS Y LOGROS



CIFRAS Y LOGROS



PRESENTACIÓN



GOBIERNO CORPORATIVO



ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR



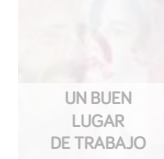
INFORME DE GESTIÓN 2017



SU MUTUA



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL



UN BUEN LUGAR DE TRABAJO



LA MUTUA DEL MAÑANA



ANEXOS

EJERCICIO 2017

DATOS ECONÓMICOS (en millones de euros)

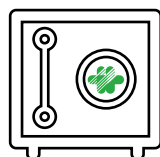


1.068,37M€

Total ingresos de gestión

Ingresos / cuotas

986,05M€



25,26M€

Resultados económicos positivos

Otros ingresos

82,32M€

SINIESTRALIDAD LABORAL

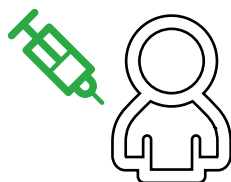
Accidentes con baja

47.118

Accidentes sin baja

53.905

CONTINGENCIAS COMUNES



Con cargo a la Mutua

114.572

Sin derecho a la prestación

191.103

DATOS DE LA CARTERA

Contingencia profesional

117.161

41.725

Empresas mutualistas

1.239.087

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

Importe de las ayudas

2.353.424,39€

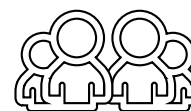
+79.90% que el año anterior

PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS



Empresas actuadas

4.261



Visitas realizadas

5.861

MEDIOAMBIENTE

Huella de carbono

4.375,11 tCO₂eq



RECURSOS HUMANOS



Sanitario

973



Prevención

52



Gestión

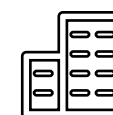
1.010



2.035

Total personas de la plantilla

INSTALACIONES



Puntos de atención

122



Centros de atención sanitaria

2.661

CALIDAD



Encuestas a pacientes

+16.000



Valoración del servicio recibido

8,11 / 10





CIFRAS Y LOGROS



PRESENTACIÓN



GOBIERNO CORPORATIVO



ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR



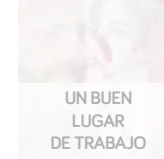
INFORME DE GESTIÓN 2017



SU MUTUA



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL



UN BUEN LUGAR DE TRABAJO



LA MUTUA DEL MAÑANA



ANEXOS

Fraternidad-Muprespa, con el objeto de ofrecer el mejor servicio y atención a sus grupos de interés, ha seguido avanzando en la ejecución de las acciones fijadas en su II Plan Estratégico Corporativo, cuya vigencia ha terminado en 2017, habiendo dado pie a la consecución de los siguientes logros:

TRABAJADOR PROTEGIDO

- Concesión de ayudas económicas desde la Comisión de Prestaciones Especiales por un importe de 2.353.424,39 euros (79,90% más que el año anterior). [🔗](#)
- Aplicación de nuevos procedimientos y protocolos para mejorar la gestión en el ámbito sanitario (rehabilitación, derivación a fisioterapia, enfermos crónicos, etc.).
- Elaboración e implantación de guías rápidas y manuales de valoración de procesos de especial seguimiento en contingencias comunes de acuerdo a los criterios médicos del INSS.
- Mejora en la gestión de los procesos de rehabilitación con una disminución de los días de incapacidad, a través de la elaboración e implantación del manual básico de fisioterapia, entre otras actuaciones.
- Consolidación del piloto de telemedicina en las teleconsultas de traumatología en Canarias y de rehabilitación en Galicia.
- Consolidación de la aplicación historia clínica electrónica 2.0 encaminada a otorgar mayor calidad al seguimiento médico de los procesos sanitarios. [🔗](#)
- Creación de la aplicación para el seguimiento hospitalario en tableta digital de los pacientes ingresados.
- Implantación de la nueva solución PACS-VNA para el almacenamiento y gestión de la imagen y documentación médica en el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, la cual se integrará en el resto de la red asistencial. [🔗](#)
- Adquisición de la tecnología sanitaria del más alto nivel para la dotación del nuevo Hospital. [🔗](#)
- Ampliación del servicio de acceso a Internet público a través de wifi a 20 nuevos centros de atención hasta alcanzar los 32.
- Auditoría de accesibilidad de acuerdo a la certificación DIGA (Distintivo de Grado de Accesibilidad) del 100% de los centros de atención y certificación de 83 de estos garantizando la seguridad, confortabilidad y usabilidad para cualquier persona sean cuales sean sus condiciones físicas, psíquicas o sensoriales.
- 🏆 Obtención del Premio DIGA 2017 de la Fundación Shangri-La en reconocimiento a la accesibilidad y la responsabilidad social. [🔗](#)

- Realización de formación específica a cargo de Ilunion para la atención al cliente con discapacidad.
- Implantación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma UNE-ISO 10002:2014 y Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones. [🔗](#)
- Medición de la satisfacción de los pacientes atendidos a través de la realización de más de 16.000 encuestas telefónicas. [🔗](#)
- Desarrollo de nuevas acciones, productos y materiales para la sensibilización de trabajadores en salud y prevención. [🔗](#)

MUTUALISTA

- Autorización para ampliar el servicio de 10 centros de atención incluyendo la atención sanitaria.
- Certificación de 9 nuevos centros conforme a la norma ISO 9001:2008, relativa al sistema de gestión de la calidad, hasta alcanzar los 101 centros certificados.
- 🏆 Consolidación del *Sello Madrid Excelente*: excelencia, responsabilidad corporativa y confianza del consumidor.
- Mejora del modelo de gestión del absentismo a través de la incorporación de la información de estudios epidemiológicos con enfoque de salud poblacional.
- Reducción de la siniestralidad en las empresas mutualistas a través del Plan de Reducción de la Siniestralidad o Plan de Refuerzo. [🔗](#)
- Celebración de la Semana de la prevención y la jornada *Trabajo y Prevención 4.0* en el auditorio del CaixaForum de Madrid para la sensibilización en prevención de riesgos y promoción de la cultura de la salud. [🔗](#)
- Incorporación de la realidad virtual en la oferta educativa de prevención. [🔗](#)
- Rediseño e implantación de los portales web corporativo y prevención. [🔗](#)
- Implantación de mejoras en la tramitación del incentivo bonus para conseguir una gestión más eficaz.
- Puesta en marcha de la implantación del Sistema de Prevención de Riesgos Penales (SPRP) conforme a la norma UNE 19601:2017.
- Implantación y mejora de los sistemas para la seguridad de la información (tanto física como digital) tales como: sistema de detección y prevención de amenazas, sistema de navegación en Internet redundante, sistema de cortafuegos y servicio integral centralizado de seguridad electrónica que permite la vigilancia remota de todas las oficinas. [🔗](#)

- 🏆 Obtención del premio *Calidad en Sistemas y Tecnología de la Información y la Comunicación* de la Asociación Española para la Calidad.

SOCIEDAD

- Avance en el desarrollo de la política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) a través de la ejecución del Plan de RSC 2016-2018. [🔗](#)
- Renovación del compromiso de adhesión, como entidad firmante desde 2010, del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact). [🔗](#)
- Adhesión a la iniciativa del Pacto Mundial HeforShe y firma del convenio de colaboración *Más mujeres mejores empresas* con el MSSSI, cuyo objetivo es involucrar a los hombres y niños como agentes de cambio para el logro de la igualdad de género. [🔗](#)
- Celebración de la II carrera popular por la prevención, encuadrada en el marco de la celebración del día mundial de la seguridad y salud en el trabajo. [🔗](#)
- Realización de la jornada *Los jóvenes en Fraternidad-Muprespa* para acercar el sistema educativo al mundo laboral, ofreciendo a los jóvenes la posibilidad de responder a las inquietudes profesionales en las que los alumnos muestran interés. [🔗](#)
- Participación de la plantilla, entre otras, en las campañas: Donación de libros a las Fundación Melior (recogida solidaria de libros de texto, material escolar y libros de lectura, tratando de favorecer a familias con hijos en edad escolar que no pueden afrontar la vuelta al colegio); programa de investigación de la inmunodeficiencia crónica del Hospital Vall d'Hebrón de Barcelona (recogida de tapones); máquina expendedora de café solidario en el centro de atención de Santander a favor de Aspace (Asociación para la Atención de Afectados por Parálisis Cerebral y Alteraciones Afines); donación de alimentos no perecederos y juguetes a la Cruz Roja de Tomelloso para su reparto entre los niños más desfavorecidos de la zona; donación de sangre en los centros de atención de Madrid en colaboración con Cruz Roja. [🔗](#)
- 🏆 Obtención del premio de la Sociedad Castellana de Medicina y Seguridad en el Trabajo en la categoría *Trabajos en salud laboral y PRL* por el trabajo *Envejecimiento activo, nuevo reto de Salud Laboral: Entre tradición y renovación*.
- 🏆 Obtención del segundo accésit de la III edición del premio *Supercuidadores* de la Universidad de la Rioja, cuyo objeto es reconocer





CIFRAS Y LOGROS



PRESENTACIÓN



GOBIERNO CORPORATIVO



ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR



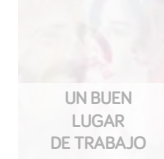
INFORME DE GESTIÓN 2017



SU MUTUA



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL



UN BUEN LUGAR DE TRABAJO



LA MUTUA DEL MAÑANA



ANEXOS

las acciones que se desarrollan para mejorar la calidad de vida de personas mayores, afectadas por enfermedad, discapacidad o dependencia.

- Obtención del distintivo *Marca asturiana de excelencia en igualdad* del Gobierno del Principado de Asturias.
- Obtención del diploma *Empresa Colabora-Distinguida* de la Universidad de Cádiz en reconocimiento a la colaboración e implicación en ofrecer espacio a futuros profesionales para sus prácticas.

“FRATERNIDAD-MUPRESA,
**CON EL OBJETO DE
 OFRECER EL MEJOR
 SERVICIO Y ATENCIÓN A
 SUS GRUPOS DE INTERÉS,**
 HA SEGUIDO AVANZANDO
 EN LA EJECUCIÓN DE LAS
 ACCIONES FIJADAS EN
 SU II PLAN ESTRATÉGICO
 CORPORATIVO”

MEDIOAMBIENTE

- Certificación de 23 nuevos centros conforme a la norma ISO 14001:2004, relativa al sistema de gestión ambiental, hasta alcanzar los 49 centros certificados.
- Adhesión a la Comunidad #PorElClima, iniciativa para luchar contra el cambio climático, asumiendo el compromiso de impulsar un plan de acción para la reducción de las emisiones de efecto invernadero. [🔗](#)
- Creación del Comité de RSC para la realización de campañas de sensibilización y formación en materia de sostenibilidad medioambiental. [🔗](#)
- Evaluación de los riesgos asociados al cambio climático y verificación por AENOR de la Huella de Carbono de la entidad para conocer el impacto ambiental que su actividad provoca sobre el medio ambiente y su posterior registro en el MAPAMA. [🔗](#)
- Obtención del premio *enerTIC* en la categoría *smart sustainability* por el proyecto *Externalización de servicios energéticos*, el cual se traducirá al finalizar su implantación, en una mejora de eficiencia energética, con un ahorro medio del consumo del 11%, la reducción de 1GWh y de 3.080 toneladas de emisiones de CO₂ al año.
- Obtención del distintivo *Oso Ondo* de la empresa municipal de Agua de Vitoria.
- Obtención del certificado de Sostenibilidad Ambiental del Ayuntamiento de Málaga.

PROVEEDOR

- Implantación de un Registro Central de facturas a través del cual se centraliza la recepción y gestión de todas las facturas de la entidad.
- Mejora de la eficiencia en la contratación (homogeneidad y control en la ejecución de los procedimientos) a través de la centralización de un gran número de contrataciones de la red periférica. [🔗](#)
- Creación de la normativa referente a la concertación de los medios privados que la entidad requiere para garantizar la asistencia sanitaria y reguladora.
- Licitación de la gestión integral de residuos en todos los centros de trabajo y adjudicación a favor de Ecoquímica Logística Integral.
- Licitación del mantenimiento preventivo de equipos de telemedicina y adjudicación a favor de Servytronix.

PLANTILLA

- Establecimiento y aprobación de la política general de Recursos Humanos en términos de selección y contratación, formación, compensación y beneficios, desarrollo y promoción, empleabilidad, gestión de la diversidad y conciliación, y comunicación interna.
- Aprobación del III Plan de Igualdad de la entidad (2018-2020) con el objeto de garantizar el principio de igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- Obtención de la certificación de empresa saludable (Lloyd's Register) que acredita la implantación de un modelo de excelencia empresarial saludable cuya misión es la de proteger y fomentar la salud, el bienestar y la seguridad de las personas que trabajan en la Mutua.
- Difusión entre los miembros de la plantilla del proyecto Veracia, red social de ayuda mutua para unir y poner en contacto a personas.
- Puesta en marcha de un centro de servicios integral para canalizar las solicitudes de servicio del personal a las unidades de central.
- Inicio del diseño de la nueva Universidad Corporativa de Fraternidad-Muprespa.
- Realización de las pruebas de promoción interna. [🔗](#)
- Realización de la III encuesta de clima y motivación y la I encuesta de cultura y valores corporativos. [🔗](#)
- Puesta en marcha de un nuevo sistema de evaluación competencial en línea.
- Primera promoción de médicos de la entidad del *curso de experto universitario en valoración de incapacidades laborales* de la UNED.
- Consolidación del programa de trabajo para el refuerzo de la calidad directiva basado en un modelo de gestión por competencias, y del proceso de mentoring interno y coaching ejecutivo.
- Realización de formación para directivos sobre transformación digital.
- Establecimiento de la política de comunicación interna que fija los principios orientadores y sienta las bases de los procedimientos e instrumentos que deben sustentarla.
- Implantación de la nueva intranet corporativa adaptada a la nueva política de comunicación interna, facilitando la accesibilidad a la información.
- Inicio de la migración del puesto de trabajo al sistema operativo Windows 10.
- Implantación inicial en 50 oficinas de una solución *cloud* de fax virtual para la sustitución del servicio a través de máquinas multifunción.

