



CAPÍTULO 3  
**LOGROS 2014**

## LOGROS 2014

Los resultados del PEC han acompañado durante la implantación y Fraternidad-Muprespa es ahora una Mutua grande, con una gestión más cercana a la que aplican las entidades líderes en las diferentes áreas, que sigue destacando por su cartera de mutualistas, sus herramientas tecnológicas y por el talento de sus empleados.

Con el fin de garantizar el mejor servicio posible a nuestros mutualistas y colaboradores, y establecer la mejor relación posible con el resto de grupos de interés, desde Fraternidad-Muprespa seguimos avanzando en la ejecución de las acciones fijadas en nuestro Plan Estratégico Corporativo:

### ATENCIÓN SANITARIA

- Implementación y seguimiento del procedimiento de "Manejo de pacientes con accidentes de trabajo graves", **agilizando los dispositivos de mejora continua** del procedimiento. Se han realizado cerca de trescientas acciones este año.
- Difusión del conocimiento sanitario gracias al uso de las **videoconferencias** como instrumentos de aprendizaje continuo y de mejora de nuestra calidad asistencial. Se han realizado más de un centenar de videoconferencias, siendo grabadas y puestas a disposición del personal especializado a través de la intranet.
- Desarrollo de "**Guías rápidas**" de actuación clínica para determinadas patologías leves orientando acciones de corte médico, de enfermería y fisioterapia, recogiendo las prácticas más eficaces y efectivas.
- Implantación de la **Unidad de Valoración Funcional de Biomecánica** para la realización de análisis cualitativos y cuantitativos del estado funcional.
- Implantación de la infraestructura de **Telemedicina** en los centros de Ciudad Real y Toledo, con el objetivo de facilitar el seguimiento post-quirúrgico de los pacientes intervenidos en el Hospital Central.

### RELACIÓN CON EL MUTUALISTA

- Concesión de **ayudas de asistencia social** a trabajadores accidentados o a sus familiares por un importe de 568.661 euros a través de la Comisión de prestaciones especiales.
- Avance en la revisión y modificación de procedimientos de gestión en base a la información obtenida por las reclamaciones presentadas al centro de Defensa del Mutualista. **Reducción de las quejas y reclamaciones** en materia de trato de 89 (9,3 %) en 2013 a 67 (6,9 %) en 2014.
- Mejora del sistema de coordinación de acciones sanitarias con el personal sanitario o de gestión de la Incapacidad Temporal (IT) en las empresas, permitiendo realizar una **gestión más directa y eficaz**.
- Implementación de nuevos mecanismos telemáticos en la Extranet que permiten a los trabajadores **solicitar sus prestaciones sin tener que desplazarse**.
- Introducción del **SMS como vía ágil de comunicación con los trabajadores**: recordatorios de cita, información sobre las prestaciones abonadas en pago directo, información sobre los acuerdos relacionados con sus solicitudes de prestación, etc.
- Consolidación del **Rincón del Colaborador** como herramienta de utilidad para empresas y colaboradores. Más de 6.000 usuarios han consultado habitualmente el Rincón, cuyos contenidos se enriquecen con la Jurisprudencia y doctrina más actuales sobre temas laborales y de Seguridad Social.
- Acogida de más de 780.000 **visitas en el portal Web corporativo** (20% más que el año anterior) con cerca de 2,4 millones de páginas vistas (40% más que el año anterior).



- Redacción de 250 **noticias recogiendo la actualidad de la Entidad** y difusión a través del portal Web corporativo y Sala de prensa.
- Organización y celebración de 101 **jornadas informativas** con empresas mutualistas, trabajadores protegidos y colaboradores.
- Celebración de la II edición de los **Premios Escolástico Zaldívar - 2804**.
- Remisión de hasta 72 **comunicaciones informativas** incluyendo circulares electrónicas, boletín inForM@ (al público externo) y El Fonendo (boletín de empleados).

### RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

- Incremento de las campañas y actos solidarios llevados a cabo por Fraternidad-Muprespa, con la participación importante de la plantilla: **III Campaña de donación de sangre**; **II Campaña solidaria de recogida de alimentos**; **Donación de cheque regalo** a Aldeas Infantiles, Fundación Tomillo y ASION; **Recogida de medicamentos y material sanitario** para la Asociación Médica Hispano-Palestina; **Donación de camas hospitalarias** del Hospital Central a APANAID y al Instituto Español de Misiones Extranjeras; **Donación de ordenadores** a la Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza y **Recogida de dulces navideños y juguetes** a favor de la Fundación Pan y Peces.
- Finalista en los **Premios Telefónica Ability Awards**, en reconocimiento a empresas con buenas prácticas en materia de accesibilidad, selección, formación, prevención o desarrollo de productos y/o servicios dirigidos a las personas con discapacidad.
- Renovación, un año más, de la asociación al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** (vigente desde agosto de 2010) y de los compromisos adquiridos con el mismo.
- Ser miembro en la **Mesa de Responsabilidad Social**

**Corporativa** (RSC) de Castellón.

- Participación en el **Concurso de buenas prácticas en la dirección de personas en la empresa** (Universidad Carlos III).
- Participación en la IV edición de la campaña **"Alcorcón Concilia"**.

### RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS

- Firma del **II Plan de Igualdad** (2015-2017).
- Consolidación de la **UNICO, Universidad Corporativa** de Fraternidad-Muprespa, que como objetivo principal tiene el gestionar el conocimiento interno y proporcionar a nuestro personal formación específica de su área de trabajo, mejorando así la calidad del servicio a los mutualistas.
- Desarrollo y consolidación de la aplicación Web de **contenidos formativos virtuales**, con la que se da cobertura a todos los empleados.
- Definición y diseño de la figura del **Formador Interno**.
- Inicio de procesos de **Coaching ejecutivo y Coaching de equipos**; puesta en marcha del **Programa Mentoring** a nivel interno.
- **Fomento de la práctica del ejercicio físico entre la plantilla**, para lo que se han distribuido 400 camisetas de deporte corporativas.

### GESTIÓN INTERNA

- Adaptación de los procedimientos de gestión de la Incapacidad Temporal a la **nueva regulación prevista por el Real Decreto 625/2014 sobre gestión y control de la Incapacidad Permanente**.
- Activación de "Planes de Actuación" (asistencia de urgencias, seguimiento sanitario, presentaciones especializadas dirigidas a los gestores de la IT en la empresa, estudios

Consolidación de la UNICO, Universidad Corporativa de Fraternidad-Muprespa.



evolutivos, análisis de indicadores, reuniones de seguimiento de los programas, etc.) para la **gestión personalizada de la IT** en determinados sectores grupos/empresas.

- Puesta en marcha de la figura del **Coordinador de Valoración de Secuelas**, con el objetivo fundamental de participar en la gestión de la IMS desde el punto de vista sanitario.
- Asistencia a 1.798 **juicios en materia de Seguridad Social**, lo que se traduce en una media por letrado de control y año de 300 juicios. Del total de pleitos, el 82,06% fueron favorables para la Mutua.
- **Adjudicación de 580 contratos** por importe de más de 34 millones de euros; de los que el 57 por ciento fueron contratos de servicios; un 27 por ciento correspondieron a contratos de suministros y un 16 por ciento a contratos de obras.
- Celebración de 177 **mesas de contratación para la valoración de ofertas**.

### PREVENCIÓN

- Reducción superior del índice de **incidencia de siniestralidad en las empresas participantes en el Plan de refuerzo de la siniestralidad** frente a las del resto de su provincia.
- Avance en la **sensibilización contra la siniestralidad de sus empresas** de directivos y mandos intermedios.
- Trabajo de difusión del Aula Prevención e **incremento del número de módulos**.
- Importante incremento del número de **nuevos materiales para sensibilización de trabajadores**: taller de puesta a punto para evitar lesiones musculares; taller de voz: prevención de problemas de la voz en el trabajo; manual de seguridad en la conducción de motos y tríptico de seguridad en la conducción de motos.
- Gran esfuerzo de **gestión del bonus por reducción de cotizaciones por Contingencias Profesionales**,

consiguiendo un incremento muy notable en el incentivo asignado, hasta alcanzar los 7.410.011 euros.

### CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

- Renovación **Certificado OHSAS de Seguridad y Salud en el Trabajo** en los cuatro centros de Servicios Centrales.
- Obtención del **Certificado del Sistema de Gestión OHSAS** en 18 centros de trabajo de nuestra red de atención.
- Consolidación de las **certificaciones en medio ambiente obtenidas** y próxima certificación de otros 36 centros (auditoría externa), gracias al compromiso de los directivos y de todos los centros en la implantación de los sistemas de gestión tanto en calidad como en medio ambiente.
- **Reducción de 1.521.498 Kwh, en el consumo de energía eléctrica** con respecto al ejercicio 2013; que teniendo en cuenta los aproximadamente 600.000 Kwh que corresponden a la "parada" por remodelación del Hospital Central, que se sitúan en torno al millón de Kwh.

### TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

- Creación del modelo de información **"Mi absentismo"** disponible en la Extranet de servicios para todos los mutualistas con cobertura IT-CC.
- Publicación de **AppSent®**, la primera aplicación móvil (App), un cuadro de mando para el seguimiento del absentismo de las empresas asociadas con cobertura IT-CC.
- Inclusión en el Portal del Paciente de la consulta de **pruebas diagnósticas en formato DICOM** y ejercicio de derechos ARCO para todos los usuarios.
- Implantación de la **Telefonía sobre redes IP** en el 100% de los centros finalizando el proyecto que comenzó el año anterior.
- Licitación y adjudicación del **servicio de telecomunicaciones**,

AppSent para iPhone, iPod touch y iPad en el App Store



debido a la finalización del contrato en vigor. El contrato se adjudicó tras conseguir un ahorro importante (20,6%) sobre el precio máximo de licitación, así como una mejora sustancial en la capacidad de nuestra red de datos (40%).

- Desarrollo de la plataforma de **Firma manuscrita digitalizada**, que se extenderá a toda España durante 2015 y que facilita los trámites en admisión y otros procedimientos administrativos.
- Finalización de la **auditoría bienal de protección de datos de carácter personal**, con unos resultados satisfactorios que verifican el adecuado cumplimiento de la legislación sobre protección de datos.

## CRECIMIENTO

- **Consolidación como tercera Mutua nacional**, siendo la única de la seis grandes que gana índice de participación sobre cuotas en 2014 respecto 2013, junto a un crecimiento de un 3,8% en la recaudación de cuotas por Contingencia Profesional y un 7% en cuotas por Contingencia Común.
- Fuerte **crecimiento en el segmento trabajadores autónomos**, con un 5,4% de incremento.
- Generación de **confianza en nuestros colaboradores**, contando con 832 más que en el año 2013 y llegando a la cifra de 9.365 colaboradores, los cuales han atraído hacia la Entidad un 36,56% más de mutualistas que el año anterior.
- Inauguración del **nuevo centro Asistencial de Madrid - Barajas**, con una inversión ejecutada de 1.172 miles de euros.



→ SU MUTUA, 275