



# Fraternidad

## Muprespa

INFORME DE PROGRESO  
2015

Fraternidad-Muprespa  
Plaza Cánovas del Castillo, 3.  
Madrid

# 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

05 | Compatibilidad GRI-G4





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Excmo. Sr. D. Ángel Pes.  
**Presidente Red Española del Pacto Mundial.**

Madrid, 28 de octubre 2016.

Hace seis años que Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, nº 275, suscribió su adhesión a los Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Por tal motivo, nos complace nuevamente renovar el correspondiente compromiso con dichos principios adjuntando el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad de la entidad y el Informe de Progreso correspondientes al año 2015. Estos documentos reflejan los logros alcanzados en materia de responsabilidad social así como las políticas emprendidas y propuestas con el objeto de promover, fomentar, difundir y apoyar el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial.

Durante el pasado año, y acorde con tales principios, Fraternidad-Muprespa firmó su *II Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres para el periodo 2015-2017*. El nuevo Plan, además de renovar y confirmar el compromiso de la entidad en materia de igualdad de género, refleja medidas que más allá del cumplimiento estricto de las obligaciones legales en esta materia contribuyen a mejorar la conciliación de la vida laboral y personal y a la justa equiparación entre hombres y mujeres en las políticas internas de la entidad, así como a la formación en dicha materia en todos los ámbitos de la empresa. El Plan, al igual que el ya vencido, ha sido aprobado por la Comisión de Igualdad compuesta de modo paritario por representantes de la empresa y de los trabajadores.

Siguiendo con los Principios del Pacto Mundial la entidad se ha propuesto, como objetivo prioritario para 2016, impulsar políticas y medidas para avanzar en la integración de las personas con discapacidad, cuyo desarrollo derivará en un plan de acciones relacionadas con formación, sensibilización, mejora de la accesibilidad, la adaptación profesional y demás que garanticen la plena igualdad de trato y oportunidades de estas personas.

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

Atentamente.



Carlos Aranda Martin.

Director Gerente de Fraternidad-Muprespa.



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Fraternidad-Muprespa

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Plaza Cánovas del Castillo, 3.

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.fraternidad.com](http://www.fraternidad.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Carlos Aranda Martín.

Persona de contacto

Eva M<sup>a</sup> Ferrero García

Número de empleados directos

1.977

Sector

Servicios financieros de banca y seguros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Fraternidad-Muprespa. Mutua colaboradora con la Seguridad Social, nº 275.

Ventas / Ingresos

894,4 millones de euros.

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

En base a la naturaleza de la mutua sus grupos de interés han de estar regidos por criterios de influencia, proximidad, dependencia y representación; existiendo una permanente interacción entre dichos grupos y el desarrollo de la entidad.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

La presente memoria se ha elaborado tomando como base la memoria de sostenibilidad de la entidad que se elabora conforme a los criterios de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" en su versión G4 del Global Reporting Initiative (GRI).

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

La información registrada en el presente Informe de Progreso se ha extraído de la Memoria Anual, documento en el que se recogen los datos de gestión de la entidad durante 2015 y que ha sido aprobada por el máximo órgano de gobierno de la entidad.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progres

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

Fecha de la memoria anterior más reciente

2015-10-12

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Los criterios por los que se han establecido los grupos de interés son: la afección de las acciones y políticas desarrolladas directa e indirectamente, la colaboración, cercanía, el acatamiento legislativo y control administrativo.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Los órganos de gobierno y participación son: la Junta General (órgano superior de gobierno de la Entidad, integrado por todas las empresas asociadas, si bien sólo tendrán derecho de voto aquellos que estuvieren al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones sociales) y la Junta Directiva (se compone de hasta diecisiete miembros, representantes de las empresas asociadas, incluido un representante de los trabajadores).

Los Órganos de participación son: Comisión de Control y Seguimiento (órgano de participación institucional de

los empresarios y trabajadores para el control y seguimiento de la Mutua, como colaboradora con la Seguridad Social); Comisión de Prestaciones Especiales (tiene a su cargo la concesión de los beneficios de asistencia social, a favor de los trabajadores de las empresas asociadas protegidos por la Mutua, con cargo al fondo de prestaciones especiales). La Junta Asesora Nacional de Fraternidad-Muprespa, compuesta por un máximo de 20 miembros, se reúne periódicamente con el fin de estudiar y analizar los informes de gestión de ámbito nacional y territorial sobre procesos de accidentes de trabajo y contingencias comunes, afiliación y recaudación, entre otros datos.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Se evalúa a través del Plan Estratégico.

Indique la estructura de gobierno y 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 e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

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

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Charter de la Diversidad. Declaración de Luxemburgo. Adhesión al Pacto Mundial. Campañas informativas sobre los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Celebración del Año Internacional de la Luz y de las tecnologías basadas en la luz.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.fraternidad.com](http://www.fraternidad.com)



# Construcción del nuevo Hospital Central de Fraternidad-Muprespa



## 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.

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 los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

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

**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 cualitativos 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.



INFORME ANUAL 2015  
Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



10

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

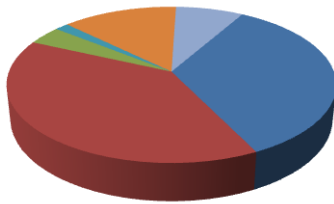
**ANTICORRUPCIÓN**



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Cientes: 44  
 Empleados: 50  
 Proveedores: 5  
 Accionistas: 0  
 Administración: 2  
 Comunidad: 17  
 Medio ambiente: 10

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



93



GRUPO DE INTERÉS  
CLIENTES

---

## Relación duradera con los clientes

La media de permanencia de las empresas mutualistas (clientes) con Fraternidad-Muprespa es de 20 años. Un aspecto clave que identifica la satisfacción del cliente y la calidad de los servicios que presta la entidad.

---

### Política de Calidad – Política

La política de calidad definida por Fraternidad-Muprespa y basada en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 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.

Ello implica la realización, por parte de los Sistemas de Gestión de Calidad, de las siguientes acciones fundamentales:

1. Cumplir con la legislación y la normativa vigente en el sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social;
2. Disponer de recursos humanos y materiales suficientes, racionales, económicos, seguros y adecuados para proporcionar los servicios que se demanden;
3. Promover la excelencia a través del establecimiento de objetivos y metas, en la medida de lo posible cuantitativos, sobre aquellos aspectos susceptibles de mejora, detectados a través de la evaluación sistemática y periódica del Sistema de Gestión de Calidad;
4. Promover y alcanzar los objetivos marcados;
5. Consolidar los procedimientos, al objeto de buscar el desarrollo y la mejora de la calidad. Gestionar y controlar eficazmente el servicio;

6. Mantener siempre el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
7. Concienciar, formar y motivar al personal, sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad y sobre su implicación en el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes, persiguiendo una valoración al menos notable por éstos;
8. Mantener el Sistema de Gestión de Calidad abierto a la participación activa de todo el personal de nuestra Mutua y de nuestros clientes teniendo en cuenta las sugerencias de mejora propuestas con objeto de fomentar la mejora continua.

Este compromiso dirige nuestros esfuerzos hacia la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### Observaciones Genéricas

Es preciso que exista una clara concienciación en materia de medioambiente de forma que todas las actuaciones sean responsables y respetuosas con la naturaleza y sociedad.

### Comentarios

Entre los proyectos de mayor relevancia que se han implantado en la entidad y cuyo objeto es mejorar los servicios prestados se encuentran: encuestas telefónicas de satisfacción a los pacientes que han pasado por alguno de los 79 centros asistenciales, en total se han realizado 11.318 encuestas;

### Objetivos

Mantener los procedimientos actuales. Corregir los índices insatisfactorios, detectando los puntos críticos y actuando en consecuencia.

## **Código Ético / Conducta – Política**

El Código Ético establece los principios y valores que Fraternidad-Muprespa se compromete a mantener con sus distintos Grupos de Interés, para alcanzar una gestión ética y responsable en su actividad como Entidad Colaboradora de la Seguridad Social. En dicho Código se establecen las guías éticas principales de la Organización.

### **Observaciones Genéricas**

Como entidad colaborada con Seguridad Social y por su razón de ser, Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su actividad, la cual afecta al restablecimiento de la salud, la prevención y la gestión de la prestación correspondiente a la enfermedad y/o accidente laboral.

### **Comentarios**

La actuación de la entidad conforme a lo establecido en el código ético garantiza la buena fe en la gestión realizada por los profesionales. Consideramos que la durabilidad de las relaciones con los clientes estará en función de la calidad, eficacia y eficiencia de la gestión y no a intereses ajenos a la prestación del servicio.

### **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.

## **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La comunicación es una herramienta eficaz siempre que sea fluida y bidireccional.

### **Comentarios**

El principal canal de comunicación con los clientes es a través de la web corporativa [www.fraternidad.com](http://www.fraternidad.com). Otras aplicaciones informáticas que están a disposición del cliente son: [www.fraternidad.com/mobile](http://www.fraternidad.com/mobile) (portal móvil para teléfonos inteligentes o smartphones);

[www.rincondelasalud.com](http://www.rincondelasalud.com) (portal sobre salud y buenas prácticas).

A través de la web corporativa también se puede acceder a otras páginas y apartados que se han diseñado especialmente para el usuario considerando sus necesidades e información que pueda serle de utilidad: Portal del Paciente, Previene, Rincón del colaborador y Rincón de la salud que está abierto para todos los públicos. Así mismo, también cuenta con presencia en las redes a través de facebook, youtube, linkedIn y twitter. Un canal multimedia FMTV instalado en las salas de espera, una red de 53 pantallas de plasma que emiten información de interés general y actual durante el horario de atención al público.

Con el objeto de mejorar y agilizar la comunicación con los clientes, la entidad ha personalizado el portal web según la tipología del usuario: “Web por perfiles” (empresa, autónomos, colaborador y trabajador). Junto a la información y documentación que se encuentra en cada portal la entidad realiza comunicaciones electrónicas con avisos y notas informativas, edición y envío electrónico del boletín InForM@ (información relevante sobre Seguridad Social, Salud, RSC, Calidad, PRL...), notificaciones a través de sms, boletín Extranet.

### **Objetivos**

Mantener las políticas de comunicación. Actualizar los contenidos en función de las demandas de los grupos de interés, novedades y tiempos.

## **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

La actuación de la entidad para la mejora de las infraestructuras de las instalaciones de atención al cliente están reguladas por el crédito presupuestario correspondiente. De acuerdo con ello y considerando la inversión aprobada para la ejecución del nuevo hospital de la entidad, Fraternidad-Muprespa ha invertido en la mejora de 18 centros y ha trasladado 2 centros asistenciales.

### **Objetivos**

Continuar con el proyecto de construcción del nuevo hospital. Mejorar las infraestructuras de los centros.

## **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Uno de los objetivos de Fraternidad-Muprespa es implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en los centros asistenciales, así como un sistema de gestión ambiental.

### **Comentarios**

Durante 2015 se han obtenido para 36 centros certificaciones en el ámbito de la calidad y 5 en el ámbito del medioambiente. También se ha ampliado el alcance de los sistemas de gestión de calidad (22 centros) y medioambiente (16 centros).

Continuación en el proyecto de certificación del Sistema de Calidad de la Gestión Administrativa del Paciente en la Atención Sanitaria (basado en la norma ISO 9001); implementación en tres centros del Sistema de Gestión Ambiental, basado en la Norma ISO 14001.

### **Objetivos**

Continuar con el proceso de certificación velando por el mantenimiento de los ya obtenidos.

## **Resultados encuestas de satisfacción clientes.**

### **Comentarios**

La entidad desarrolla una permanente evaluación de calidad de los servicios ofrecidos, por ello y tras finalizar la asistencia sanitaria que precise el trabajador mutualista, los técnicos de la mutua le realizan una encuesta telefónica para evaluar la satisfacción en diversas facetas: instalaciones, información médica, tiempo de espera, servicio de enfermería, rehabilitación, médico y admisión.

Durante el pasado año la valoración general fue de 8,18 en una escala de 1 a 10. Dicha media es el resultado de las 11.000 encuestas realizadas a pacientes que han sido atendidos en diversos centros asistenciales. Respecto al hospital central se realizaron 423 encuestas (casi el 50% del personal atendido) con una valoración del 96,25% de satisfacción global.

### **Objetivos**

Continuar con la política de evaluación de servicios, mejorar las valoraciones de calidad percibida e incrementar los items.

## **Duración de la relación con los clientes.**

### **Observaciones Genéricas**

La fidelización es uno de los grandes retos de toda empresa, organización o entidad.

### **Comentarios**

La fidelización responde a la implantación de múltiples políticas que tienen relación con el servicio prestado. En la actualidad, los clientes de Fraternidad-Muprespa reflejan una media de permanencia de 20 años. A ello se le añade el contacto personal que los responsables de la entidad en cada territorio tienen con los clientes, una práctica que responde a la vasta tramitación que han de realizar los clientes, siendo preciso actuar según la legislación que en algunos aspectos está en constante

actualización, igualmente sirve para detectar necesidades y sondear la percepción en primera persona del cliente.

### **Objetivos**

Continuar con las políticas actuales, fomentando mayor participación, control de quejas, reclamaciones y sugerencias, así como la continuación de las políticas de calidad.

---

## **Satisfacción del cliente**

---

### **Código Ético Comercial – Política**

#### **Observaciones Genéricas**

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.

#### **Comentarios**

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).

#### **Objetivos**

Continuar los criterios éticos en la contratación de servicios y compras.

### **Colaboración mutua - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La entidad entiende que es necesario tener un acercamiento constante con sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

#### **Comentarios**

Con el objeto de ofrecer una más rápida asistencia sanitaria a los clientes/pacientes y actuando conforme a las directrices del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, se han firmado convenios de colaboración con diversas mutuas (Asepeyo, Mutua Universal, CESMA, Mutua Intercomarcal y Mutua Montañesa), clínicas sanitarias y profesionales de diversas especialidades; en total existen 813 puntos de atención sanitaria y una red de transporte de urgencias.

Por otra parte se mantiene el convenio firmado en 2014 con Asepeyo para la utilización de las instalaciones de su hospital durante la realización de las obras del nuevo hospital de Fraternidad-Muprespa.

Dicha política está en consonancia con el Objetivo 17 de los ODS (Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible). A través de estas alianzas se consolidan los principios y valores comunes de ambas partes que están basados en la mejora global de la sociedad, de las personas, en un entorno sostenible.

#### **Objetivos**

Reforzar los acuerdos de colaboración y desarrollar nuevos. Mantener la buena armonía laboral en el centro hospitalario. Vincular dichas políticas de alianzas y acuerdos en consonancia al ODS 17 con el propósito de fomentar una red de colaboración entre todos los miembros.

## **Acción Social - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

El carácter social de la entidad se refleja, entre otras facetas, en su colaboración con la sociedad, siempre dentro de las actuaciones permitidas por ley.

### **Comentarios**

La entidad ofrece, además de las ayudas ya indicadas en asesoramiento y reincorporación a los familiares y afectados por accidentes y enfermedades profesionales, otras ayudas concebidas dentro de la Comisión de Prestaciones Especiales y que están destinadas a completar las prestaciones reglamentarias que la Seguridad Social dispone.

Durante el ejercicio 2015 se han concedido ayudas por un total de 678.765,08 euros, un 19,36% más respecto al año anterior. Las ayudas concedidas corresponden a: adaptación de vehículo, adaptación de vivienda, ayuda médica, ayuda a domicilio, ayuda para alojamiento, estudios, prótesis, técnica, curso de formación, gastos de acompañante, de repatriación, de sepelio y material de ortopedia.

La información relativa a estas ayudas está disponible en la web y pueden solicitarlas los afectados, familiares y empresas. También disponen de los formularios en formato on-line dentro de la web y en los centros asistenciales.

### **Objetivos**

Incrementar en la medida de lo posible las ayudas de la Comisión de Prestaciones Especiales.

## **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Acorde con la Ley 35/2014 se ha desarrollado un nuevo servicio consistente en una base de datos completa de equipos de apoyo un catálogo de fichas que faciliten el asesoramiento en la adaptación de puestos de trabajo para trabajadores víctimas de un accidente o incapacidad. La base de datos recopila de cada producto

la información sobre: función, tipo de lesión, ventajas que aporta y puestos de trabajo.

### **Objetivos**

Desarrollar el catálogo de fichas.

## **Premios - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Fraternidad-Muprespa fomenta la buena labor de sus grupos de interés en materia de salud y prevención de riesgos realizando menciones y otorgando galardones.

### **Comentarios**

Uno de los puntos a tratar durante la Junta General de Fraternidad-Muprespa corresponde a la mención y reconocimiento de todas las asesorías y profesionales que conforma la red de colaboradores de la entidad.

Durante la celebración de la Junta General en 2015 se hizo entrega de las distinciones por la actividad desarrollada a: Perez-Montes y Carrascal, S.L.; H.M.G. Laboral contable fiscal (Navarra); Gestió ABP, S.L. (Barcelona); H&H Asesores C.B. (Salamanca) y Gefilase de Jaén, S.L. (Jaén).

Respecto al premio Escolástico Zaldívar, distintivo con el que se reconoce el esfuerzo, labor, sensibilidad y compromiso que realizan las empresas mutualistas en el ámbito de la prevención, que se entregó como homenaje al Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo (28 de abril), la entidad hizo entrega de dicho galardón en:

- Modalidad de gran empresa a Telefónica de España, S.A. (Madrid) y mención de honor a Centros comerciales Carrefour, S.A. (Madrid);
- Modalidad de pymes y empresas de nueva creación, el ganador fue Mayr-Melnhof packaging Ibérica, S.L. (Valencia) y mención de honor a Áridos y canteras del norte, S.A. (Vizcaya);

- Modalidad de empresas sin ánimo de lucro, ONG y empresas de economía social, Asociación manufacturas Norba centro especial de empleo (Cáceres); y Fagor Ederlan Tafalla, S. COOP. (Navarra), con mención de honor: Cruz Roja española Soria (Soria).

La entidad también ha diseñado una revista on-line (disponible en web) en la que se informa sobre los requisitos del premio, relación de ediciones anteriores, entrevistas con los premiados y demás información relativa a dicho galardón.

### **Objetivos**

Continuar con los reconocimientos públicos a la buena gestión. Diseñar nuevas vías de motivación entre los colaboradores y mutualistas.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Disponer de un canal de denuncias es un elemento necesario e imprescindible para poder obrar correctamente y mejorar la gestión.

#### **Comentarios**

La entidad ofrece diversas vías o canales por los que los usuarios/clientes pueden registrar su queja o reclamación. Durante el año 2015 el número de quejas y reclamaciones ha sido de 1.040, las cuales se han presentado por las siguientes vías: oficinas, oficina virtual de reclamaciones y litigios, pagina web, correo electrónico, fax, correo ordinario, servicio de atención telefónica, registro institucional.

### **Objetivos**

Mantener activas todas las vías de comunicación en el registro de quejas y reclamaciones.

### **Satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

A través de las encuestas de satisfacción podemos detectar la percepción que el usuario, cliente o grupo de interés ha obtenido con el servicio/atención recibida de la mutua. Por ello el diseño y análisis de los estudios cuantitativos son vitales para el buen desarrollo de la entidad.

#### **Comentarios**

La entidad realiza diversos estudios relacionados con la calidad y satisfacción del cliente/usuario. La ventanilla de atención del portal web es otra vía por la que se evalúa el servicio de la entidad. Durante este año se han recibido 2.388 comunicaciones y se han gestionado el 99.46%, obteniendo una valoración de los servicios recibidos de muy buena (70%), buena (20%) normal (75), mala (2%) y muy mala (1%).

### **Objetivos**

Continuar con la evaluación de los servicios prestados. Realizar análisis históricos sobre las valoraciones.

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Empleados y entidad han de acatar en todo momento la LOPD.

---

### Políticas Internas de Gestión – Política

#### Observaciones Genéricas

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.

#### Comentarios

El empleado tiene acceso a través de la intranet toda la información relativa a la normativa, los manuales técnicos generales y manuales técnicos sobre las aplicaciones de la entidad, documentación, cursos y presentaciones sobre todas las aplicaciones que están en vigor dentro de la entidad, así como de la legislación a la que se ve sometida. Igualmente se dispone de todas las instrucciones, políticas y planes internos.

#### Objetivos

Diseñar un plan genérico de seguridad que coordine los diversos departamentos/áreas.

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

#### Comentarios

A pesar de que todos los empleados han de realizar los módulos on-line sobre seguridad y LOPD, la entidad ofrece de manera permanente a través de su intranet dichos cursos con acceso libre a todos los empleados.

También se dispone de acceso a la legislación correspondiente, políticas de gestión y demás documentación que sea considerada pertinente. Igualmente se utilizan las vías de comunicación interna (a través de la intranet) para emitir píldoras informativas relativas a la seguridad y la LOPD.

#### Objetivos

Continuar con las píldoras informativas.

### Protección y confidencialidad de datos – Política

#### Observaciones Genéricas

La LOPD establece las obligaciones que los responsables, tramitador o cualquiera que tengan acceso a ficheros con datos e información personal han de cumplir para garantizar el derecho a la protección de los datos de carácter personal

#### Comentarios

La entidad ofrece formación on-line a todos los empleados sobre la Ley de Protección de Datos. Toda la información relacionada con la LOPD está disponible en la intranet de la entidad para su uso y consulta, desde la Ley, Derechos ARCO, manuales, procedimiento, actuación en caso de rectificación por parte del interesado, personal responsable....

Los empleados que por las competencias de su trabajo puedan manejar información sensible han de firmar un documento por el que se comprometen a actuar conforme a la LOPD.

Clausulas relativas al tratamiento de datos según la Ley Orgánica en los acuerdos de colaboración que suscribe la entidad con otras instituciones. Consultoría y culturización en seguridad y protección de datos personales. Actividades derivadas de la propia LOPD. Contratación del servicio de custodia documental para toda la Mutua por un periodo de 4 años extensible a 6 años.

Creación del Comité de Seguridad Técnica cuya misión es el seguimiento de la implantación y evolución de la norma 27001 en la entidad

#### **Objetivos**

Mantenimiento de la oferta formativa en materia de LOPD y seguimiento del protocolo de actuación.

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

##### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

Mantener la asiduidad de las noticias y diseñar nuevas herramientas para su difusión.

#### **Protocolo de protección de datos - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Fraternidad-Muprespa ha implantado y mantiene un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el estándar ISO/IEC 17001.

##### **Comentarios**

Las iniciativas desarrolladas durante 2015 han sido: Implantación de medidas y controles de seguridad de acuerdo al Plan de Tratamiento de Riesgos; Proyecto de concienciación, formación y auditoría en materia de protección de datos personales en 10 delegaciones y en todos los Servicios Centrales de la entidad; Tramitación de los procedimientos establecidos en la Ley Orgánica

de Protección de Datos Personales y en su Reglamento de Desarrollo.

#### **Objetivos**

Desarrollar, evaluar y difundir las iniciativas.

#### **Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto**

##### **Comentarios**

Con el propósito de mantener la seguridad en las diversas aplicaciones informáticas, el empleado de Fraternidad-Muprespa ha de cambiar de contraseña cada seis meses sin poder repetir ninguna de las últimas 10 contraseñas utilizadas. Para ello dispone de ayuda e información sobre cómo realizar el cambio y avisos personales en fechas próximas al vencimiento. 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.

#### **Objetivos**

Continuar el reforzamiento de la cultura de la seguridad informática.

---

## Accesibilidad de los productos y servicios

Existe una constante preocupación por dotar a la entidad de una visión holística que recoja la diversidad social tanto a nivel interno como en sus campos de actuación.

---

### Código Ético / Conducta – Política

#### Observaciones Genéricas

Como entidad colaborada con Seguridad Social y por su razón de ser, Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su actividad, la cual afecta al restablecimiento de la salud, la prevención y la gestión de la prestación correspondiente a la enfermedad y/o accidente laboral.

#### Comentarios

Implantación de un Código Ético y Código de Conducta en los que se establecen las normas de comportamiento de los empleados hacia sus grupos de interés. 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 reciben los incumplimientos de los miembros de la entidad y terceros. Todos los documentos están disponibles y abiertos en web.

#### Objetivos

Concienciar sobre la obligación que tiene todo individuo de obrar dignamente y conforme al principio básico del respeto, igualdad y legalidad.

[Descargar documento adjunto](#)

### Acción Social - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

El carácter social de la entidad se refleja, entre otras facetas, en su colaboración con la sociedad, siempre dentro de las actuaciones permitidas por ley.

#### Comentarios

Ante una enfermedad profesional o un accidente de trabajo la entidad ofrece a los afectados y familiares información sobre las gestiones, trámites, recomendaciones y demás aspectos que sean considerados pertinentes para la mejora de dicha situación.

La mutua dispone de ayudas económicas, gestionadas por la Comisión de Prestaciones Especiales y reguladas por la Seguridad Social, cuyo fin es paliar económicamente el coste de las inversiones que muchos afectados han de realizar debido al accidente o enfermedad profesional.

Durante 2015 la entidad concedió ayudas económicas por 678.765.08 euros, un 19.36% más respecto al año anterior. Los documentos relativos a dicha Comisión (composición, formularios, informes...) están disponibles en la web de la entidad.

#### Objetivos

Continuar e incrementar en lo posible las ayudas concedidas.

## **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Siguiendo las directrices ministeriales, la entidad ha suscrito convenios de colaboración con otras mutuas (Asepeyo, Mutua Universal, CESMA, Mutua Intercomarcal, Mutua Montañesa, Ibermutua) con el objeto de ofrecer al usuario una red 287 instalaciones mutuales en las que puede recibir la atención sanitaria que precise.

Junto a esta red mutual se dispone de conciertos con clínicas, centros asistenciales, profesionales sanitarios y red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves. En total se han registrado 813 puntos de atención al cliente/paciente.

### **Objetivos**

Mantener y reforzar la red de atención al paciente.

## **Apoyar la digitalización de las empresas - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

El desarrollo de los sistemas de información, la digitalización y los servicios telemáticos son imprescindibles en la sociedad actual.

### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha apostado desde hace tiempo por el desarrollo tecnológico en todas sus actividades. Ello ha valido la primera posición entre las mutuas del ranking mundial de webs de ámbito médico, elaborado por el laboratorio de cibermetría del CSIC. Durante el pasado ejercicio se han desarrollado las siguientes aplicaciones tecnológicas relacionadas con la gestión mutual (prestaciones económicas y sanitarias):

- Adaptación de los aplicativos informáticos a la Orden Ministerial 1187/2015 que desarrolla varios aspectos ya previstos en el RD 625/2014 relacionados con la emisión de partes médicos de IT;

- Gestión en tiempo real de las pruebas diagnósticas realizadas en centros concertados y recibidas telemáticamente, Recogida del consentimiento del paciente para la realización de encuestas de calidad; optimización de los procesos de generación y envío de propuestas de alta al INSS;
- Mejoras en la comunicación telemática (sistema Sigillum); enriquecimiento de la información médica tratada en consulta en los seguimientos de las bajas por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes;
- Mejora de la integración telemática con los dosímetros de radiaciones en el contexto del Radiology Information System;
- Evolución del aplicativo de gestión de pacientes ingresados en planta hospitalaria; mejoras en el módulo de revisiones de altas médicas; mejoras en el tratamiento de los partes médicos recibidos por el Sistema Red;
- Notificación a los trabajadores de la presentación de propuestas de alta por parte de la Mutua; mejoras en la gestión de pagos por incapacidad;
- Optimización del tratamiento de las prestaciones económicas en caso de accidentes de tráfico y por cuidado de menores; nueva aplicación para la gestión de los expedientes de Prestaciones Especiales con cargo al Fondo de Asistencia Social;
- Enriquecimiento de la información tratada por el Defensor del Mutualista.

Igualmente se han realizado mejoras en el ámbito de la prevención con cargo a cuotas, la gestión de empresas y mutualistas, la gestión económica, contabilidad y presupuestos. También se ha optimizado la Extranet de servicios, para colaboradores, para empresas, para trabajadores protegidos, proveedores, portal del paciente y business intelligence.

### **Objetivos**

Continuar con la línea de actuación en mejoras informáticas y servicios telemáticos.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La valoración de los trabajadores asistidos y la de las empresas mutualistas, autónomos, proveedores o cualquier otra colectividad que se relaciona con Fraternidad-Muprespa es altamente valorada. Un feedback muy a considerar ya que representa parte de una visión externa de la entidad.

### **Comentarios**

Desde la web de la entidad el usuario puede solicitar información, contactar con la entidad o proponer sugerencia o mejora. Todo ello a través de un menú intuitivo.

### **Objetivos**

Mantener un seguimiento de las opiniones/sugerencias recibidas por este canal con el propósito de analizar y estudiar su rentabilidad/mejora y viabilidad.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las auditorías certifican la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad.

La mutua, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, ha de someterse a los controles y requisitos que la auditoría de cumplimiento por parte de la Tesorería de la Seguridad Social establezca.

### **Comentarios**

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. La entidad también dispone de un departamento de auditoría interna.

### **Objetivos**

Actuar y obrar en consonancia con el espíritu de la Ley.

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

El desarrollo y perdurabilidad de las empresas depende, entre otros aspectos, de la satisfacción de los servicios recibidos y la cobertura de sus necesidades.

### **Comentarios**

Durante el pasado año se ha contactado con más de 11.000 pacientes (usuarios de centros asistenciales). La valoración obtenida a través de las encuestas de satisfacción es de 8.18 (escala de 1 a 10); destaca en primer y segundo lugar el servicio de rehabilitación (8.97) y el servicio de enfermería (8.73) respectivamente; ,mientras que los apartados de valoración más baja corresponden a los tiempos de espera (7.46) y la información médica recibida (7.82).

## **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Toda organización ha de disponer de un medio interno en el que el usuario/cliente pueda reflejar su malestar o disconformidad hacia el servicio recibido. Sólo a través de su control e investigación es posible mejorar la calidad.

### **Comentarios**

Durante 2015 se han recibido en el Centro de Defensa del Mutualista 1.040 reclamaciones tramitadas, lo que representa el 0.53% respecto al número de pacientes asistidos (7.10% más respecto al año anterior). Según la clasificación de la reclamación, 8 corresponden a empresas asociadas, 35 a trabajadores autónomos y 997 a trabajadores por cuenta ajena. La media de tiempo de respuesta es un día hábil y tres para la resolución del expediente, de los cuales 268 han sido favorables parcial o totalmente al reclamante.

## Objetivos

Reducir el porcentaje de reclamaciones. Velar por la buena gestión en el desarrollo de la actividad profesional y especialmente en aquellos campos y centros en los que se han registrado reclamaciones.

---

## Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Las relaciones con los clientes y proveedores se ajustan a las establecidas por ley. La entidad ha diseñado y desarrollado normativa interna con la finalidad de salvaguardar el buen desarrollo de su gestión en todas las fases.

---

### Política de Integridad y Transparencia – Política Observaciones Genéricas

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.

### Comentarios

La entidad dispone de varios documentos en los que se traslada al interesado los principios de la organización en relación a su actividad. Entre ellos se destaca la guía del paciente en el que se indican los derechos y obligaciones que tiene el paciente, usuario de la entidad. Dicho documento está disponible en la página web de la mutua; al igual que las memorias anuales, las cuales reflejan la situación económica financiera, y el código ético.

## Objetivos

Prevenir toda actuación contraria a los valores éticos de la organización.

[Descargar documento adjunto](#)

### Política de Compras – Política

#### Observaciones Genéricas

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.

### Comentarios

Durante el 2015 los suministros y servicios se han realizado de acuerdo con el plan de RSC de la entidad, el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management), y el decálogo del comprador de la AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos)

En la cadena de suministros se ha velado por mantener los criterios de calidad, conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la LISMI, LOPD y la ISO 13485.

### **Objetivos**

Continuar ejerciendo la responsabilidad en la cadena de suministro. Buscar sinergias en materia de RSC con las empresas proveedoras.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de regalos – Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La aceptación o entrega de regalos ha de ser muy cuidadosa puesto que puede llevar implícito el deseo de alterar el criterio imparcial.

#### **Comentarios**

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.

### **Objetivos**

Control y seguimiento del código y en especial lo referente a esta cuestión.

### **Transparencia – Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La transparencia es garantía de legalidad y legitimidad, por ello es preciso actuar correctamente.

#### **Comentarios**

Publicación de las memorias anuales. Implantación del código ético, de conducta y los diversos protocolos de actuación que establecen el modo y forma de gestión, así como los canales para registrar las quejas o demandas de clientes, empleados o mutualistas.

### **Objetivos**

Seguimiento y control de dichas herramientas. Implantación de comité y/o procedimientos que regulen nuevas actuaciones que no estén recogidas en las anteriores.

### **Código Ético / Conducta – Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Como entidad colaborada con Seguridad Social y por su razón de ser, Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su actividad, la cual afecta al restablecimiento de la salud, la prevención y la gestión de la prestación correspondiente a la enfermedad y/o accidente laboral.

#### **Comentarios**

Implantación de códigos que rigen el buen comportamiento y la correcta gestión. Entre ellos cabe destacar el código de conducta (indicado especialmente para los empleados), el código ético (regula la actuación de los grupos de interés), la guía del paciente (con los derechos y obligaciones del paciente). En todos ellos se establece, junto al contenido objeto de su publicación, el modo de proceder para registrar una denuncia, reclamación o queja. Todos los documentos están disponibles en la web de Fraternidad-Muprespa.

### **Objetivos**

Seguimiento de la gestión. Control y resolución ante las quejas y reclamaciones con el objeto de aminorar las quejas o reclamaciones.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Transparencia y Buen Gobierno – Política**

### **Comentarios**

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 regula en los artículos 71 y 75.ter del citado Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social1.

### **Objetivos**

Cumplimiento de la legislación. Implantar las medidas necesarias para garantizar la correcta y transparente gestión que se requiere.

## **Política RSE – Política**

### **Observaciones Genéricas**

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.

### **Comentarios**

Divulgar la política de RSC de la entidad entre sus grupos de interés. Informar sobre los avances y desarrollos de las diversas acciones y proyectos de la RSC. Establecer relaciones con entidades, organizaciones, asociaciones o empresas que compartan objetivos con el fin de aumentar los logros en dichas acciones.

Informar y formar sobre la materia de la RSC en foros con el objeto de trasladar nuestro conocimiento y experiencia.

### **Objetivos**

Continuar e incrementar la participación de la entidad en espacios en los que se pueda transmitir la política de RSC. Buscar sinergias en materia de RSC con nuestros grupos de interés.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Durante el pasado año se ha incrementado la difusión del Aula de Prevención, los módulos formativos y también se han diseñado nuevos materiales relacionados con la sensibilización de los trabajadores. Creación de una base de datos de productos de apoyo orientados a la actividad profesional que facilite el asesoramiento en adaptación de puestos de trabajo. También se han realizado jornadas a pequeñas empresas dentro del programa Prevencion10.es y Prevencion25.es

### **Objetivos**

Continuar con los programas vigentes de formación. Diseñar módulos formativos para las materias o aspectos que, relacionadas con los servicios que ofrece la entidad, puedan ser de utilidad para la mejora del bienestar laboral de los grupos de interés.

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

### **Observaciones Genéricas**

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.

### **Comentarios**

La intranet de la entidad dispone de una plataforma formativa (modalidad on-line) con formación específica sobre el código de conducta y el código ético. Dicha formación es considerada obligatoria para todos los empleados, realizando un seguimiento sobre su realización. Igualmente, los cursos y los códigos están siempre a disposición del empleado, pudiendo realizar o consultar dicha formación cuantas veces desee.

A través de estos documentos, la entidad traslada los aspectos más sensibles y sobre los que es preciso tener una mayor vigilancia. Los códigos y procedimientos también están disponibles en la web corporativa.

### **Objetivos**

Continuar con el plan formativo para las nuevas incorporaciones. Reforzar el contenido formativo a través de los diversos canales de comunicación interna: blog, noticias, boletines con artículos... Su planteamiento es refrescar y consolidar los principios básicos de la conducta ética en las diversas áreas de gestión.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las auditorías certifican la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad. La mutua, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, ha de someterse a los controles y requisitos que la auditoría de cumplimiento por parte de la Tesorería de la Seguridad Social establezca.

## **Comentarios**

La entidad está sometida a las auditorías de la Intervención General de la Seguridad Social. A nivel se dispone de un departamento de auditoría que desarrolla las líneas de investigación cuando lo considera pertinente.

### **Objetivos**

Realizar una gestión correcta y acorde con las obligaciones legales.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Disponer de un canal de denuncias es un elemento necesario e imprescindible para poder obrar correctamente y mejorar la gestión.

### **Comentarios**

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

### **Objetivos**

Mantenimiento y vigilancia del procedimiento.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La valoración de los trabajadores asistidos y la de las empresas mutualistas, autónomos, proveedores o cualquier otra colectividad que se relaciona con Fraternidad-Muprespa es altamente valorada. Un feedback muy a considerar ya que representa parte de una visión externa de la entidad.

### **Comentarios**

Todas las plataformas informáticas (intranet, web corporativa, redes sociales) y el material impreso (cartelería, dípticos) que edita Fraternidad-Muprespa dispone de direcciones (correo electrónico y dirección postal) mediante las cuales cualquier usuario puede contactar con la entidad.

### **Objetivos**

Mantener y reforzar los actuales canales. Desarrollar e implantar según la viabilidad de la entidad y el fin de la sugerencia los proyectos, ideas y propuestas que se reciban.

---

## **Formación para clientes**

La formación e información es uno de los cometidos que desarrolla la entidad hacia sus clientes. Su oferta se puede clasificar en dos vías: 1) en el ámbito de la prevención 2) en relación a la gestión y procedimientos que afectan a la relación mutualista-entidad, esta formación (consistente en jornadas y conferencias) responde a la actuación dictada por la Administración.

---

## **Mejoras en el diseño y contenido web - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Según el Laboratorio de Cibermetría del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), Fraternidad-Muprespa consolida su posición como la primera web de las mutuas en el ranking de webs de ámbito sanitario.

### **Comentarios**

Durante este año se ha reducido el tiempo medio de carga de las páginas web en un 23.80%, y una reducción del tiempo medio de respuesta del servidor de un 37.33%. En total se han registrado 774.724 accesos al portal y 1.950.450 páginas visitadas.

### **Objetivos**

Mantener el liderazgo en el ranking de webs de ámbito sanitario. Continuar con la actualización y mejora de las aplicaciones (actuales y futuras) según las necesidades y demandas de los usuarios.

## **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La adaptación a los actuales tiempos exige que las empresas dispongan de múltiples canales de comunicación.

### **Comentarios**

Durante este año la entidad ha trabajado para reducir los tiempos de respuesta y disminuir los tiempos de carga en la navegación por internet. En la actualidad Fraternidad-Muprespa está presente en los principales canales de comunicación: redes sociales (Facebook con 3.653 intervenciones, Twitter con 1.012 seguidores y LinkedIn con 2.258 ); web ([www.fraternidad.com](http://www.fraternidad.com)) y web móvil ([fraternidad.com/mobile](http://fraternidad.com/mobile)) con 125.133 visitantes; portales específicos sobre la prevención de riesgos laborales, 11.422 usuarios, ([fraternidad.com/previene](http://fraternidad.com/previene)) y aspectos generales de la salud ([rincondelasalud.com](http://rincondelasalud.com)). También se han realizado 26 campañas concretas de comunicación vía correo electrónico con el Boletín Inform@ con 35.600 suscriptores y 4 boletines sobre la Extranet a más de 13.000 destinatarios.

Otros canales más tradicionales como el gabinete de prensa, la cartelería o las jornadas informativas y divulgativas también están presentes en la política de comunicación de Fraternidad-Muprespa. Dichos canales se establecen entre la entidad y sus grupos de interés.

### **Objetivos**

Seguir desarrollando y trabajando en los actuales canales de comunicación. Estar a la expectativa de nueva tendencias o vías que mejoren la comunicación en todos los aspectos (tiempo, contenido, coste).

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Durante este año Fraternidad-Muprespa ha ofrecido formación a 3.462 empresas y 163 trabajadores autónomos. Los temas tratados durante las sesiones formativas e informativas han sido variados, a continuación indicamos los más relevantes: Programa de reducción de la siniestralidad se ha cubierto a 3.212 empresas asociadas. De modo complementario se ha continuado con el Plan de refuerzo, programa específico de reducción de siniestralidad consistente en el asesoramiento técnico a las empresas en peor siniestralidad de cada provincia, llegando a 302 empresas. Programa de asesoramiento a empresas por concurrencia de trabajadores, a dicho programa han accedido 454 empresas. Conforme a la Ley, Fraternidad-Muprespa ha diseñado una planificación general de actividades preventivas de la mutua en las siguientes áreas: Aula de prevención, jornadas [prevencion10.es](http://prevencion10.es) y [prevencion25.es](http://prevencion25.es), taller de divulgación y sensibilización, publicaciones preventivas dirigidas a los trabajadores, formación sobre la adaptación y la reincorporación.

### **Objetivos**

Continuar con los programas formativos. Detectar demandas y diseñar planes, talleres y manuales acordes con los requerimientos.

## GRUPO DE INTERÉS



## EMPLEADOS

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Los empleados cuentan con una plataforma interna de formación que ofrece una variedad de cursos de carácter general sobre políticas internas y específicos acordes a los perfiles y obligaciones laborales. El empleado también puede asistir o recibir formación externa.

---

### Formación – Política

#### Observaciones Genéricas

La formación es concebida como un aspecto indispensable para el buen desarrollo profesional y personal.

Con carácter general la formación se impulsará de modo permanente en tres apartados que se refieren a: formación on-line; formación relativa a la adaptación de los cambios organizativos y normativas, si procede, que regulan la gestión y desempeño de la actividad de la mutua; formación relacionada con las nuevas aplicaciones. Estos tres bloques se compaginarán con los programas formativos diseñados según las necesidades generales, específicas por colectividades o grupos y particulares.

Igualmente, la formación estará estructurada según los perfiles profesionales concibiendo dos básicos: personal administrativo y personal sanitario.

#### Comentarios

Fraternidad-Muprespa dispone de una plataforma de formación continua (UNICO) que ofrece programas anuales en cuatro áreas: Administrativa (dirigida a las prestaciones económicas), Directiva (dirigida al desarrollo), Sanitaria (formación específica de técnicas, tratamientos y curación de pacientes), y Prevención (en los distintos puestos). Los cursos se realizan fundamentalmente en la modalidad on-line.

El total se han registrado 6.183 asistentes, lo que significa que muchos empleados han realizado varios cursos; y el total de horas dedicadas a la formación ha sido de 37.622.

#### Objetivos

Continuar con el plan de formación. Incentivar la formación de temas de RSC.

### PRL – Política

#### Observaciones Genéricas

La implicación de la dirección de la entidad en materia de prevención de la seguridad y salud de los trabajadores ha sido esencial, durante el pasado año se han aprobado las nuevas versiones del Manual Plan de Prevención y de la Política de Prevención.

#### Comentarios

Renovación por segundo año consecutivo del Certificado OHSAS de Seguridad y Salud en el Trabajo en los centros de Cánovas, Alcobendas, San Agustín y Cervantes. Obtención del certificado del Sistema de Gestión OHSAS en otros 18 centros. En materia de Prevención, el Servicio de Prevención Propio ha realizado cursos, auditorias y evaluaciones. El empleado dispone de un apartado propio personalizado en materia de Prevención de Riesgos en dónde dispone tanto de su ficha de prevención, como las recomendaciones y demás información que se considera oportuna tanto por su puesto y actividad como por su perfil generacional. Dicha información está siempre disponible en la intranet.

#### Objetivos

Continuar y renovar las certificaciones OHSAS. Mantener el desarrollo del plan formativo en materia de prevención, así como el material y la documentación de la aplicación individualizada que el Servicio de Prevención ofrece a cada empleado.

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha diseñado en el 2015 como complemento de la formación ofertada a través de la plataforma UNICO, una estructura de formadores internos compuesta por 53 empleados (23 médicos, 5 enfermeros, 5 fisioterapeutas y 15 directivos o administrativos). Este equipo de formadores recibe formación que ha de transmitir al resto de empleados a través de los correspondientes módulos. Durante el pasado ejercicio se crearon los contenidos y participaron de los cursos presenciales e internos que se celebraron dentro de la entidad.

### **Objetivos**

Mantenimiento y mejora de la oferta formativa.

## **Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Todas las nuevas contrataciones reciben un curso de formación (Curso de Acogida) en el que se les instruye sobre el funcionamiento genérico de la entidad. La documentación relativa a los cursos está disponible para todos los empleados en la intranet de la empresa.

Los asistentes reciben, junto a la convocatoria, el acceso a su ficha personal de formación en la que encuentran el material y los documentos que son considerados fundamentales para su inserción laboral en la entidad. La documentación referida es: Código de conducta, Plan Estratégico en vigor, Convenio y pacto interno. Una vez realizado dicho curso el nuevo empleado ha de realizar otros dos relacionados con la LOPD y Prevención de Riesgos Laborales, según el perfil y puesto de trabajo.

### **Objetivos**

Actualizar el manual de acogida e insertar nuevos contenidos.

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

### **Observaciones Genéricas**

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.

### **Comentarios**

Creación de un curso específico sobre el código ético.

### **Objetivos**

Inclusión de contenidos básicos sobre el código ético en la oferta formativa como modo de reciclaje y sensibilización.

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

### **Observaciones Genéricas**

Todo empleado ha de tener acceso a la formación y es tarea de la entidad motivar a aquellos que por cuestiones personales o dejación se alejan de los programas formativos.

### **Comentarios**

Durante el pasado ejercicio han partido 6.183 alumnos en todos los cursos (2.544 hombres y 3.639 mujeres) y se han ofrecido 37.622 horas formativas.

A continuación se indica la cantidad de horas formativas por género según la modalidad:

- Formación presencial: 18.332h. (1.456 hombres y 1.877 mujeres).
- Formación on-line: 9.076 h. (861 hombres y 1.396 mujeres)
- Formación on-line (ofimática): 80h. (1 hombre y 1 mujer)
- Videoconferencia: 56h (4 hombres y 10 mujeres)
- Acogida: 2.492h. (27 hombres y 26 mujeres)
- Ayudas individuales: 3.300h. (175 hombres y 261 mujeres)

### **Objetivos**

Motivar y fomentar la formación, especialmente entre los empleados menos participativos.

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

La actuación de la entidad es escrupulosa en el cumplimiento con la Ley de Integración Social del Minusválido con un firme propósito de consolidar su compromiso e implicación con esta colectividad.

---

### Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Es preciso realizar diagnósticos correctos sobre el perfil de los empleados para poder establecer las medidas adecuadas.

#### Comentarios

La distribución de personas con discapacidad que forman parte de la entidad en las áreas de gestión es: 16 hombres y 15 mujeres; y en áreas sanitarias: 7 hombres y 5 mujeres.

#### Objetivos

Continuar las políticas de inserción laboral de personas con discapacidad. Proponer cauces de colaboración con instituciones y fundaciones cuya misión es la inserción laboral de personas con discapacidad.

Trabajar en procesos de consultoría en materia de discapacidad.

### Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

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.

#### Comentarios

Adhesión al Charter de la Diversidad. Difusión de material informativo en los canales de comunicación interna para sensibilizar en materia de diversidad e igualdad.

#### Objetivos

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.

### Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

El compromiso con la igualdad también incluye a las personas con una minusvalía.

#### Comentarios

La entidad cuenta con 2,18% de trabajadores que están afectados por una discapacidad, de estos, el 98% tienen contrato indefinido. Junto a la política de integración de estos trabajadores la entidad colabora con entidades sin ánimo de lucro u organizaciones que tienen un compromiso hacia estas colectividades. Dichas colaboraciones siempre están dentro del marco de la legalidad.

#### Objetivos

Detectar necesidades de estos trabajadores con el fin de poder elaborar medidas que mejoren su adaptación al puesto y trabajo.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Los empleados tienen acceso a través de la intranet de los planes de prevención de sus centros y puestos de trabajo, así como información relativa a la salud y bienestar.

---

### PRL – Política

La política de Prevención de Riesgos Laborales establece como principio fundamental la protección (integridad física y salud) de todas las personas que trabajen en la entidad, siendo estas el activo más importante de la mutua. Dicha política tiene su fundamento en que todos los accidentes, incidentes y enfermedades laborales pueden y deben ser evitados, por lo que la empresa se compromete a alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, sin limitarse al cumplimiento de la legislación vigente en dicha materia.

Igualmente reconocer como principio básico que la mejor productividad se consigue con la mayor seguridad factor en el que se involucra a la línea de mando y se potencia la integración de la seguridad en el proceso de producción.

### Observaciones Genéricas

La implicación de la dirección de la entidad en materia de prevención de la seguridad y salud de los trabajadores es esencial tanto por la razón de ser de la entidad como por el compromiso que la mutua ha reflejado siempre en dicha materia, ejemplo de ello es el hecho de que Fraternidad-Muprespa fuese al primera mutua en obtener, a nivel nacional, la certificación en las cuatro especialidades de la Prevención de Riesgos Laborales.

Las actividades más destacadas desarrolladas durante el pasado año son:

- Renovación por tercer año consecutivo del Certificado OHSAS de Seguridad y Salud en el Trabajo en los cuatro centros de Servicios Centrales (Alcobendas, Cánovas, San Agustín y Cervantes);
- Renovación por segundo año del Certificado del Sistema de Gestión OHSAS en otros dieciocho centros de trabajo;
- 918 actividades (94,77% de lo programado);
- 195 estudios/evaluaciones de riesgos tanto en puestos, como lugares de trabajo, PVD;
- 198 inspecciones de seguridad;
- 62 revisiones de planes de emergencia, con su correspondiente implantación;
- 42 simulacros;
- Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) con 513 contratos de mantenimiento de centros (73%), realización de obras (3%), limpieza (7%), revisión de instalaciones (5%) entre otras actividades (12%);
- Estudio de factores psicosociales de los empleados de la Mutua con una participación del 60% de la plantilla (1.174 empleados).

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

#### Comentarios

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 periodo estival; fomento de la actividad física, para ello se han repartido camisetas de deporte y convocando al personal en encuentros deportivos.

#### Objetivos

Continuar con las campañas informativas. Fomentar actividades, encuentros y prácticas que estimulen la actividad física.

## Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

La salud es una responsabilidad compartida que no puede limitarse por intereses económicos, políticos o sociales.

### Comentarios

Durante el año se han realizado entre la plantilla de la entidad las siguientes acciones dentro del programa de vigilancia de la salud:

- 1.400 reconocimientos médicos;
- 558 reconocimientos ginecológicos;
- 352 reconocimientos para la determinación de antígeno prostático específico;
- 126 análisis de detección de sangre oculta en heces,
- 527 vacunaciones antigripal;
- 18 informes por solicitud de prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia;
- Programa epidemiológico de detección precoz de aplicación sistemática para detectar enfermedades graves en estado inicial o precoz;
- Gestión de la dotación y uso de dosímetros a nivel nacional, en colaboración con UTPR GESTISA.

### Objetivos

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.

## Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

La entidad considera imprescindible realizar auditorías internas que actúan como garantía de control sistemático, informando y avisando de la situación real de la entidad.

### Comentarios

Durante 2015 se han realizado auditorías de carácter interno (empresa SGS TECNOS) como por la certificación

OHSAS de Seguridad y Salud en el Trabajo (AUDELCO). La calificación obtenida ha sido de 7, lo que significa una mejoría respecto al año anterior.

### Objetivos

Continuar con las auditorías como herramientas para la obtención y mantenimiento de los certificados.

---

## Buen ambiente laboral

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 laboral y personal/familiar) como a la empresa.

---

### Política de RRHH – Política

#### Observaciones Genéricas

Recursos Humanos actúa como punto neurálgico en el que confluyen multitud de factores que interfieren en los empleados, 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.

#### Comentarios

Desde la intranet de Fraternidad-Muprespa el empleado tiene acceso a todo el material aprobado y vigente que regulan las relaciones laborales y las mejoras, los planes internos y las diversas políticas de gestión. La documentación está estructurada por: procedimientos, acuerdos, documentación histórica, información, y plantillas/modelos. Todo cambio o incorporación de nueva documentación es difundida por comunicación interna a través de la intranet.

## **Objetivos**

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.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Beneficios sociales - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

La entidad dispone, además de las mejoras reflejadas en el Pacto Interno y las medidas de acción social, de beneficios para los empleados, entre ellos destacamos la biblioteca cuyo depósito es de 4.672 libros y 874 películas (con 1.947 y 2.613 préstamos respectivamente); un obsequio personal a los empleados que cumplan 25 años de antigüedad en la empresa (35 personas en 2015). También existe la posibilidad de suscribirse a un plan de pensiones los empleados con más de dos años de antigüedad, la mutua aporta una cantidad cada año que se distribuye de forma lineal entre todos los participantes del plan. En el pasado ejercicio se dispuso de 399.038,54€ entre 1.186 empleados.

## **Objetivos**

Elaboración de una guía de beneficios sociales que esté disponible para todos los miembros de la entidad desde la intranet.

## **Encuesta Clima Laboral - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La herramienta idónea para conocer la percepción de satisfacción laboral es a través de la elaboración de estudios cuantitativos o cualitativos.

### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa realizó su I Encuesta de clima laboral en 2013, con los datos obtenidos se diseñaron diversas acciones. Dos años más tarde, en 2015, se ha realizado la II Encuesta de clima laboral percibiéndose

una mejoría generalizada con las siguientes conclusiones: aumento generalizado de la participación en todos los grupos, valoración de 68 puntos en el indicador global de benchmarking, mejora de 7 puntos porcentuales respecto a la anterior encuesta.

## **Objetivos**

Evaluar los aspectos mejorables. Diseñar y estudiar sus correspondientes propuestas.

## **Acción Social - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

El carácter social de la entidad se refleja, entre otras facetas, en su colaboración con la sociedad, siempre dentro de las actuaciones permitidas por ley.

### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa dispone, junto a las medidas de conciliación de vida laboral y familiar, beneficios sociales a todos sus empleados, entre los que cabe destacar:

- 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 y ginecológico.

- Asistencia sanitaria con medios propios para empleados y familiares de primer grado.
- Cesta de navidad. Regalo de reyes para empleados e hijos de empleados, menores de 11 años.
- Envío de flores por nacimiento de hijos y por fallecimiento de familiares de primer grado.
- Premio de permanencia en la empresa.
- Obsequio por permanencia de 25 años en la empresa.

### **Objetivos**

Continuar con la política de comunicación de tales beneficios y detectar posibles mejoras.

---

## **Igualdad de género**

La entidad dispone, desde 2011, de un Plan de Igualdad entre mujeres y hombres elaborado por la Comisión de Igualdad, órgano paritario compuesto por representantes de la entidad y de los trabajadores.

---

### **Plan de Igualdad – Política**

#### **Observaciones Genéricas**

El plan de igualdad representa el compromiso de la entidad para desarrollar una igualdad íntegra entre hombres y mujeres.

#### **Comentarios**

En diciembre de 2010 la entidad firmó el I Plan de Igualdad. Para ello se creó una comisión de igualdad paritaria con representantes de la entidad y de los trabajadores que han estado presentes en todas las fases del plan (diagnóstico, diseño, implantación y seguimiento). En enero de 2015 entró en vigor el II Plan de Igualdad (2015-2017).

### **Objetivos**

Implantación de las acciones diseñadas en el II Plan de Igualdad. Continuar con campañas de comunicación y formación.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Política de Reclutamiento y Selección – Política**

#### **Comentarios**

Desde el Plan de Igualdad se estable como objetivo general en el área de la selección y contratación, garantizar la representatividad de hombres y mujeres en los procesos de selección y paridad en la contratación de puestos con segregación horizontal o vertical; igualmente se optará por el sexo menos representado en igualdad de condiciones.

### **Objetivos**

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.

### **Política retributiva – Política**

#### **Comentarios**

En el último trimestre de 2015 la entidad ha implantado un sistema de retribución flexible de forma voluntaria y reversible. Una parte de la retribución en efectivo por la contratación de los productos ofertados, incrementando así su disponibilidad neta. Los productos que se han incorporado son: seguro de salud, cheque de guardería, tarjeta de transporte y la compra de equipos informáticos. En total se han suscrito 200 trabajadores. Los productos más demandados han sido la tarjeta de transporte y el seguro de salud.

## **Objetivos**

Mantener disponible para nuevas suscripciones el sistema de retribución flexible. Incorporar nuevos servicios y/o productos al sistema.

## **Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Es preciso realizar diagnósticos correctos sobre el perfil de los empleados para poder establecer las medidas adecuadas.

### **Comentarios**

A fecha de 31 de diciembre de 2015 el porcentaje de mujeres era del 58,27% con una media en edad de 46 años y de antigüedad en 16 años. 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).

## **Objetivos**

Continuar con la perspectiva de género en todos los informes, ello facilita el análisis de la situación actual y proporciona información para evitar desvíos en materia de igualdad.

## **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La adaptación a los actuales tiempos exige que las empresas dispongan de múltiples canales de comunicación.

### **Comentarios**

Una de las medidas impulsadas desde el plan de igualdad consistía en crear un espacio propio dentro de los canales de comunicación interna; estos son un apartado de noticias donde los lectores tienen opción

para escribir comentarios y un blog de igualdad. Igualmente se utilizan otros canales como el boletín del empleado, una revista mensual en formato on-line.

## **Objetivos**

Aumentar los índices de publicación en ambas vías.

## **Medidas de Género - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La implicación en materia de igualdad ha de materializarse a través de un plan con medidas concretas.

### **Comentarios**

Implantación del II Plan de Igualdad que ha sido elaborado con el acuerdo y colaboración de los representantes de los trabajadores. En dicho Plan se han establecido 44 acciones. Entre las acciones en materia de conciliación y corresponsabilidad emprendidas durante el pasado ejercicio, destacan: ampliación de las medidas de flexibilización horaria (hasta una hora y media sobre el horario de la jornada laboral), la bolsa de horas para asistencia al médico con hijos/ascendientes, acciones a favor de víctimas de violencia laboral; apertura de nuevo plazo de solicitudes de teletrabajo para los puestos administrativos cuyas funciones no requieran la presencia física.

## **Objetivos**

Continuidad con las políticas activas. Revisión y control de las medidas vigentes. Implantación de las acciones diseñadas según el calendario programado en el Plan.

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

### **Observaciones Genéricas**

Nuestra sociedad todavía requiere formación en materia de igualdad.

### **Comentarios**

La formación en materia de igualdad y no discriminación forma parte de las acciones del Plan de Igualdad. Así, el empleado dispone de formación on-line sobre sensibilización en igualdad de oportunidades y perspectiva de género. Por otra parte, los manuales y programas formativos más concretos (habilidades directivas...) tienen capítulos específicos sobre la igualdad y la no discriminación.

### **Objetivos**

Reforzar la formación a través de mensajes, videos, artículos y noticias. Motivar la lectura del material disponible sobre igualdad y no discriminación.

## **Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

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.

### **Comentarios**

Una de las acciones diseñadas en los Planes de Igualdad (I y II) de Fraternidad-Muprespa consiste en diseñar material e información que sirva para sensibilizar en materia de no discriminación e igualdad de oportunidades. Para ello se han divulgado a través de la intranet noticias, vídeos y material didáctico.

### **Objetivos**

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

---

## **Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva**

La representación sindical dispone de apartados específicos en la intranet de la entidad como foro de expresión libre; igualmente tiene plena libertad para la adjudicación de la bolsa de horas sindicales, siempre en función de la correspondiente legislación.

---

### **Convenio Colectivo – Política**

#### **Observaciones Genéricas**

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.

#### **Comentarios**

Junto al Convenio General 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.

#### **Objetivos**

Diseñar píldoras informativas que recuerden las mejoras que ofrece el Pacto Interno sobre las condiciones del Convenio Colectivo.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Normativa Vigente – Política**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad ha de facilitar el desarrollo de la actividad sindical según establece la ley.

### **Comentarios**

Actualmente Fraternidad-Muprespa cuenta con 134 representantes sindicales; 90 delegados de prevención, 9 comités de seguridad y salud y 1 comité estatal de seguridad y salud. La mayor representación sindical corresponde a CCOO (56.72%) y UGT (37.31%), le siguen a distancia, con 1%, SATSE (2%), USAE (2%), USO, CSIF, ELA y candidatura Independiente.

### **Objetivos**

Continuar con los procesos electorales según calendario y normativa vigente. Motivar a los agentes sociales su colaboración con la entidad.

## **Intranet - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad ha de facilitar a la representación de los trabajadores espacios para el ejercicio de sus funciones.

### **Comentarios**

La intranet de la entidad dispone de espacios de comunicación para la representación de los trabajadores. Con visibilidad en toda la intranet: un tablón de comunicación para cada sección sindical (CCOO - UGT) por ser los sindicatos mayoritarios en la entidad; un tablón de comunicación para el comité estatal de seguridad y salud laboral. Con visibilidad específica por centro de trabajo: un tablón de comunicación para el comité de representantes de dicho centro.

### **Objetivos**

Mantenimiento y mejora de los espacios de comunicación interna.

## **Encuesta clima laboral - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La investigación es la mejor herramienta para detectar percepciones y situaciones que afectan a la plantilla.

### **Comentarios**

Tras realizar y analizar la encuesta de clima laboral se dispuso un plan de acción que contemplase medidas que pudieran subsanar los déficit detectados en la encuesta; las medidas fueron: revisión de las políticas de impacto en las personas, programa de trabajo para el refuerzo de la calidad directiva, actuaciones con colectivos específicos, coaching de equipos. Los agentes sociales fueron informados sobre los resultados, análisis y medidas propuestas.

### **Objetivos**

Evaluar el grado de eficacia de las medidas.

## **Reuniones periódicas con el Comité de Empresa - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La comunicación y el dialogo entre representantes de la entidad y de los trabajadores han ser fluidas.

### **Comentarios**

La entidad establece tres reuniones ordinarias con las comisiones ejecutivas de las Secciones Sindicales mayoritarias legalmente establecidas (CCOO - UGT) y extraordinarias cuando una parte la solicite. Con periodicidad trimestral, la Comisión de Igualdad, y tres veces al año el Comité Estatal de Seguridad y Salud en el Trabajo; con periodicidad anual, la Comisión de Control y Seguimiento del IGRD, Comisión de Control del Plan de Pensiones y la Comisión de Acción Social; y dos anuales la Comisión de Formación.

### **Objetivos**

Fomentar en la medida de lo posible reuniones vía teleconferencia para agilizar o dar pronta resolución a cuestiones concretas.

## Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Los convenios colectivos de trabajo representan las garantías mínimas del trabajador en sus relaciones laborales.

### Comentarios

Todos los empleados de la entidad quedan amparados por el Convenio Colectivo General de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

### Objetivos

Mantener las mejoras que sobre el convenio estatal se establecen en el pacto interno.

## Nº de empleados receptores de comunicaciones sobre el total de empleados (%) - Indicador de Seguimiento

### Comentarios

Las secciones sindicales (CCOO y UGT por ser mayoritarias) disponen de un apartado de comunicación propio en la intranet de la entidad. Los centros de trabajo en los que hay representantes sindicales que no pertenecen a tales secciones disponen de un apartado específico para la representación sindical del centro, por lo que todo empleado tiene acceso a la información desde la intranet. El total de representantes legales de los trabajadores en 2015 ha sido de 140 (el 60.71% corresponden a la SS de CCOO, 35% a la SS de UGT, 1,43% a SATSE, 1,43% a USAE, 0.71% a CSIF y 0.71% son independientes)

### Objetivos

Continuar disponiendo de los apartados sindicales.

---

## Accidentes laborales

La prevención de riesgos laborales y el restablecimiento de la salud de los trabajadores forma parte de la misión de la entidad.

---

## Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

La salud es una responsabilidad compartida que no puede limitarse por intereses económicos, políticos o sociales.

### Comentarios

Se han realizado 1.421 reconocimientos médicos (71,33 % de la plantilla). Las actividades desarrolladas desde la vigilancia de la salud son: 1.421 reconocimientos médicos, detectando en algunos casos patologías concretas. Realización de la campaña de vacunación (600); 1 posible caso de enfermedad profesional que sigue en estudio; informes sobre prestaciones por riesgo durante el embarazo y la lactancia. También se han realizado reconocimientos médicos del personal que ha sufrido una baja prolongada (25%) como accidente de trabajo.

### Objetivos

Continuar con los seguimientos y controles médicos. Impulsar recomendaciones sobre salud y bienestar.

## **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

En el pasado año se ha renovado por tercer año consecutivo el Certificado OHSAS de Seguridad y Salud en el Trabajo para los cuatro centros de servicios centrales ubicados en Madrid (Alcobendas, Cánovas, San Agustín y Cervantes), y por segundo año en 18 centros (Bilbao, Derio, Abanto, dos en Valladolid, dos en Sevilla, Alcalá de Guadaira, Osuna, Granada, Motril, Santander, dos en Girona, Madrid/José Abascal, Pinto, Móstoles y Alcorcón)

### **Objetivos**

Continuar con los objetivos de certificación y el mantenimiento de las ya obtenidas.

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La formación en materia de prevención ha de ser permanente y reciclada.

### **Comentarios**

La intranet de la entidad dispone de un apartado específico para cada empleado en el que se reflejan los aspectos concretos a la prevención de riesgos para su puesto y categoría: ficha de prevención del empleado; documentación específica para el empleado en materia de prevención; organización preventiva del centro físico al que está adscrito; comunicación de incidentes al Servicio de Prevención; acceso a sus reconocimientos médicos; relación de cursos que en materia de prevención se le propone acorde al puesto y funciones. Dicha información está disponible en todo momento en su ficha individual dentro de la intranet. El acceso es personalizado.

Difusión de noticias saludables en las que se recuerda al empleado la disponibilidad de la formación e información en su apartado de prevención.

## **Objetivos**

Mantenimiento de la actual gestión en materia de prevención. Incorporación de temáticas relacionadas con la vida saludable (alimentación, ejercicios, hábitos...).

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las auditorías certifican la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad. La mutua, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, ha de someterse a los controles y requisitos que la auditoría de cumplimiento por parte de la Tesorería de la Seguridad Social establezca.

### **Comentarios**

Se han realizado las auditorías, tanto las internas por la empresa SGS TECNOS como la de certificación por la empresa AUDELCO.

### **Objetivos**

Continuación de las auditorías con especial seguimiento en los resultados críticos.

## **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

El informe del área técnica del servicio de prevención propio es el siguiente: 195 estudios/evaluaciones de riesgos tanto en puestos, como lugares de trabajo, PVD. 198 inspecciones de seguridad. 62 revisiones de planes de emergencia, con su correspondiente implantación. 42 simulacros. Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) con 513 contratos de mantenimiento de centros (73%), realización de obras (3%), limpieza (7%), revisión de instalaciones (5%) entre otras actividades (12%). Estudio de factores psicosociales de los empleados (con una participación del 60% de la plantilla).

### **Objetivos**

Continuar con las actividades propias.

## **Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Durante 2015 el número de procesos de baja por contingencias comunes ha sido de 793, con una media de duración de 23,64 días. Respecto a las contingencias profesionales se han producido 32 accidentes de trabajo con baja, con una media de duración de 36,75 días por proceso. Los accidentes sin baja en jornada laboral han aumentado de 97 a 109.

### **Objetivos**

Analizar la tipología de bajas y la accidentabilidad con el objeto de poder implantar y desarrollar medidas preventivas.

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

### **Observaciones Genéricas**

Todo empleado ha de tener acceso a la formación y es tarea de la entidad motivar a aquellos que por cuestiones personales o dejación se alejan de los programas formativos.

### **Comentarios**

Todos los empleados de nueva incorporación han de realizar un curso sobre prevención de riesgos laborales. Dicha formación está disponible en todo momento en el portal personalizado que tiene el empleado en la intranet. El acceso y realización de estos módulos es permanente.

### **Objetivos**

Elaborar noticias que motiven la consulta del portal de prevención para que el usuario se habitúe a consultarlo.

---

## **Conciliación familiar y laboral**

Las políticas de conciliación familiar y laboral se acuerdan dentro del marco del Plan de Igualdad, el cual ha sido confeccionado dentro de la Comisión de Igualdad que actúa como foro para elevar propuestas, ideas y sugerencias que ambas partes recogen por parte de los empleados. También se dispone de medios internos de comunicación con el propósito de fomentar la conciliación laboral y familiar.

---

### **Política de Conciliación – Política**

#### **Observaciones Genéricas**

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.

#### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha suscrito el II Plan de Igualdad en el que se establecen acciones que mejoran la conciliación de la vida laboral y familiar. Desde intranet todos los empleados tienen acceso a la documentación sobre las medidas aprobadas, 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.

#### **Objetivos**

Desarrollar las medidas y detectar posibles acciones que beneficien la conciliación familiar y profesional. Continuar con la política de difusión.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

La comunicación que emite la entidad en esta área se desarrolla a través de la intranet mediante noticias, en el blog de igualdad, a través de la revista del empleado (El Fonendo). 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.

### **Objetivos**

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.

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

### **Observaciones Genéricas**

La entidad ofrece diversas medidas en materia de conciliación de vida familiar y laboral.

### **Comentarios**

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.
- Mejoras en las pruebas de promoción interna.
- 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.
- 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.
- Periodo disfrute de vacaciones, se puede fraccionar en más de tres periodos.

### **Objetivos**

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.

## **Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Tras la aprobación del II Plan de Igualdad la entidad tiene entre sus principales retos lograr establecer porcentajes de representación de género más homogéneos para los niveles de responsabilidad. Actualmente los porcentajes de mujer en alta dirección son del 25%, y en cargos de responsabilidad, el 31,7%. Con el objeto de corregir estos niveles se propone que en las convocatorias y puestos de nueva creación se opte por la candidatura del sexo menos representado, para ello los candidatos han de haber quedado en igualdad de resultados en las pruebas de admisión.

Estas acciones se desarrollan en consonancia con el ODS 5 (Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas). La sensibilidad con la igualdad de género no puede limitarse a los requisitos o recomendaciones legales, ha de ser un compromiso firme y global en todos los ámbitos y sectores.

### **Objetivos**

Mermar la diferencia porcentual en los cargos con responsabilidad.

## **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**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad comprende que es necesario establecer medidas que faciliten la conciliación de vida laboral y familiar. Una necesidad que va pareja al desarrollo de la sociedad y que por tanto no puede obviar.

### **Comentarios**

La medidas que en materia de conciliación han gozado de mayor aceptación han sido: Excedencia por cuidado de hijos/familiar (15 empleados), Maternidad (35), Paternidad (17), Riesgos durante el embarazo (8), Permisos por lactancia (44), Reducciones de jornada por guarda legal por cuidados de hijos/familiar (37), Permisos laborales con intervención directa (894), Teletrabajo (29).

### **Objetivos**

Fomentar e impulsar los beneficios que ofrecen las medidas de conciliación a través de las comunicaciones internas.

---

## **Aceptación de regalos que comprometan a la entidad**

La actuación en estos aspectos viene regulada en el código de conducta.

---

### **Código Ético / Conducta – Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Como entidad colaborada con Seguridad Social y por su razón de ser, Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su actividad, la cual afecta al restablecimiento de la salud, la prevención y la gestión de la prestación correspondiente a la enfermedad/accidente laboral.

### **Comentarios**

La entidad dispone de un código de conducta en el que se regulan los principios que han de regir en todas las actuaciones profesionales, siempre con la clara concienciación de ser entidades colaboradoras de la seguridad social y por tanto gestores en el sector público. Entre los aspectos que están regulados en tales

documentos figura la aceptación de regalos (apartado prevención del fraude y corrupción), indicando que sólo podrán aceptarse aquellos que por norma social son habituales y rechazando aquellos que por su valor, frecuencia o momento puedan ser considerados como factores que influyan en la imparcialidad del gestor.

#### **Objetivos**

Controlar la correcta aplicación de los códigos mencionados y actuar siguiendo los procesos establecidos cuando se registre una anomalía.

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

##### **Comentarios**

El código de conducta está disponible en la intranet de la entidad. También se ha realizado un curso on-line para todos los empleados con el objeto de que estos sean conocedores de todos los aspectos que le conciernen. Esta formación está disponible en la ficha personal del empleado para que pueda repetirla cuantas veces desee. Otra difusión que se realiza sobre la política de conducta es a través de las noticias que se editan en la intranet, en las que se hace referencia a los principios que han de regir el correcto comportamiento.

##### **Objetivos**

Diseñar una campaña de difusión interna sobre la correcta actuación de los empleados de la entidad.

---

## **Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados**

La entidad comunica a través de la intranet las convocatorias de puestos de trabajo con el objeto de facilitar la movilidad laboral y funcional de los empleados.

---

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Comentarios**

Desde el Centro de Recursos Humanos y RSC se han diseñado módulos formativos para favorecer y potenciar el desarrollo de las personas; entre ellos destacan: programa de desarrollo de habilidades directivas; desarrollo competencial de mandos y procesos de coaching ejecutivo; programa mentoring. También se ha elaborado una guía para la valoración del desempeño, y se han realizado entrevistas de evaluación potencial cuyo objeto es evaluar el perfil competencial de los empleados que deseen continuar su desarrollo profesional y asumir puestos de mayor responsabilidad.

##### **Objetivos**

Continuar con los programas actuales. Evaluar su efectividad y aceptación por parte de los empleados.

## **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

El Incentivo General de Resultados y Desempeño es una retribución variable de periodicidad anual destinada a recompensar el especial esfuerzo de los empleados en el progreso y resultado global de la entidad. Dicho incentivo es independiente y compatible con el salario.

La actual plantilla de Fraternidad-Muprespa procede de más de 20 entidades, fruto de las fusiones y absorciones del sector; por ello ha sido preciso realizar un minucioso trabajo para recoger los diversos conceptos retributivos y unificarlos según recomendación emitida por la Auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social.

### **Comentarios**

La entidad dispone de un acuerdo de carácter general de aplicación al personal de plantilla que ha sido elaborado y aprobado con representación de los trabajadores. Este incentivo es independiente y compatible con el salario. Se asigna de modo independiente en función de la valoración que el superior jerárquico realiza en el cuestionario de incentivo en el cual se evalúan cuatro aspectos: contribución a los resultados; compromiso y dedicación; formación; colaboración con clientes. La puntuación obtenida en este cuestionario se cruza con la valoración de la cuenta de gestión de la unidad correspondiente y se aplica las fórmulas correctivas adecuadas. El responsable traslada la evaluación al interesado quién puede alzar una reclamación para su estudio.

Desde la intranet corporativa y el portal del empleado se tiene acceso al acuerdo de IRGD, el cuestionario de evaluación cumplimentado, la valoración de puntos y las fórmulas correctivas.

La cantidad anual con la que se dota el IGRD es el resultado de aplicar los criterios establecidos en dicho acuerdo y en función de los resultados de gestión y disponibilidad presupuestaria.

Todos los empleados de la entidad que hayan prestado servicios ininterrumpidos, de carácter fijo o eventual, al menos desde el primer día laborable del mes de noviembre del año precedente serán beneficiarios del incentivo IRGD. Quedan excluidos los siguientes casos: empleados que hayan establecido contractualmente la exclusión de retribuciones o cuantías adicionales a las reflejadas en su contrato; personal directivo según establezca la Gerencia, en la actualidad hasta el nivel de Director Provincial y Director de Departamento Adjunto; personal que cause baja en el ejercicio, con anterioridad a la fecha de devengo.

### **Objetivos**

Mejorar los criterios de evaluación del cuestionario de incentivo.

Lanzar la evaluación feedback 360º para el colectivo directivo.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

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 fundamentales relacionados con los derechos humanos.

---

### Política RSE – Política

#### Observaciones Genéricas

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.

#### Comentarios

En consonancia con los principios de la RSC de Fraternidad-Muprespa, los proveedores han de demostrar criterios y cláusulas administrativas relativas a calidad, conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), LOPD. A estos se ha añadido como requisito valorable el cumplimiento de la ISO 13485 (Sistema de Gestión de la Calidad para Productos Sanitarios).

#### Objetivos

Incorporar nuevos requisitos relacionados con los derechos humanos.

### Evaluación de proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

La entidad gestiona las compras de acuerdo con la normativa vigente e instrucciones internas; entre ellas

figura el control por parte de la entidad de que los proveedores están al corriente de sus obligaciones tributarias y cumplimiento de LISMI entre otras.

#### Objetivos

Adecuación de la política a las nuevas normativas. Estudio más detallado de la inversión en áreas de RSC por parte de los proveedores.

---

## Cumplimiento de la normativa

Existe variedad de aplicaciones informáticas a las que tienen acceso los proveedores para consultar el desarrollo de los contratos y pliegos.

---

### Política de Compras – Política

#### Observaciones Genéricas

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.

## **Comentarios**

La política de compras responsable se basa en las siguientes normas: sometimiento a la normativa vigente y a las normas internas de la entidad. Las relaciones entre la entidad y sus proveedores se basan en el código ético de compras establecido por la IFPSM (International of Purchasing and Supply Management). De igual modo se ha de cumplir con el decálogo del comprador promovido por AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento).

## **Objetivos**

Seguimiento de los principios que rigen la política de compras responsable. Búsqueda de principios y políticas compartidas entre los proveedores y la entidad (RSC...)

[Descargar documento adjunto](#)

## **Código Ético / Conducta – Política**

### **Observaciones Genéricas**

Como entidad colaborada con Seguridad Social y por su razón de ser, Fraternidad-Muprespa establece como eje fundamental la ética en su actividad, la cual afecta al restablecimiento de la salud, la prevención y la gestión de la prestación correspondiente a la enfermedad y/o accidente laboral.

## **Comentarios**

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.

## **Objetivos**

Controlar la conducta ética de los proveedores.

## **Procedimiento de Compras - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

La política de compras de la entidad está regulada según el art.334 del RD 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el Perfil del Contratante, las normas internas propias (Instrucción de contratación), el Plan de RSC, y se integra en la Plataforma de Contratación del Estado, gestionando y difundiendo a través de la misma la actividad de contratación de la Mutua. Los suministros y servicios se han contratado de acuerdo con lo establecido en la política de compras responsables, aprobada en 2012 como parte del Plan de Responsabilidad Social Corporativa, el código ético de compras establecido por la IFPSM (International Federation of Purchasing and Supply Management), y el decálogo del comprador, promovido por AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos). Los procedimientos del Departamento de Compras y Servicios están disponibles para consulta de toda la plantilla en la intranet.

## **Objetivos**

Mantener los actuales criterios y fomentar las relaciones con los proveedores con los que se compartan los principios éticos.

# ADMINISTRACIÓN



---

## Contratos transparentes con la administración pública

El acatamiento del código de conducta interno es un baluarte para garantizar la correcta relación entre la entidad con la administración.

---

### Código de Compradores – Política

#### Comentarios

La entidad aprobó en 2012 la política de compras con la que se ha regido durante el pasado año. Una política acorde con los requerimientos legales y el principio de austeridad. Cumplimiento del decálogo del comprador promovido por AERCE y desarrollado en colaboración con otras asociaciones profesionales de compras y miembros de la IFPSM.

#### Objetivos

Seguimiento y control de la política implantada.

### Normativa Vigente – Política

#### Observaciones Genéricas

La entidad ha de facilitar el desarrollo de la actividad sindical según establece la ley.

#### Comentarios

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social son asociaciones privadas de empresarios constituidas mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social 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.

#### Objetivos

Cumplimiento de la legislación manteniendo un firme control sobre la gestión que se realiza.



---

## Invertir en las generaciones del futuro

La entidad, por su razón de ser, establece el compromiso con la sociedad desde todos los ángulos, siendo las nuevas generaciones una de las grandes colectividades más agradecidas, puesto que con frecuencia, quizás por entender que están en una etapa diferente, son olvidadas.

---

### Política de Alumnos en Prácticas – Política

#### Comentarios

Fraternidad-Muprespa lleva años gestionando convenios de colaboración educativa, con universidades, centros de formación profesional y otros, para las prácticas de sus alumnos. En 2015 la Mutua ha acogido a 170 alumnos pertenecientes a 35 centros.

#### Objetivos

Continuar con los acuerdos de colaboración.

### Empresa comprometida con la formación de las generaciones futuras – Política

#### Observaciones Genéricas

La formación es la columna del desarrollo y del conocimiento.

#### Comentarios

Fraternidad-Muprespa desarrolla acciones formativas con las nuevas generaciones a través de conciertos con universidades y centros educativos de Educación Secundaria Obligatoria. Estas sesiones consisten en transmitir a los jóvenes el funcionamiento del sector de las mutuas colaboradoras con la SS, su gestión administrativa y médica/sanitaria.

#### Objetivos

Mantener y fomentar esta línea de colaboración.

### Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La academia y los centros formativos son los espacios en los que las futuras generaciones se forman tanto profesional como socialmente, por ello es preciso transmitir correctamente los valores a la par que se les instruye en las diversas disciplinas.

#### Comentarios

Colaboración con universidades y centros formativos que imparten materias relacionadas con el know how de la entidad. Tales colaboraciones se formalizan en dos tipos de convenios: unos de colaboración basada en sesiones informativas y otros de colaboración basados en formación práctica. Durante el pasado año se han suscrito acuerdos con las siguientes universidades: U. Castilla-La Mancha en Ciudad Real (Diplomatura de Relaciones Laborales), U. Castilla-La Mancha – Campus de Albacete (Estudios Laborales y de Seguridad Social), U. Córdoba (Ciencias del Trabajo), U. Granada (Derecho de la Seguridad Social), U. Málaga, U. A Coruña (Ciencias del Trabajo), U. Cantabria, U. Católica de Ávila, Escuela Universitaria Francisco Maldonado de Osuna, Escuela Universitaria de Osuna (Sevilla). Y con los Colegios Oficiales de Graduados Sociales de Pontevedra, Castellón, Gran Canaria y Fuerteventura, Almería y Álava. De igual modo se han suscrito acuerdos con: Centro de Prevención de Riesgos Laborales de Málaga, Asociación de Mujeres Empresarias de Oviedo, Centro de empresas del Ayuntamiento de Avilés, Asociación de Empresarios de Alcobendas (Madrid), Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación del campo de Gibraltar.

#### Objetivos

Continuar y afianzar los acuerdos de colaboración con instituciones formativas y profesionales.

## **Plan de Igualdad - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

El plan de igualdad representa el compromiso en la lucha contra la lacra de la discriminación.

### **Comentarios**

El Plan de Igualdad de la entidad contempla acciones que van más allá de la situación interna de la entidad, ya que se entiende que la igualdad no se limita a un espacio concreto, es preciso sensibilizar para lograr la igualdad y el respeto a la diversidad en todos los ámbitos, edades y situaciones. En 2015 la entidad ha sido 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. Con este objeto se han publicado informes, editado noticias y artículos en los diversos canales de comunicación interna.

### **Objetivos**

Continuar con el actual desarrollo en materia de igualdad e impulsar medidas que sean trasladadas a esferas familiares y sociales. Fomentar acciones sobre la no discriminación.

## **Sensibilización - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha renovado el sello "Alcorcón Concilia" que organiza la Concejalía de Infancia, Mujer, Cooperación, Asuntos Europeos y Juventud del Ayuntamiento de Alcorcón. A través de dicho galardón se reconoce la labor de las empresas y organizaciones de Alcorcón que promueven la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, a través de medidas y soluciones de conciliación de la vida familiar, personal y laboral, y corresponsabilidad en sus empresas.

### **Objetivos**

Continuar desarrollando medidas de sensibilización en materia de igualdad y conciliación entre la población y las futuras generación como semilla para la formación de una sociedad igualitaria.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Formar a los jóvenes en los valores de la sostenibilidad empresarial - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha colaborado con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid en el programa educativo "4º ESO + Empresa", consistente en facilitar a 3 alumnas una estancia educativa en el centro de Móstoles como complemento a su currículo.

### **Objetivos**

Fomentar la colaboración y participación en estos programas.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La salud es una responsabilidad compartida que no puede limitarse por intereses económicos, políticos o sociales.

### **Comentarios**

Diseño de un portal El Rincón de la Salud en el que se editan artículos relacionados con la salud y el bienestar, sin discriminar por el tipo de colectividad que en mayor grado recae la afección.

### **Objetivos**

Desarrollar y divulgar información sobre la salud y el bienestar.

## **Acción Social - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

El carácter social de la entidad se refleja, entre otras facetas, en su colaboración con la sociedad, siempre dentro de las actuaciones permitidas por ley.

### **Comentarios**

El pacto interno suscrito entre la entidad y la representación de los trabajadores recoge mejoras sustanciales sobre el convenio general. Las acciones han sido incrementadas según el desarrollo de acuerdos internos.

Todos los empleados de la entidad tienen acceso a estas mejoras, tan sólo la antigüedad en el puesto -meses- es requisito en algunos casos. También es importante resaltar que algunas ayudas que requieren estudio de las peticiones son analizadas por comisiones compuestas de modo paritario por empresa y representación de los trabajadores.

### **Objetivos**

Continuar desarrollando la acción social incrementando, en la medida de lo posible, situaciones de mejora.

## **Colaboración mutua - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

La entidad entiende que es necesario tener un acercamiento constante con sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

### **Comentarios**

Al igual que se han establecido acuerdos con Universidades y Colegios Oficiales de Graduados Sociales, Fraternidad-Muprespa busca la colaboración con otras asociaciones que por su razón de ser comparten principios y objetivos. Cabe destacar los acuerdos suscritos con: Asociación Zamorana de Mujeres Empresarias, Confederación del Taxi de España, Federación Profesional del Taxi de Madrid, Asociación Alavesa del Taxi, Asociación Provincial de

Trabajadores Autónomos del Taxi de Córdoba, Asaja Sevilla, Centro de Formación Padre Piquer de Madrid, Fundación de la Innovación Bankinter, Foro de Dirección de RRHH, Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social. Mención especial merece la colaboración con la Mesa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Castellón, en la que Fraternidad-Muprespa participa como miembro impulsando acciones y políticas sobre la localidad.

### **Objetivos**

Continuar con los acuerdos y colaboraciones. Evaluar el grado de repercusión y satisfacción.

## **Salud mejor y más accesible - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La salud es el factor determinante para la vida, por ello es preciso formarnos sobre los hábitos saludables y vigilar nuestro estado físico y mental; una preocupación que ha de ser inculcada a las nuevas generaciones como elementos indispensable para el bienestar.

### **Comentarios**

El cuidado por la salud es un campo de actuación de Fraternidad-Muprespa, por ello, la entidad divulga a través de los diversos soportes tecnológicos recomendaciones y propuestas para mejorar la salud de los ciudadanos. También se dispone de un portal web [www.rincondelasalud.com](http://www.rincondelasalud.com) en el que se publican noticias, consejos y artículos sobre la salud, al que se accede libremente a través de la web de la entidad.

### **Objetivos**

Impulsar políticas de empresa saludable orientadas a los empleados y familiares y abierto a la sociedad. Para ello se utilizarán dos vías: una teórica e informativa y otra práctica que consistirá en promover la actividad física.

---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

Fraternidad-Muprespa apuesta por mantener una fluida y fructífera relación con la sociedad y sus grupos de interés, promoviendo, en la medida de sus posibilidades, la mejora común de todos los agentes dentro del marco de la ética y la gestión responsable.

---

### Política de Acción Social – Política

#### Comentarios

Fraternidad-Muprespa otorga los Premios Escolástico Zaldívar a aquellas empresas mutualistas que demuestran haber realizado durante el año un esfuerzo, labor, sensibilidad y compromiso especial en el ámbito de la prevención. Este año, en su 3ª edición, se entregaron un premio y una mención de honor por cada modalidad: 1) Gran empresa, 2) Pymes y empresas de nueva creación, y 3) Empresas sin ánimo de lucro, ONG y empresas de economía social. Posteriormente la entidad elabora una revista virtual en la que informa sobre los méritos valorados y entrevistas a los premiados. Posteriormente es enviada a los grupos de interés y publicada en la web.

#### Objetivos

Continuar con la entrega de galardones y la política de difusión de dichos premios.

### Actividad científica. - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Fraternidad-Muprespa ha tenido una presencia activa destacada en 57 cursos y congresos de ámbito sanitario entre los que destacan: XV Congreso Nacional SETLA. Obtención del primer premio a la mejor comunicación

oral de enfermería y mejora caso clínico de traumatología. III Congreso de Inspectores Médicos de la Seguridad Social. III Congreso AEA-SEROD. XIV Congreso AEETO – Seguridad en los Cuidados en C.O.T. XXVI Congreso Anual SOMACOT. XXXI Jornadas Nacionales de Enfermería en Traumatología y Cirugía Ortopédica. 19º Congreso Nacional de Hospitales y Gestión Sanitaria. II Jornada daño cerebral sobrevenido. Una atención integrada. LII Congreso SECOT de Valencia. Congreso de la Federación Europea de Sociedades de Cirugía de la Mano. I Jornada Fremap de Biomecánica Clínica: Actualización en la valoración funcional. IX Jornadas Nacionales de la AET (Asociación enfermería del trabajo). Jornada médica Vithas Fátima - Aparato locomotor y dolor. X Jornada de Valoración Funcional IBV 2015 XI Congreso SCMAL. Sociedad Canaria de Medicina Asistencial Laboral XXV Jornadas de Fisioterapia de la ONCE. Actualizaciones en Fisioterapia. La entidad también ha celebrado el Simposium Nacional “Actualización en el manejo de las lesiones de hombro en el ámbito laboral” que ha contado con más de 200 asistentes y la participación de más de 30 ponentes; los más importantes profesionales de la especialidad de hombro.

#### Objetivos

Mantener y fomentar la presencia de la entidad en foros profesionales.

### Colaboración mutua - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La entidad entiende que es necesario tener un acercamiento constante con sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

## **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha desarrollado una vía de colaboración con instituciones y centros formativos con el objeto de acercar el conocimiento de la entidad a los miembros (estudiantes y profesionales) de dichas instituciones y conocer las demandas de estas hacia la mutua. Una colaboración basada en el mutuo interés que representa un beneficio para ambas partes y para el resto de la comunidad. En 2015 la entidad ha lanzado, a través de la Mesa de RSC de Castellón de la que es miembro, la propuesta para realizar un concurso sobre buenas prácticas en la dirección de personas en la empresa. Dicha propuesta ha sido aceptada y cuenta con la colaboración de la Universidad Jaime I de Castellón. También ha participado en la I Jornada organizada por la Mesa sobre Empresa y Organizaciones Saludables.

## **Objetivos**

Mantener la participación en dichos foros.

## **Plataformas de networking - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Fraternidad-Muprespa ha tenido una presencia activa destacada en 57 cursos y congresos de ámbito sanitario entre los que destacan:

- XV Congreso Nacional SETLA.
- Obtención del primer premio a la mejor comunicación oral de enfermería y mejora caso clínico de traumatología.
- III Congreso de Inspectores Médicos de la Seguridad Social.
- III Congreso AEA-SEROD.
- XIV Congreso AEETO – Seguridad en los Cuidados en C.O.T.
- XXVI Congreso Anual SOMACOT.
- XXXI Jornadas Nacionales de Enfermería en Traumatología y Cirugía Ortopédica.
- 19º Congreso Nacional de Hospitales y Gestión Sanitaria.

- II Jornada daño cerebral sobrevenido. Una atención integrada.
- LII Congreso SECOT de Valencia.
- Congreso de la Federación Europea de Sociedades de Cirugía de la Mano.
- I Jornada Fremap de Biomecánica Clínica: Actualización en la valoración funcional.
- IX Jornadas Nacionales de la AET (Asociación enfermería del trabajo).
- Jornada médica Vithas Fátima - Aparato locomotor y dolor.
- X Jornada de Valoración Funcional IBV 2015
- XI Congreso SCMAL. Sociedad Canaria de Medicina Asistencial Laboral
- XXV Jornadas de Fisioterapia de la ONCE.
- Actualizaciones en Fisioterapia.

La entidad también ha celebrado el Simposium Nacional “Actualización en el manejo de las lesiones de hombro en el ámbito laboral” que ha contado con más de 200 asistentes y la participación de más de 30 ponentes; los más importantes profesionales de la especialidad de hombro.

## **Objetivos**

Mantener la trayectoria de la entidad y detectar nuevos foros profesionales.

## **Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Durante el pasado ejercicio la entidad y sus empleados participaron en las siguientes campañas y proyectos:

- Entrega de tres cheques regalo para la adquisición de juguetes a fundaciones que tienen su razón de ser en la ayuda de los menores y sus familias: Fundación APANID (Asociación de Padres y Amigos de Niños Diferentes); Fundación PAN Y PECES, centrada en dar ayuda alimenticia de primera necesidad y productos básicos para el mantenimiento de las familias demandantes; y Fundación ATENPACE, creada por un grupo de padres de hijos con parálisis cerebral con el objeto cubrir las necesidades y tratamientos adecuados, fomentar su desarrollo, autonomía, capacidades y atender a su formación.
- Entrega de juguetes a niños hospitalizados en el Hospital Gregorio Marañón de Madrid con motivo del Día Internacional del Cáncer Infantil, por parte de los empleados voluntarios de la Mutua junto con ASION. Realización de la campaña de recogida de alimentos "Juntos contra el hambre y el despilfarro", logrando recaudar 3.568 Kg de alimentos que fueron donados al Banco de Alimentos (FESBAL).
- Realización de otras campañas de recogida de alimentos a favor de la Associació Asteroide B612 de Cataluña (destinada a la infancia) y Cruz Roja.
- Celebración de la IV Campaña de donación de sangre en coordinación con el Centro de Transfusiones de la Comunidad de Madrid y los miembros del Servicio de Prevención Propio.
- Entrega de material informático (amortizado) a la entidad Ordenadores Sin Fronteras (OSF), asociación sin fines de lucro que recoge material informático de particulares y empresas y lo recicla apropiadamente para enviarlo a Latinoamérica y el Caribe, donde es utilizado por colectivos con carencias y necesidades.

- Donación de camilla a Protección Civil de Inca (Baleares)
- Firma de acuerdo con Cruz Roja de Las Palmas para la recogida con carácter permanente de alimentos no perecederos en la sede de la Mutua de esa localidad. Firma de acuerdo con Cruz Roja de Manzanares (Ciudad Real) para la recogida solidaria de juguetes y alimentos no perecederos en periodo navideño.

### **Objetivos**

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.

## **Participación ciudadana - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Por la razón de ser de las mutuas, la implicación y colaboración con proyectos sociales está presente.

### **Comentarios**

La entidad colabora con la empresa Halcourier en el proyecto "Transportando sueños", consistente en la recolección de tapones de plástico. El importe del reciclado del material entregado se destina a la investigación del Síndrome de West. La campaña está en vigor en los centros de la CAM habiéndose recogido tres cajas grandes equivalentes a unos 135kg.

### **Objetivos**

Mantenimiento de la campaña. Buscar proyectos similares que representen un compromiso con la sostenibilidad y con la sociedad.

**Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

**Comentarios**

La memoria de sostenibilidad de Fraternidad-Muprespa se ha elaborado conforme a los criterios de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” en su versión 3.1 del Global Reporting Initiative (GRI).

**Objetivos**

Continuar con dicha metodología.

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Fraternidad-Muprespa ha extendido su Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001) en función al Reglamento EMAS de la Unión Europea. Actualmente la entidad dispone del certificado ISO 14001 (desde el año 2005) y el certificado EMAS (desde el 2011).

---

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) – Política

#### Observaciones Genéricas

Fraternidad-Muprespa impulsa la mejora ambiental y asigna los recursos necesarios para asegurar la exitosa implantación de la política de medioambiente

Dicha política está accesible en la [página web](#).

#### Comentarios

Los principales objetivos que ha establecido la entidad son:

- Trabajar de forma respetuosa con el medioambiente y cumpliendo siempre los requisitos legales ambientales que 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 se desarrolla en las oficinas, centros asistenciales y otros emplazamientos.
- Estar abierta a la participación activa de todo el personal y además incluir las sugerencias de mejora propuestas por los empleados, fomentando la mejora continua y prevención de la contaminación.

- Documentar, implementar y mantener al día la Política de Gestión Ambiental, así como comunicarla a todos los empleados y personas que trabajan en nombre de la entidad.
- Mantener sensibilizados y concienciados a todos sus empleados, fomentando la formación ambiental de los mismos, y la participación en la gestión ambiental.
- Estar integrada en la gestión global de la empresa.
- Divulgar entre sus grupos de interés la Política de Gestión Ambiental.

#### Objetivos

Continuar el actual plan que ha proporcionado la duplicidad de centros certificados durante el pasado ejercicio. Mantener la política de comunicación y sensibilización.

### Política de Calidad y Medioambiente – Política

#### Observaciones Genéricas

Es preciso que exista una clara concienciación en materia de medioambiente de forma que todas las actuaciones sean responsables y respetuosas con la naturaleza y sociedad.

#### Comentarios

La política de medio ambiente desarrollada en Fraternidad-Muprespa se basa en la Norma UNE EN ISO 14001 2004 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 en consonancia con la obligaciones legales; minimizar los efectos ambientales, ser receptivos con las propuestas, sugerencias e iniciativas del personal que tenga por objeto la mejora medioambiental; documentar, implantar y mantener la Política de Gestión Ambiental y

trasladarla a los grupos de interés; sensibilizar y concienciar en la materia e integrarla en la gestión global de la entidad.

#### **Objetivos**

Desarrollo de las acciones para la gestión medioambiental. Fomentar la cultura medioambiental a nivel interno y externo.

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

##### **Comentarios**

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

Según se recoge en la política de compras, todos los proveedores han de cumplir con la normativa vigente, especialmente en lo relativo al trabajo infantil, la discriminación de cualquier tipo, el respeto a los derechos de sus empleados y el cumplimiento de los estándares de calidad y respeto al medioambiente. El departamento de Calidad junto al departamento de Compras y Servicios han diseñado un protocolo para la retirada de los residuos de tóner y cartuchos de tinta agotado, su reutilización o eliminación.

#### **Objetivos**

Desarrollar más las consideraciones medioambientales en los procesos de compras.

#### **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto**

##### **Comentarios**

Durante el ejercicio 2015 se ha reducido el consumo de

la energía eléctrica en un -1,45%. Este descenso se debe matizar, a tenor de que el Hospital, ubicado en el Paseo de la Habana (Madrid), ha dejado de estar operativo por remodelación integral en la primavera del 2014. También se han implementado medidas como: adaptación de equipos, rediseño de procesos, inversiones en infraestructuras y cambios operativos. Además, de las pautas o hábitos de consumo sostenible. Los principales datos de consumo y evolución respecto al año anterior en el consumo de energía interna son: Energía eléctrica (kWh): 8.040.898 (reducción del 1,45%) Gas (m3) 164.691 (aumento de 8,95%) Gasóleo (l) 19.817 (reducción del 55,99%)

#### **Objetivos**

Mantener la tendencia de reducción de consumos y vigilar el aumento de gas hasta lograr los niveles del año anterior.

#### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

El elevado consumo de papel es uno de los grandes obstáculos para el buen desarrollo medioambiental.

##### **Comentarios**

Las campañas informativas basadas en consejos, formación, información y vídeos sobre los perjuicios que origina el consumo indiscriminado de papel, así como la inclusión en todos los documentos de un pie de página que recomienda no imprimir los documentos si no son altamente necesario. Durante el pasado ejercicio se ha consumido más papel, llegando a un nivel similar del 2013. El aumento respecto al año anterior (en el que se redujo un 8,70%) ha sido de 8,63%.

#### **Objetivos**

Recuperar los índices de 2014. Potenciar la política de comunicación y sensibilización.

## **Proyectos ejecutados - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Las principales acciones para la gestión medioambiental llevadas a cabo durante 2015 han sido:

- Continuar con la sensibilización y difusión de cultura y respeto por el medioambiente. Diseñar herramientas informáticas propias que contribuyan a una mejora del seguimiento y control de los residuos.
- Celebrar sesiones formativas e informativas por video conferencia sobre aspectos ambientales.
- Formar a los responsables en la gestión de los residuos sanitarios. Integrar en todos los procesos de compras e informáticos consideraciones medioambientales.
- Actuar de manera supervisada en la retirada de los residuos agotados de tóner y cartuchos de tinta.
- Concienciar medioambientalmente para la gestión de los residuos urbanos.
- Promover consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria.
- Promover consejos medioambientales para el consumo responsable del agua, energía y el papel.

### **Objetivos**

Continuar el desarrollo de tales proyectos y estudiar la viabilidad de implantar otros complementarios.

## **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Durante el ejercicio 2015 se ha estabilizado el consumo eléctrico, siendo la reducción del mismo un -1,45% con respecto al ejercicio anterior. Se han implementando medidas, como por ejemplo, la adaptación de equipos, el rediseño de procesos, la realización de inversiones en infraestructuras y cambios operativos. Además de haber dado continuidad a la ejecución de pautas o hábitos de consumo sostenible que se vienen desarrollando desde el 2012.

Por otro lado, los datos del ejercicio 2015 muestran un crecimiento en las emisiones de CO<sub>2</sub> del 16,38%. Esto significa un aumento de 363,47 (T CO<sub>2</sub> eq) con respecto al 2014. Este incremento se ha debido, principalmente a la compra de suministro eléctrico a comercializadoras con un mix eléctrico o factor de conversión superior al del ejercicio 2014.

### **Objetivos**

Reforzar la política de comunicación sobre “buenas prácticas ambientales”

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las auditorías certifican la correcta gestión en los aspectos económico-financiero de la entidad. La mutua, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, ha de someterse a los controles y requisitos que la auditoría de cumplimiento por parte de la Tesorería de la Seguridad Social establezca.

### **Comentarios**

Durante el 2014 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.

**Objetivos**

Continuar con las auditorías como herramientas indispensables para evaluar los diversos consumos de los centros de trabajo.

**Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento****Observaciones Genéricas**

La entidad considera imprescindible realizar auditorías internas que actúan como garantía de control sistemático, informando y avisando de la situación real de la entidad.

**Comentarios**

Durante el ejercicio 2014 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.

**Objetivos**

Continuar las auditorías para conocer los consumos reales en los diversos centros.

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

Todo empleado ha de tener acceso a la formación y es tarea de la entidad motivar a aquellos que por cuestiones personales o dejación se alejan de los programas formativos.

**Comentarios**

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.

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.

**Objetivos**

Continuar con estas acciones formativas e informativas.



# ANEXO GRI-G4 CORE/COMPREHENSIVE

Para completar la información del Informe de Progreso, a continuación se detallan los siguientes indicadores de G4.

## ESTRATEGÍA Y ANÁLISIS

G4-1 - Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3 - Nombre de la organización.

Fraternidad-Muprespa

G4-8 - Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).

No hay respuestas

G4-11 - Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

100

G4-14 - Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

Todos los empleados de la entidad quedan cubiertos por el Convenio General de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

G4-5 - Lugar donde se encuentra la sede de la organización.

Plaza Cánovas del Castillo, 3.

G4-7 - Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

Los órganos de gobierno y participación son: la Junta General y la Junta Directiva. Órgano de participación institucional de los empresarios y trabajadores en la gestión de la colaboración con la Seguridad Social que desarrolla la Mutua son: Comisión de Control y Seguimiento, Comisión de Prestaciones Especiales. Como órganos consultivos: La Junta Asesora Nacional.

G4-10 - a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

La plantilla (1.977 personas) está distribuida del siguiente modo: Personal sanitario: 907; Personal de gestión: 1.020; Personal de prevención: 50. El total de personas con contrato indefinido es de 1.781; con contrato temporal, 196.

El total de personas con contrato a tiempo completo es de 1.437 y con contrato a tiempo parcial, 540. La edad media de la plantilla es de 46 años, 16 años de antigüedad. El 41,73% son hombres frente al 58,27% de mujeres.

G4-16 - Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:  $\ddot{Y}$ \* ostente un cargo en el órgano de gobierno;  $\ddot{Y}$ \* participe en proyectos o comités;  $\ddot{Y}$ \* realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de

membresía obligatorias; <sup>YY\*</sup> considere que ser miembro es una decisión estratégica.

AESPLA (Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral). Mesa de RSC de Castellón.

AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo).

G4-4 - Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

Fraternidad-Muprespa. Mutua colaboradora con la Seguridad Social, nº 275.

G4-13 - Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: \* cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; \* cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y \* cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.

En diciembre de 2014 se llevó a cabo la demolición del hospital ubicado en Paseo de la Habana (autorizado por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social el 11 de julio de 2012 y con autorización definitiva el 18 de octubre de 2013).

El objeto es crear un nuevo hospital acorde con las necesidades actuales de la mutua, eficiente energéticamente y dotado de las últimas tecnologías para el diagnóstico y tratamiento de los mutualistas.

G4-15 - Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

Charter de la Diversidad. Declaración de Luxemburgo. Adhesión al Pacto Mundial. Campañas informativas sobre los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Celebración del Año Internacional de la Luz y de las tecnologías basadas en la luz

G4-6 - Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.

España

G4-9 - Determine la escala de la organización, indicando: \* número de empleados; \* número de operaciones; \* ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); \* capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y \* cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

1.977

G4-12 - Describa la cadena de suministro de la organización.

Cliente Interno: Detección de necesidades de un bien/servicio. Recepción del bien/servicio solicitado. Departamento de Compras y Servicios: Elaboración prescripciones técnicas. Gestión de la contratación. Departamento de Contratación: Elaboración de pliegos y contrata. Proveedor: Suministro del bien/servicio contratado.

## ASPECTOS MATERIALES

G4-17 - a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.

G4-18 - a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.

La presente memoria se ha elaborado tomando como base la memoria de sostenibilidad de la entidad que se elabora conforme a los criterios de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad” en su versión G4 del Global Reporting Initiative (GRI).

G4-19 - Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.

La información registrada en el presente Informe de Progreso se ha extraído de la Memoria Anual, documento en el que se recogen los datos de gestión de la entidad durante 2015 y que ha sido aprobado por el máximo órgano de gobierno de la entidad.

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 - Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

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

G4-25 - Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

Los criterios por los que se han establecido los grupos de interés son: la afección de las acciones y políticas desarrolladas directa e indirectamente, la colaboración, cercanía, el acatamiento legislativo y control administrativo.

G4-26 - Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.

La participación de los grupos de interés con la gestión de la mutua es constante, tanto por la frecuencia de comunicaciones y asistencia a jornadas, como por su representación y participación en los órganos de gobierno.

## PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28 - Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).

Año calendario

G4-31 - Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.

Eva M<sup>a</sup> Ferrero García.

G4-30 - Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

Anual

G4-32 - a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.

No hay respuestas

G4-29 - Fecha de la última memoria (si procede).

2015-10-12

## GOBIERNO

G4-34 - Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

Los órganos de gobierno y participación son: la Junta General y la Junta Directiva. Órgano de participación institucional de los empresarios y trabajadores en la gestión de la colaboración con la Seguridad Social que desarrolla la Mutua son: Comisión de Control y Seguimiento, Comisión de Prestaciones Especiales. Como órganos consultivos: La Junta Asesora Nacional.

## ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56 - Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

La misión de la mutua es la de restablecer la salud de los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor atención y garantía. Los valores que rigen su actuación son: servicio a los asociados mutualistas; compromiso con los empleados; sentido de lo público; eficiencia, calidad e innovación; ética y responsabilidad social corporativa.



# Fraternidad

## Muprespa