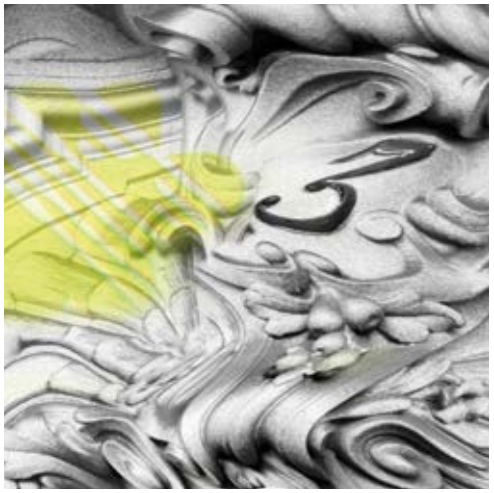
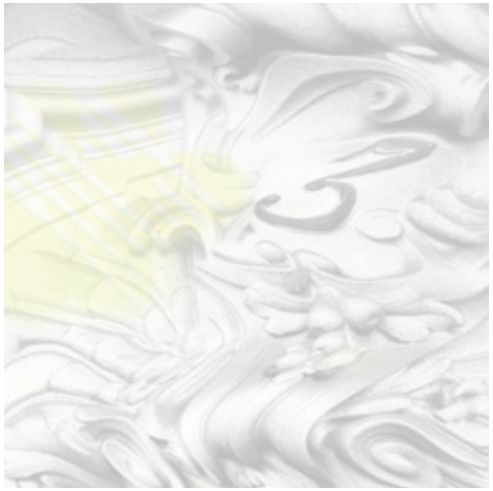


INFORME ANUAL Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2017

Fraternidad
Muprespa

Fraternidad
Muprespa



INFORME ANUAL Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2017

Fraternidad
Muprespa

Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós
Presidente de la Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE

Un año más, asumo la responsabilidad de presentar la gestión y los resultados de Fraternidad-Muprespa al cierre del ejercicio 2017.

El PIB de España ha vuelto a crecer un 3,1% (un porcentaje similar al año anterior) y la Seguridad Social ha incrementado el número de trabajadores afiliados en un 4,34%. El sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social ha experimentado un crecimiento en su población protegida y también en sus ingresos por recaudación de cuotas. Las cifras que ha obtenido el sector indican que la tendencia continúa siendo positiva.

Fraternidad-Muprespa ha aumentado sus ingresos por cuotas en 2017 en un 8,58% respecto a la recaudación de 2016.

En 2017, Fraternidad-Muprespa ha protegido a 1.239.087 trabajadores en contingencia profesional (un 1,85% más que en 2016) y a 1.160.709 trabajadores en contingencia común (un 1,19% más). Estos trabajadores se empleaban en 117.161 empresas mutualistas que habían confiado la gestión de su accidente de trabajo a Fraternidad-Muprespa.

En 2017, los ingresos correspondientes al patrimonio de la Seguridad Social se han situado en 1.068,37 millones de euros, lo cual ha supuesto un aumento de un 7,88% en este concepto. De esta cifra, 986.047.557,80 euros (un incremento del 8,58%) han correspondido a ingresos por cuotas (586.057.204,43 de contingencias profesionales, 391.228.692,63 de comunes y 8.761.660,74 del cese de actividad de los trabajadores autónomos).

Los procesos de contingencias profesionales se han incrementado un 1,70% hasta dejar la cifra en 101.023, de los que 47.118 han tenido asociada una baja laboral, un 3,43% más que en 2016. La incidencia (el número de accidentes de trabajo por cada 1.000 trabajadores protegidos) en la cartera de Fraternidad-Muprespa se ha situado en un 36,89.

En estos accidentes se han producido 53 fallecimientos. Uno menos que en el ejercicio anterior, un dato que a pesar de mejorar nos sigue pareciendo demasiado alto.

Los gastos asociados a las contingencias profesionales han aumentado un 8,59% hasta alcanzar los 125.454.578,61 euros.

Los procesos de contingencias comunes gestionados por Fraternidad-Muprespa han aumentado, concretamente un 6,38%. Su gasto asociado a la incapacidad temporal se ha incrementado un 8,88%.

Por su parte, la prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos ha experimentado un incremento del 1,91% hasta alcanzar los 852.436,87 euros.

Fraternidad-Muprespa ha presentado un resultado positivo de 25.256.394,09 euros, cuyo desglose es el siguiente: 57.273.715,29 euros corresponden a contingencias profesionales, -39.609.061,21 euros a contingencias comunes y 7.591.740,01 euros a cese de actividad de los trabajadores autónomos.

A 31 de diciembre de 2017, los fondos propios (patrimonio de la Seguridad Social) han ascendido a 359.923.493,09 euros y las provisiones para contingencias en tramitación a 50.673.076,76 euros. Estos valores dan idea del grado de solvencia de nuestra entidad.

El patrimonio privativo de la Mutua, a 31 de diciembre de 2017, ha alcanzado los 5.286.407,73 euros, lo que supone un aumento del 44,47% respecto al año anterior. Además, hay que considerar la circunstancia de que los fondos propios se encuentran infravalorados al estar los inmuebles en que se materializa el activo, contabilizados a su valor de adquisición y no al valor de mercado.

Estos resultados se han logrado con una plantilla conformada, a 31 de diciembre, por 2.035 personas con una vocación de servicio total hacia nuestros mutualistas y con una red de 122 centros distribuidos por todo el territorio nacional.

En 2017 ha finalizado el II Plan Estratégico Corporativo de Fraternidad-Muprespa. Gracias al compromiso de todos, su grado de consecución ha sido de un 91%, habiéndose traducido en acciones concretas que nos permiten dar un mejor servicio a nuestros clientes. Muchas gracias a todos por el buen trabajo realizado.

En el año 2018 arranca nuestro III Plan Estratégico Corporativo 2018-2019[+1] que pone el foco en:

- La relación con el cliente
- La mejora del absentismo
- La excelencia sanitaria en toda la cadena de valor

Para lograrlo seguiremos contando con los empleados y apoyándonos en la innovación y la transformación digital.

En 2018 terminarán las obras del nuevo Hospital, y a lo largo del año se habrán llevado a cabo los trabajos de dotación y preparación para conseguir su apertura al público.

Para finalizar, quiero agradecer a los empleados de la Mutua su profesionalidad y entrega, con la confianza de que en el ejercicio 2018 habrán sabido mantener los mismos valores y el mismo compromiso que aseguran el alto nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Efectuada esta breve exposición de los principales datos del ejercicio, cuyo detalle encontrarán en el presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad, quiero expresar, como todos los años, nuestro sincero agradecimiento a aquellos que dan sentido a nuestra razón de ser, nuestros clientes, por continuar otorgándonos su confianza.

Madrid, 19 de julio de 2018.

Carlos Aranda Martín
Director gerente de Fraternidad-Muprespa

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE

Desde el punto de vista legal, 2017 ha destacado porque seguimos sin desarrollo del reglamento de colaboración que aplica a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. Sin embargo se han aprobado otros cambios normativos que van a beneficiar a nuestros clientes, como el nuevo Real Decreto que regula el incentivo bonus simplificando los requisitos para acceder al mismo.

Se pueden destacar los siguientes logros alcanzados durante 2017:

- La construcción del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ha avanzado a buen ritmo a lo largo del 2017 entrando ya en su última fase de construcción; asimismo, se ha continuado con la licitación de la dotación sanitaria más relevante como son los equipos de diagnóstico por imagen (resonancia magnética, TAC) o quirófanos. Además, prácticamente se han finalizado los nuevos centros asistenciales de Córdoba y Arrecife, cuya apertura se ha realizado en el primer semestre de 2018.
- Prestaciones especiales: Estas prestaciones, con cargo a la reserva de la asistencia social de la Mutua, se han seguido potenciando en 2017 tanto por la ampliación del tipo de ayudas como por el número de ayudas dispensadas. En concreto, Fraternidad-Muprespa ha concedido 1.793 ayudas, cuantificadas en 2.353.424,39 euros, que supone un aumento de un 79,90% respecto al ejercicio anterior; las ayudas con mayor incremento han sido las mejoras sanitarias y las de acompañamiento.
- Certificaciones: Nos permiten validar la calidad del trabajo de Fraternidad-Muprespa. En este sentido, se consolidan los certificados de calidad y medio ambiente de los centros, Madrid Excelente, Quality Health 1 estrella (QH*), certificación DIGA, Bequal Plus y distintivo de igualdad. A todos ellos se ha añadido el nuevo certificado que reconoce la implantación del Sistema de Excelencia Empresarial Saludable.
- Premios recibidos: EnerTIC Awards 2017 en reconocimiento a la eficiencia energética, premio DIGA 2017 como reconocimiento a los 83 centros asistenciales certificados en accesibilidad; premio de la Sociedad Castellana de Medicina y Seguridad en el Trabajo al libro Envejecimiento activo; premio CSTIC de la Asociación Española para la Calidad; y premio Supercuidadores 2017 en reconocimiento a las medidas que facilitan la conciliación familiar y el desarrollo profesional de los empleados, aspectos determinantes para que puedan actuar como cuidadores en sus ámbitos privados.
- Medio ambiente: Fraternidad-Muprespa ha sido la primera Mutua en adherirse al Grupo Español de Crecimiento Verde (GECV) y a la Comunidad #PorElClima, un proyecto que tiene por misión la colaboración entre el sector privado y la Administración Pública en la lucha contra el cambio climático; hemos logrado la certificación de nuestra huella de carbono acreditada por AENOR; y para dejar patente nuestro compromiso con el medio ambiente hemos adquirido, para el servicio de valija de la Comunidad de Madrid, un vehículo eléctrico que ha sustituido a otro de motor de combustión mucho más contaminante.
- Transformación digital: Fraternidad-Muprespa apuesta por la transformación digital de la sociedad y ha puesto a disposición de todos sus asegurados la app Mi Frater Paciente que permite a los pacientes acceder a su historia clínica electrónica, informes y pruebas médicas, así como remitir información a la Mutua.

El incremento de la actividad económica de los últimos años tiene como consecuencia un mayor volumen de gestión de la Mutua previéndose que seguirá creciendo. Para poder afrontarlo, hemos continuado revisando los procesos y su organización para así mantener y mejorar el servicio y asegurar la calidad, la cercanía y la eficiencia como nuestras señas de identidad.

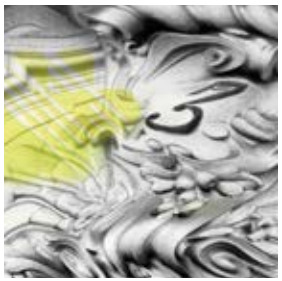
La mejora continua exige el esfuerzo y el trabajo en equipo de todos los empleados de Fraternidad-Muprespa, algo que llevamos realizando los últimos años, pero que no debemos olvidar ya que nos permitirá alcanzar cualquier reto que afrontemos.

Por último, quiero agradecer a todas las empresas asociadas, a los trabajadores protegidos y adheridos, a las asesorías, a la Administración y a la Junta Directiva la confianza depositada en la Mutua y en sus trabajadores. Nuestro compromiso con ellos y el deseo de superar sus expectativas, es algo que todos los que conformamos Fraternidad-Muprespa tenemos presente y justifica nuestro desempeño y dedicación diarios, lo cual nos permite afrontar el futuro con ilusión.

Madrid, 19 de julio de 2018.

0
ÍNDICE

CIFRAS Y LOGROS 10



PRESENTACIÓN 14
Misión, visión y valores
Régimen de propiedad y forma jurídica
Órganos de gobierno
Órganos de participación
Órgano de consulta
Organigrama

GOBIERNO CORPORATIVO 22
Código de conducta
Código ético
Riesgos penales
Responsabilidad de los cargos ejecutivos
Prevención y gestión de conflictos de intereses
Supervisión de la gestión
Cadena de suministro
Sistemas de seguridad
Transparencia de la gestión

Puede consultar la versión digital de la presente memoria en: fraternidad.com/memoria2017

ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR 28
Plan Estratégico Corporativo 2015-2017
Plan Estratégico Corporativo 2018-2020
Grupos de interés
Sistema de gestión de la innovación
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana
Cambios normativos
Calidad del servicio y satisfacción

INFORME DE GESTIÓN 2017 36
Empresas afiliadas
Trabajadores protegidos
Afiliación de trabajadores autónomos
Recaudación
Actividad en contingencia profesional
Actividad en contingencia común
Resumen económico financiero
Informe sobre el cumplimiento del código de conducta para la realización de inversiones financieras temporales

SU MUTUA 48
Red de atención
Asistencia social
Actividad preventiva
Comunicación
Información

UN BUEN LUGAR DE TRABAJO 70
Plantilla
Promoción y desarrollo
Formación
Retribución y beneficios sociales
Medición y seguimiento
Salud y prevención

Bienvenido a esta publicación interactiva. A través del menú ubicado en la parte superior de las páginas podrá navegar entre los diferentes capítulos del documento.

Pulsando en el botón índice regresará a esta página.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL 62
Integración de la RSC y el comportamiento ético
Prácticas laborales responsables
Responsabilidad sociosanitaria
Voluntariado corporativo
Sostenibilidad medioambiental

Encontrará enlaces a lo largo de la publicación que le permitirán acceder a otras partes de esta con contenido relacionado.

LA MUTUA DEL MAÑANA 76

ANEXOS 78
Cuentas anuales
Datos de la plantilla
Proceso de realización y principios que rigen el informe anual y memoria de sostenibilidad
Indicadores GRI (Global Reporting Iniciative)

1
CIFRAS Y LOGROS

EJERCICIO 2017

DATOS ECONÓMICOS (en millones de euros)

1.068,37M€
Total ingresos de gestión

25,26M€
Resultados económicos positivos

Ingresos / cuotas
986,05M€

Otros ingresos
82,32M€

SINIESTRALIDAD LABORAL

Accidentes con baja
47.118

Accidentes sin baja
53.905

CONTINGENCIAS COMUNES

Con cargo a la Mutua
114.572

Sin derecho a la prestación
191.103

DATOS DE LA CARTERA

	Contingencia profesional	Contingencia común
Empresas mutualistas	117.161	86.661
Autónomos	41.725	182.582
Trabajadores protegidos (incluye autónomos)	1.239.087	1.160.709

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

Importe de las ayudas
2.353.424,39€

+79.90% que el año anterior

PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS

Empresas actuadas
4.261

Visitas realizadas
5.861

MEDIOAMBIENTE

Huella de carbono
4.375,11 tCO_2eq

RECURSOS HUMANOS

Sanitario	Prevención	Gestión
973	52	1.010

2.035
Total personas de la plantilla

INSTALACIONES

Puntos de atención
122

Centros de atención sanitaria
2.661

CALIDAD

Encuestas a pacientes
+16.000

Valoración del servicio recibido
8,11 /10

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

TRABAJADOR PROTEGIDO

- Concesión de ayudas económicas desde la Comisión de Prestaciones Especiales por un importe de 2.353.424,39 euros (79,90% más que el año anterior).
- Aplicación de nuevos procedimientos y protocolos para mejorar la gestión en el ámbito sanitario (rehabilitación, derivación a fisioterapia, enfermos crónicos, etc.)
- Elaboración e implantación de guías rápidas y manuales de valoración de procesos de especial seguimiento en contingencias comunes de acuerdo a los criterios médicos del INSS.
- Mejora en la gestión de los procesos de rehabilitación con una disminución de los días de incapacidad, a través de la elaboración e implantación del manual básico de fisioterapia, entre otras actuaciones.
- Consolidación del piloto de telemedicina en las teleconsultas de traumatología en Canarias y de rehabilitación en Galicia.
- Consolidación de la aplicación historia clínica electrónica 2.0 encaminada a otorgar mayor calidad al seguimiento médico de los procesos sanitarios.
- Creación de la aplicación para el seguimiento hospitalario en tableta digital de los pacientes ingresados.
- Implantación de la nueva solución PACS-VNA para el almacenamiento y gestión de la imagen y documentación médica en el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, la cual se integrará en el resto de la red asistencial.
- Adquisición de la tecnología sanitaria del más alto nivel para la dotación del nuevo Hospital.
- Ampliación del servicio de acceso a Internet público a través de wifi a 20 nuevos centros de atención hasta alcanzar los 32.
- Auditoria de accesibilidad de acuerdo a la certificación DIGA (Distintivo de Grado de Accesibilidad) del 100% de los centros de atención y certificación de 83 de estos garantizando la seguridad, confortabilidad y usabilidad para cualquier persona sean cuales sean sus condiciones físicas, psíquicas o sensoriales.
- Obtención del Premio DIGA 2017 de la Fundación Shangri-La en reconocimiento a la accesibilidad y la responsabilidad social.
- Realización de formación específica a cargo de Ilunion para la atención al cliente con discapacidad.
- Implantación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma UNE-ISO 10002:2014 y Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones.
- Medición de la satisfacción de los pacientes atendidos a través de la realización de más de 16.000 encuestas telefónicas.
- Desarrollo de nuevas acciones, productos y materiales para la sensibilización de trabajadores en salud y prevención.

MUTUALISTA

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

SOCIEDAD

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

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

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

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

MEDIOAMBIENTE

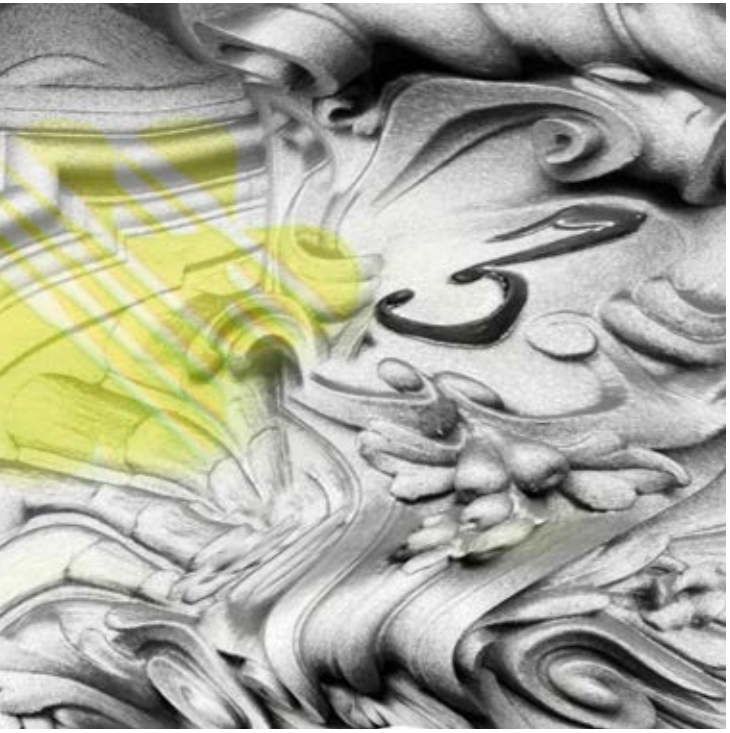
- Certificación de 23 nuevos centros conforme a la norma ISO 14001:2004, relativa al sistema de gestión ambiental, hasta alcanzar los 49 centros certificados.
- Adhesión a la Comunidad #PorElClima, iniciativa para luchar contra el cambio climático, asumiendo el compromiso de impulsar un plan de acción para la reducción de las emisiones de efecto invernadero.
- Creación del Comité de RSC para la realización de campañas de sensibilización y formación en materia de sostenibilidad medioambiental.
- Evaluación de los riesgos asociados al cambio climático y verificación por AENOR de la Huella de Carbono de la entidad para conocer el impacto ambiental que su actividad provoca sobre el medio ambiente y su posterior registro en el MAPAMA.
- Obtención del premio *enerTIC* en la categoría *smart sustainability* por el proyecto *Externalización de servicios energéticos,* el cual se traducirá al finalizar su implantación, en una mejora de eficiencia energética, con un ahorro medio del consumo del 11%, la reducción de 1GWh y de 3.080 toneladas de emisiones de CO_2 al año.
- Obtención del distintivo *Oso Ondo* de la empresa municipal de Agua de Vitoria.
- Obtención del certificado de Sostenibilidad Ambiental del Ayuntamiento de Málaga.

PROVEEDOR

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

PLANTILLA

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



2
PRESENTACIÓN

"LA TERCERA MÁS IMPORTANTE DEL SECTOR EN CUANTO A VOLUMEN DE CUOTAS, **CON UNOS INGRESOS EN 2017 DE 986,05 MILLONES DE EUROS**"

Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275, es la tercera más importante del sector en cuanto a volumen de cuotas, con unos ingresos en 2017 de 986,05 millones de euros. Su sede social se ubica en Madrid, en el número 3 de la Plaza de Cánovas del Castillo.

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

Desde su fundación, en 1929, ofrece sus servicios a trabajadores y empresas, a disposición de los cuales pone hoy una red de atención sanitaria formada por 122 centros propios, más de 2.000 centros con concierto y una plantilla de 2.035 personas al cierre del ejercicio 2017.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La misión de Fraternidad-Muprespa es la de

"Restablecer la salud de los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor atención y garantía".

Asimismo, la entidad concibe su existencia en base al servicio que proporciona a sus clientes, por lo que les sitúa en el centro de su visión estratégica:

"Ofrecer un servicio cercano, ágil y profesional a los trabajadores, empresarios y autónomos de nuestra Mutua".

Fraternidad-Muprespa se propone conseguir el éxito a través de un comportamiento ejemplar en su funcionamiento interno que trascienda a todos sus grupos de interés externos. La Mutua, consciente de su papel como entidad colaboradora con la Seguridad Social y de su naturaleza sin ánimo de lucro, persigue un funcionamiento impecable, honesto y riguroso, para lo cual establece un compromiso con los principios de las Naciones Unidas y con las mejores prácticas directivas y organizacionales.

Para ello, los valores que rigen su actuación, acordes con la razón de ser de la entidad desde su servicio a su financiación, son los siguientes:

SERVICIO A LOS CLIENTES

- Rapidez y agilidad en la atención a los trabajadores protegidos, buscando siempre la excelencia sanitaria.
- Igualdad de trato a todos los asociados y adheridos.
- Capacidad de resolución.
- Transparencia sobre los motivos que llevan a tomar las decisiones.

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

- Transparencia y comunicación entre los empleados para alcanzar los objetivos de la entidad.
- Trabajo en equipo con el fin de garantizar un mejor servicio y una mayor calidad del mismo.
- Aportación, por parte de cada empleado, de su conocimiento con el fin de alcanzar una mayor eficiencia en la gestión.
- Respeto e igualdad de trato entre y a todos los empleados de Fraternidad-Muprespa.

SENTIDO DE LO PÚBLICO

- La ágil aplicación de las normas y políticas dictadas por la Seguridad Social.
- La transparencia en la gestión.
- La protección y defensa de los bienes e ingresos públicos gestionados por la Mutua.

EFICIENCIA, CALIDAD E INNOVACIÓN

- Aprovechar y optimizar los recursos de que dispone para la prestación de los servicios y el logro de los objetivos corporativos.
- Garantizar las prestaciones de acuerdo a los criterios de la Seguridad Social en unos plazos razonables y con unos costes adecuados y proporcionados.
- Fomentar la innovación, la mejora, la creatividad y la aplicación de las mejores tecnologías para progresar en la gestión y en la calidad.
- Apostar por la máxima calidad sanitaria.
- Impulsar la adquisición de conocimientos por parte de los empleados y de la propia organización (gestión del conocimiento).

ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Honestidad por parte de todos los empleados y de la propia institución con todos los grupos de interés.
- Respeto a la confidencialidad de la información tratada por la empresa, especialmente cuando se trate de la gestión de datos de carácter sanitario.
- Fomento de la Responsabilidad Social Corporativa como entidad enmarcada en el sector público y con vocación de servicio a la sociedad.

RÉGIMEN DE PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

Fraternidad-Muprespa es una entidad colaboradora en la gestión de la Seguridad Social. Su marco normativo viene establecido además de en sus propios estatutos, en los artículos 80 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto-Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, así como en el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

De este modo, Fraternidad-Muprespa es una asociación privada de empresarios constituida mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscrita en el registro especial dependiente de este, que tiene por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social bajo la dirección y tutela del mismo, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en la Ley.

Fraternidad-Muprespa forma parte del sector público estatal de carácter administrativo, de conformidad con la naturaleza pública de sus funciones y de los recursos económicos que gestiona, sin perjuicio de la naturaleza privada de la entidad.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Los órganos de gobierno de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, de acuerdo al artículo 85 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad, son la Junta General, la Junta Directiva y el Director gerente.

Junta General

La Junta General es el órgano superior de gobierno de Fraternidad-Muprespa, integrado por todos los empresarios asociados, por una representación de los trabajadores por cuenta propia adheridos en los términos que se establezcan reglamentariamente, y por un representante de los trabajadores dependientes de la Mutua.

La Junta se reúne con carácter ordinario una vez al año para aprobar el anteproyecto de presupuestos del ejercicio siguiente y las cuentas anuales. La reunión correspondiente al ejercicio 2017 es el 19 de julio de 2018 en Madrid.

La Junta se convoca públicamente y, aunque solo tengan derecho a voto aquellos que estuvieran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones sociales, toda persona física o jurídica que asista puede plantear las cuestiones que considere oportunas (económicas, ambientales, sociales), respondiéndose, de ser posible, en el momento o bien indicando cómo y cuándo se contestará.

Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano colegiado al que corresponde el gobierno directo de la Mutua. Al cierre del ejercicio 2017 estaba compuesta por los representantes de 16 empresas asociadas además del representante de los trabajadores de Fraternidad-Muprespa. Las empresas miembros de la Junta representan el 7,57% de los trabajadores por cuenta ajena a los que da protección la entidad (93.761 sobre un total de 1.239.087 trabajadores).

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

Es competencia de la Junta Directiva la ejecución de los acuerdos adoptados por la misma, la formulación de los anteproyectos de presupuestos y de las cuentas anuales, así como la exigencia de responsabilidad al Director gerente.

La Junta Directiva se ha reunido seis veces en 2017 tratando los principales asuntos de cada momento. Entre estos ha atendido cuestiones económicas, medio ambientales (nuevos centros, acuerdos de reducción del impacto ambiental en el consumo de agua, buenas prácticas ambientales, etc.) y sociales (acuerdos con otras entidades de integración con personas con discapacidad, de accesibilidad, etc.). La Junta además recibe el informe de la actividad llevada a cabo por el Órgano de Análisis de Conductas.

Un año más, entre las principales preocupaciones trasladadas, se ha encontrado el incremento de procesos en contingencia profesional y en contingencia común, así como el aumento del gasto en prestaciones económicas por contingencias comunes, cuestiones que por lo demás constituyen una gran preocupación general del sector de mutuas. Este asunto se ha tratado a su vez en reuniones con los órganos de tutela del Ministerio.

Junta General Ordinaria 2017

"LAS EMPRESAS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA REPRESENTAN EL 7,57% DE LOS TRABAJADORES POR CUENTA AJENA A LOS QUE DA PROTECCIÓN LA ENTIDAD"

Miembros de la Junta Directiva a 31 de diciembre de 2017:

Presidencia

MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A.
D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós

Vicepresidencias

SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES (SEPI)
D. Bartolomé Lora Toro

REPSOL, S.A.
D. Jesús Fernández de la Vega Sanz

GRUPO SCHOLTZ, S.L.
D. Manuel Piñera Gil-Delgado

Secretaría

TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.
D. Javier Delgado Martínez

Vocalías

BBVA DINERO EXPRESS, S.A.
D.ª Paloma Rodríguez de Rávena

CALIDAD PASCUAL, S.A.U.
D. Jesús Carnero Fernández

CEMEX ESPAÑA, S.A.
D.ª Carmen Burgos Casas

C.S. DE LA COMISIÓN OBRERA NACIONAL DE CATALUÑA
D.ª Luisa Montes Pérez

EMPRESA DE TRANSFORMACIÓN AGRARIA, S.A. (TRAGSA)
D. Jorge Hernández Marijuan

ENDESA, S.A.
D. Germán Medina Carrillo

GHQ INMUEBLES, INSTALACIONES Y EQUIPOS, S.L.
D. Leopoldo Álvarez Martín

IBERIA L.A.E. OPERADORA S.A.U.
D. Luis Pérez Capitán

REAL MADRID CLUB DE FUTBOL
D. Manuel Redondo Sierra

RENFE OPERADORA
D. Cecilio Gómez-Comino Barrilero

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.
D.ª Lourdes Fernández de la Riva

Representación de los trabajadores de Fraternidad-Muprespa

D. Fernando Corvo González

Director gerente

El director gerente ejerce la dirección ejecutiva de la Mutua y le corresponde desarrollar sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la entidad, sin perjuicio de estar sujeto a los criterios e instrucciones que, en su caso, le impartan la Junta Directiva y el presidente de la misma.

El director gerente está vinculado mediante contrato de alta dirección sujeto al Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del personal de alta dirección. Nombrado por la Junta Directiva, la eficacia del nombramiento y la del contrato de trabajo está supeditada a la confirmación del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Comisión de Control y Seguimiento

La Comisión de Control y Seguimiento es el órgano de participación de los agentes sociales al que corresponde conocer e informar de la gestión que realiza la entidad en las distintas modalidades de colaboración, proponer medidas para mejorar el desarrollo de las mismas en el marco de los principios y objetivos de la Seguridad Social, informar el anteproyecto de presupuestos y las cuentas anuales y conocer los criterios que mantiene y aplica la Mutua en el desarrollo de su objeto social y en cuestiones medioambientales y sociales; todo ello conforme a lo establecido en el artículo 37 del Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre.

Es un órgano paritario compuesto por un máximo diez miembros designados por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas. Su presidente, según está regulado, coincide con el presidente de la Junta Directiva. Los procesos de consulta e interactuación entre la Comisión de Control y Seguimiento y el órgano superior de gobierno –la Junta Directiva- se producen a través del Director gerente.

La Comisión de Control y Seguimiento se ha reunido en cuatro ocasiones durante el año 2017.

Miembros de la Comisión de Control y Seguimiento a 31 de diciembre de 2017:

Presidencia

MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A.
D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós

Secretaría

FRATERNIDAD-MUPRESPA
D. Carlos Aranda Martín

Vocalías

RENFE OPERADORA
D. Juan López Pulido

CC.OO.
D. Manuel Barroso Carranco
D. Ángel Luis Moreno Ramos
D. Luis Landa Arocena

U.G.T.
D. José Alberto Fernández Jiménez
D. Francisco Casado Galán

Comisión de Prestaciones Especiales

La Comisión de Prestaciones Especiales es el órgano competente para la concesión de los beneficios derivados de la Reserva de Asistencia Social a favor de los trabajadores protegidos o adheridos y sus derechohabientes.

Está constituida por 8 representantes de los trabajadores empleados por las empresas asociadas y 8 representantes de los empresarios asociados, designados por la Junta Directiva. La propia comisión elige de entre sus miembros al presidente.

La designación de los representantes de los trabajadores la realizan las organizaciones sindicales que hayan obtenido el 10 por 100 o más de delegados de personal y miembros de comités de empresa y de los correspondientes órganos de las administraciones públicas.

La Comisión de Prestaciones Especiales se ha reunido en 12 ocasiones durante el año 2017.

Miembros de la Comisión de Prestaciones Especiales a fecha de 31 de diciembre de 2017:

Presidencia

IBERIA L.A.E. OPERADORA S.A.U.
D.ª María Teresa García Menéndez

Secretaría

MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA
D. Francisco José Casado Galán – U.G.T.

Representación empresarial

ADIF (ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS)
D. Jesús Ángel Díaz Muñoz
AENA AEROPUERTOS, S.A.
D. Alejandro Ruiz Duo
AUTOCARES JAVIER DE MIGUEL MORENO, S.A.
D.ª Laura Menor de Miguel
BBVA DINERO EXPRESS, S.A.U.
D.ª María Begoña Gordo Hernández
ENDESA, S.A.
D. Segundo Caeiro Ríos
RENFE OPERADORA
D. Jesús Adiego Samper
REPSOL, S.A.
Pendiente de designar

Representación de los trabajadores

IBERIA L.A.E. OPERADORA S.A.U.
D.ª Luz Mª Urbán Suárez (CC.OO.)
CC.OO. INDUSTRIA
D.ª Raquel Márquez Fernández (CC.OO.)
MERCEDES BENZ RETAIL, S.A.
D. Francisco Gutiérrez Díaz (CC.OO.)
PAÑALON, S.A.
D. Juan Munera Carretero (CC.OO.)
PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.
D. Gonzalo Fillola Campos (U.G.T.)
REPSOL BUTANO, S.A.
D. Ángel David Moreno Quilez (U.G.T.)

Suplentes

MINISTERIO DE FOMENTO
D. Salvador Sánchez Sevillano (U.G.T.)
PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.
D. Javier González de la Higuera Francisco (U.G.T.)

"LA COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES ES EL ÓRGANO COMPETENTE PARA LA CONCESIÓN DE LOS **BENEFICIOS DERIVADOS DE LA RESERVA DE ASISTENCIA SOCIAL A FAVOR DE LOS TRABAJADORES PROTEGIDOS O ADHERIDOS Y SUS DERECHOHABIENTES"**

ÓRGANO DE CONSULTA

Junta Asesora Nacional

La Junta Asesora Nacional es un órgano que asesora a los órganos de gobierno de la Mutua, a petición de estos, sobre cualquier cuestión que pueda afectar a la entidad.

La Junta está compuesta por un máximo de veinte miembros que no ostentan cargo alguno.

La Junta Asesora Nacional se ha reunido dos veces durante el año 2017.

Miembros de la Junta Asesora Nacional a 31 de diciembre de 2017:

Presidencia

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA
D. Francisco Rivillas Robles

Vicepresidencia

CAMPI Y JOVÉ, S.A.
D. Carlos Galcerán Homet

Secretaría

AUTOCARES JAVIER DE MIGUEL, SA.
D. Javier de Miguel Moreno

Vocalías

ADIF (ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS)
D. Jesús Angel Diaz Muñoz

AENA AEROPUERTOS, S.A.
D. Alejandro Ruiz Dúo

BOLUDA CORPORACIÓN MARÍTIMA S.L.
D. Tomás Barona de Guzmán

EMPRESA DE TRANSFORMACIÓN AGRARIA S.A. (TRAGSA)
D. Miguel Angel Hernández García-Moya

ENAGAS
D.ª Mar Cuenca Roldán

ENDESA, S.A.
D. Segundo Caeiro Ríos

FAGOR EDERLAN TAFALLA, SOCIEDAD COOPERATIVA
D. Ignacio María Ugalde Barbería

IBERIA L.A.E. OPERADORA S.A.U.
D.ª María Teresa García Menéndez

REPSOL QUIMICA, S.A.
D. Rafael del Portillo García

TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U.
D.ª Ana Guijarro Ortego

ORGANIGRAMA

Organización de los servicios centrales

Director gerente
Carlos Aranda Martín

Secretario general
Antero Fernández de la Mela Muñoz

- RED
- Defensor del mutualista Julio Santos
- Intervención Olvido Bravo
- Organización y Planificación Amaya Caballero y Pablo Asensio (a)
- Director de Centro de Recursos Humanos y RSC Manuel Porrúa García
  - Servicio de Prevención Propio Antonio de Cos

Subdirector general de Sistemas de Información y Servicios
Pedro Serrera Cobos

- Compras y Servicios Belén Sierra
- Desarrollo Sergi Frontons
- Obras Julio Carbajo
- Producción, Sistemas y Comunicaciones Javier Gutiérrez
- Seguridad de Sistemas Jorge Vidal

Subdirector general de Gestión
Esteban Mate de Miguel

- Director de Centro de Coordinación Asistencial y Control de la IT
  José I. Mora Blanco
  Fernando Mena Babiano (a)
  - Hospitales Elena López (Gerente)
- Gestión Sanitaria Eva M. Manzano
- Prestaciones Económicas Eduardo Castro y Natalia Rodríguez (a)

Subdirectora general de Prevención, Calidad y Comunicación
Natalia Fernández Laviada

- Comunicación y RR.II. Miguel A. Quesada
- Prevención y Desarrollo de la Cultura de la Salud Mar Morales
- Calidad Elena Iglesias

Director de Centro de Asesoría y Servicios Jurídicos
Rafael Domenech Gironi
Jesús Mas Mayoral (a)

- Contratación María E. López

Director de Centro Financiero Contable
Agustín Herrera Gonzalo

- Presupuestos Alberto Meneses
- Contabilidad Elvira García
- Pagos, Registros Contables e Inventario Arturo Ruiz

- Control de Gestión y Auditoría Lucía Vidal-Aragón

DEPARTAMENTOS / Directores

Organización territorial

La organización territorial de Fraternidad-Muprespa ha estado compuesta al final del 2017 de los siguientes territorios y directores responsables de los mismos:

- Comunidad de Madrid y grandes mutualistas. Sede en Madrid.
  Domingo Redondo Flores
- Cataluña, Aragón e Islas Baleares. Sede en Barcelona.
  Carlos Luis Sáez de Juan
- Andalucía, Ceuta, Melilla y Canarias. Sede en Málaga.
  Sonia Medrano Pascual
- Castilla-La Mancha, Extremadura, Comunidad Valenciana y Región de Murcia. Sede en Guadalajara.
  Eduardo Sanz Murillo
- País Vasco, La Rioja, Navarra, Cantabria y Asturias. Sede en Pamplona.
  José Ignacio Díaz Lucas
- Galicia y Castilla y León. Sede en Valladolid.
  Jacobo Baró Pazos

Cambios organizativos

No se han producido cambios en la estructura de la organización durante el 2017. Sin embargo se han realizado los siguientes nombramientos:

- Director del dpto. de Presupuestos: Alberto Meneses.
- Director adjunto del dpto. de Organización y Planificación: Pablo Asensio.

Hospital central

La organización del Hospital central de Fraternidad-Muprespa estaba compuesta al final del 2017 de las siguientes unidades y responsables:

Equipo directivo

- Gerencia
  Dra. Elena López Eusebio
- Dirección Enfermería
  Emilia Vera Bolaños
- Área de Administración
  Mercedes Heras Lozano
- Área de Admisión
  Dr. José Luis Martín Martín

Unidades funcionales

- Jefe de Servicio de Traumatología
  Dr. Alejandro Fernández Domingo
- Jefe de Sección 1 Traumatología
  Dr. Juan Pablo Aguado Fernández
- Jefe de Sección 2 Traumatología
  Dr. Diego García Muela
- Unidad de Columna
  Dr. Eduardo Hevia Sierra
- Unidad de Medicina Interna
  Dr. Fernando Cuevas Moreno
- Unidad de Rehabilitación
  Dr. Ángel Luis González Pascual
- Farmacia
  Emilia Roldán Talavera
- Diagnóstico por imagen
  Dra. Antonia García García
  Dr. Eduardo Aguado Posadas
- Anestesia
  Dr. Rafael Ramírez Miñana
  Dr. Eduardo Mediano Weiker
- Neurofisiología Clínica
  Dra. Clara Nevado Jiménez

Supervisión

- Hospitalización
  Ventura Sabio Merino
  M. J. Alguacil Abarca
- Consultas externas
  Carolina Ruiz Rodríguez
- Quirófano
  Mercedes Páez Carrascosa
- Rehabilitación
  Laura Valtueña Príncipe

3
GOBIERNO CORPORATIVO

“LOS CÓDIGOS ÉTICO Y DE CONDUCTA, LA RESPONSABILIDAD DE SUS CARGOS EJECUTIVOS, LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES, LA TRANSPARENCIA DE SU GESTIÓN, LA CADENA DE SUMINISTRO O LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD **DAN FORMA A SU GOBIERNO CORPORATIVO**”

Código de Conducta
y código ético
fraternidad.com

Fraternidad-Muprespa funciona de acuerdo a un conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan su estructura y el funcionamiento de sus órganos de gobierno. Esta regulación, compuesta por sus códigos ético y de conducta, la responsabilidad de sus cargos ejecutivos, la gestión de los conflictos de intereses, la transparencia de su gestión, la cadena de suministro o la gestión de la seguridad, entre otros aspectos, dan forma a su gobierno corporativo.

CÓDIGO DE CONDUCTA

El código de conducta es el documento que establece las normas de conducta y el comportamiento adecuado en coherencia con los valores de la entidad. Dicho código refleja los principios de actuación tanto para el personal laboral de la entidad como para las personas que actúan bajo su control e influencia. Su aprobación se llevó a cabo por la Junta Directiva en diciembre de 2012.

El código de conducta es de obligado cumplimiento para todo el personal de Fraternidad-Muprespa, con independencia de la modalidad contractual que determine la relación laboral, la posición o el lugar en el que se desempeñe el trabajo. Como parte del código de conducta se establecen las normas de conducta específicas para la prevención de riesgos penales, en cuyo control y evaluación se centra el Órgano de Análisis de Conductas de la entidad.

El día 4 de abril de 2013 se aprobó y entró en vigor la Instrucción 01/056, Reglamento del Órgano de Análisis de Conductas, que define sus funciones, composición y procedimientos. Este órgano es el responsable de analizar, evaluar y tramitar la información recibida a través del canal de control de conductas, identificando aquellas conductas que puedan tener consecuencias penales. A su vez, el canal de control de conductas es la herramienta que está a disposición de toda la plantilla para encauzar la información sobre cualquier incumplimiento de las normas contenidas en el código de conducta.

El Órgano de Análisis de Conductas presentó a la Junta Directiva en diciembre de 2017 su informe anual sobre el grado de cumplimiento del código de conducta de Fraternidad-Muprespa.

El Órgano de Análisis de Conductas de Fraternidad-Muprespa se ha reunido en cuatro ocasiones durante 2017.

CÓDIGO ÉTICO

El código ético es el conjunto de normas morales, principios y valores que rigen la conducta de Fraternidad-Muprespa en el desarrollo de su actividad como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social y en su compromiso con sus grupos de interés y con la sociedad. El código ético fue aprobado por la Junta Directiva en diciembre de 2012.

RIESGOS PENALES

El 31 de marzo de 2015 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley Orgánica 1/2015 por la que se modifica el Código Penal. El texto de la reforma, que entró en vigor el 1 de julio de 2015, atribuye especial importancia a los sistemas de prevención de delitos de las personas jurídicas, cuya correcta implementación podrá atenuar e incluso excluir la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

La elaboración de un programa de prevención de delitos es una tarea compleja. En primer lugar porque la regulación legal es austera, ya que se limita a especificar los mínimos que debe contener el programa; en segundo lugar porque se ha de actuar, de modo transversal, sobre toda la organización de la Mutua; y por último, porque se precisa una visión multidisciplinar que vaya más allá del derecho *stricto sensu*.

Fraternidad-Muprespa se ha visto, por tanto, en la necesidad de revisar sus protocolos y órganos de supervisión y control para adaptarlos a los requisitos sobre estándares de diligencia y debido control que deberán cumplirse con anterioridad a la comisión de delitos en el seno de la persona jurídica.

Por ello, la Junta Directiva, en fecha 19 de octubre de 2017, de forma unánime, ha acordado aprobar la aplicación de la política de cumplimiento penal necesaria para la obtención de la certificación UNE 19601, así como la creación del Órgano de Cumplimiento Penal, dotándole de la independencia, autoridad y medios suficientes para el ejercicio de sus funciones.

RESPONSABILIDAD CARGOS EJECUTIVOS

Los miembros de la Junta Directiva, el director gerente y las personas que ejercen funciones ejecutivas son responsables directos frente a la Seguridad Social, Fraternidad-Muprespa y las empresas asociadas, de los daños que causen por actos u omisiones contrarios a las normas jurídicas de aplicación a los estatutos o a las instrucciones

dictadas por el órgano de tutela, así como por los actos realizados incumpliendo los deberes inherentes al desempeño del cargo, siempre y cuando haya intervenido dolo o culpa grave.

PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

Para la prevención y gestión de conflictos de intereses Fraternidad-Muprespa dispone de los siguientes mecanismos:

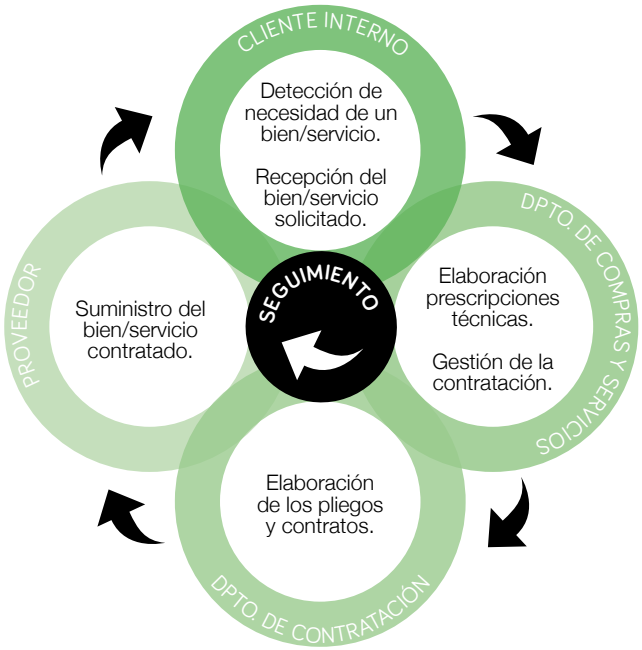
- Firma anual de los miembros de los Órganos de Gobierno y Participación de una declaración de no estar incursos en causa de incompatibilidad y de conocer las prohibiciones del art. 91.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Firma de todo miembro del Órgano de Asistencia a la Contratación de una declaración de no estar incursos en ninguna de las causas de exclusión que se adjuntan al expediente. En caso de advertirse que se diese alguna de las causas, el miembro sería inmediatamente sustituido pudiendo, en caso de considerarse necesario, retrotraer alguna actuación ya realizada.
- Existencia de un código de conducta para la plantilla en el que se describen los posibles conflictos de intereses y la actuación ante los mismos. El seguimiento de su cumplimiento viene llevado a cabo anualmente sobre la base de un informe que eleva el Órgano de Análisis de Conductas.

SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN

Los mecanismos de gestión del desempeño de carácter externo que supervisan y controlan la actividad de Fraternidad-Muprespa y por lo tanto el gobierno de la misma son los siguientes:

- Económicos:
  - Auditoría del Tribunal de Cuentas.
  - Auditoria de la Intervención General de la Seguridad Social.
  - Auditoría anual por iniciativa de Fraternidad-Muprespa.
- Ambientales:
  - Certificaciones ambientales (ISO 14001, EMAS).
  - Verificación de la Huella de Carbono.
- Sociales:
  - Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
  - Sello Bequal categoría plus.
  - Certificado DIGA.
- Otros:
  - Certificación de gestión de la calidad (ISO 9001).

Asimismo, la entidad cuenta con una unidad interna de Control de gestión y Auditoría encargada de realizar auditorías en los centros de atención y unidades de servicios centrales, vigilar el cumplimiento de los procesos, instrucciones y normativa vigentes, e informar periódicamente de las incidencias más preocupantes detectadas.



CADENA DE SUMINISTRO

La cadena de suministro de Fraternidad-Muprespa tanto de bienes como de servicios, consta de las fases de licitación, contratación, ejecución y seguimiento del contrato.

La cadena de suministros no ha sufrido cambios significativos durante el 2017.

Regulación de la contratación

Fraternidad-Muprespa, como parte del sector público estatal, está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público, según Real Decreto Legislativo 3/2011, y a sus disposiciones de desarrollo. Concretamente tiene la consideración de poder adjudicador a efectos de la citada Ley. Por ello, publica sus procedimientos de contratación en la plataforma de contratación del sector público.

Además de la Ley de Contratos del Sector Público, la regulación interna por la que se rige la función de adquisición de suministros y servicios en Fraternidad-Muprespa viene fijada por:

- Instrucción de contratación de servicios centrales
- Instrucción de contratación de servicios periféricos
- Código ético
- Código de conducta
- Política de compras

Política de compras
fraternidad.com

Auditorías y sistemas de control

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

Responsabilidad en la cadena de suministro

Durante el ejercicio 2017 se han mantenido los criterios y cláusulas administrativas aplicadas a la cadena de suministro: conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos), ISO 13485 (Sistema de gestión de la calidad para productos sanitarios) y el empleo de papel proveniente de bosques gestionados de modo sostenible (certificado FSC o PEFC).

Gestión de consultas y trámites

Para la gestión unificada y homogénea de las consultas sobre licitaciones, requerimientos de documentación, comunicaciones de adjudicación y otros trámites relativos a la contratación, Fraternidad-Muprespa hace uso del buzón de correo electrónico licitaciones@fraternidad.com. Asimismo, de carácter análogo al anterior pero destinado a la gestión interna, la entidad dispone de otro buzón.

No existe un registro cuantitativo de los diferentes tipos de mensajes entrantes y salientes. Estos se clasifican, se gestionan y se archivan asociándolos a los expedientes de contratación con los que estén relacionados.

Presupuesto

La ejecución presupuestaria de Fraternidad-Muprespa al cierre de 2017 ha sido de 10.257.811,01 euros en el capítulo 2 (Gastos en bienes corrientes y de servicios) y de 621.296,56 euros en el capítulo 6 (Inversiones reales).

Principales contratos

Los principales tipos de suministros de bienes y servicios que de manera general ha contratado Fraternidad-Muprespa son:

- Equipamiento sanitario.
- Material para cirugías (osteosíntesis), consumibles de quirófano y otro material fungible para el Hospital.
- Armarios botiquines y reposiciones para empresas mutualistas.
- Equipamiento y material para oficinas.
- Consumibles informáticos.
- Servicios generales (limpieza, seguridad, valija y transportes, gestión de residuos, mantenimiento de los equipamientos, etc.)

De manera más concreta los principales contratos que la Mutua ha tramitado durante el 2017 son:

- Suministro de artículos de parafarmacia y asistencia técnico-legal para los centros asistenciales.
- Suministro, instalación y mantenimiento de dos equipos de radiología digital para los centros asistenciales de Córdoba y Ripollet.
- Suministro, instalación y mantenimiento de un equipo de radiología convencional y un sistema CR para el centro asistencial de Arrecife.
- Suministro, instalación y puesta en marcha de 8 equipos de diatermia para diversos centros asistenciales.
- Para el nuevo Hospital Fratenidad-Muprespa Habana:
  - Suministro, instalación, puesta en marcha y mantenimiento de los elementos de quirófano del bloque quirúrgico.
  - Suministro de material de ortopedia técnica prefabricada y accesorios de ortopedia.
  - Suministro e instalación de dos equipos de radiología digital con suspensión de techo.
  - Suministro e instalación de una tomografía axial computarizada.
- Suministro, transporte y matriculación de un vehículo eléctrico.
- Suministro de material de oficina y consumibles informáticos.
- Servicio de investigación privada por medio de detectives para dar cobertura a nivel nacional.
- Servicio de traslado y alojamiento del Centro de Proceso de Datos.
- Servicio integral de gestión de nóminas.
- Servicio de mensajería.
- Servicio de gestión de residuos generados en los centros de trabajo.
- Servicios de instalación, explotación y mantenimiento de máquinas automáticas expendedoras de bebidas frías, calientes y multiproductos para los centros de trabajo.

SISTEMAS DE SEGURIDAD

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

Plan director corporativo de seguridad

En 2017 Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo la implantación del plan director corporativo de seguridad que se aprobó en 2016. El plan integra y coordina las diferentes líneas de trabajo dentro de la entidad en materia de seguridad.

Durante el establecimiento del plan director se efectuó una identificación y análisis de los riesgos de seguridad más relevantes dando lugar a la definición de un plan de tratamiento de riesgos específico. En el seguimiento periódico del plan director se revisa el nivel de implantación de las medidas del plan de tratamiento, así como los incidentes de seguridad registrados u otras cuestiones que han afectado al ámbito de la seguridad en el periodo. Dentro de este plan se han implantado una serie de actuaciones en materia de seguridad, tales como:

- Definición de criterios para la dotación de sistemas de video-vigilancia y sistemas de alarma contra intrusiones en los centros.
- Elaboración e implantación de un manual de cumplimiento de la LOPD y de las normas internas de seguridad.
- Definición e implantación de criterios de seguridad de acceso a las estancias de los centros de la Mutua donde se ubican los servidores informáticos.
- Definición e implantación de criterios de seguridad de acceso a los archivos donde se custodia información sensible.
- Inclusión en los pliegos de contratación de proveedores de servicios un requisito referido a la obligatoriedad de firmar un acuerdo de confidencialidad por parte del personal laboral que preste sus servicios en las instalaciones de la Mutua.

Seguridad de la información

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el estándar ISO/IEC 27001 implantado en Fratenidad-Muprespa que cuenta con un elevado grado de madurez, ha sido otro eje en torno al cual se han desarrollado buena parte de las actuaciones en 2017:

- Implantación de medidas y controles de seguridad de acuerdo al plan de tratamiento de riesgos, entre las que destacan:
  - Establecimiento de un canal seguro de intercambio de documentación con los pacientes a través del portal del paciente.
  - Definición, implantación y control de medidas de seguridad relativas a la externalización del alojamiento del Centro de Proceso de Datos.
  - Implantación de las medidas extraídas de la auditoría de hacking ético efectuada en 2016.
  - Instalación de sistemas anti-spam en la red perimetral.
- Estudio de viabilidad de la implantación de una solución de gestión centralizada de los certificados digitales de identificación y firma electrónica que se utilizan en la gestión y tramitación telemática con las administraciones públicas, entre otras entidades.
- Cumplimiento de la legislación y las buenas prácticas en materia de protección de datos en términos de:
  - Tramitación de derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición).
  - Gestión de contratos de “encargado del tratamiento” de acuerdo al artículo 12 de la LOPD.
  - Resolución de consultas sobre protección de datos y seguridad.
  - Expedición de certificados de cumplimiento de la LOPD.
  - Control mensual del registro de acceso a datos personales por parte del personal de la entidad.

Cabe destacar que en 2017 se han llevado a cabo las auditorias para el mantenimiento de las certificaciones ISO 9001, ISO 14001, Reglamento EMAS III e ISO 27001, del sistema de gestión integrado en el ámbito de los sistemas de información.

Servicio integral centralizado de seguridad electrónica

Fraternidad-Muprespa ha implantado en 2017 un servicio integral centralizado de seguridad electrónica que ha permitido llevar a una central receptora de alarmas la vigilancia remota de todas sus oficinas. La prestación del servicio, que fue adjudicada por licitación pública a finales de 2016 a la empresa Techco Security, cubre los siguientes aspectos:

- Instalación, mantenimiento y operación de los sistemas de seguridad electrónica (anti intrusión y video vigilancia).
- Mantenimiento y operación de los sistemas de detección y protección contra incendios.
- Control remoto de las alarmas y ejecución de los protocolos de seguridad definidos.

Adaptación al Reglamento Europeo de Protección de Datos

Durante 2017 han continuado los trabajos de adaptación de los procesos y actuaciones de la entidad al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, aprobado en abril de 2016 y que entrará en vigor en mayo de 2018.

Entre los trabajos cabe destacar la preparación de una acción formativa interna sobre el RGPD donde se recogen los principales contenidos que afectan a la actividad de la entidad en cuanto al tratamiento de datos personales.

AENOR ER Empresa Registrada ER-1839/2004 | AENOR Gestión Ambiental GA-2005/0587 | AENOR ER Seguridad Información SI-0081/2010 | EMAS VERIFIED ENVIRONMENTAL MANAGEMENT ES-MD-000290

TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN

La transparencia es un aspecto recurrente en los valores que rigen el funcionamiento de Fraternidad-Muprespa, tanto en su relación con los clientes, internamente entre sus empleados para lograr alcanzar de una manera más eficiente los objetivos que se propone, como en su vertiente pública con el compromiso de informar sobre su gestión.

El bueno gobierno de la Mutua estima que la información y la transparencia es la base de la relación con sus grupos de interés ya que favorece la credibilidad, la estabilidad y contribuye a impulsar el crecimiento y la generación de riqueza.

Ley de transparencia

En cumplimiento con de lo dispuesto por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen gobierno, Fraternidad-Muprespa ofrece a través del portal web corporativo, bajo el título Ley de transparencia, información relativa a su funcionamiento, actuación y actividad.

Ello responde, por un lado, a la obligación de publicar de manera permanente determinada información pública exigida por la ley con el fin de garantizar la transparencia de su actividad, la llamada publicidad activa, y por otro, el derecho de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos, también llamada publicidad pasiva.

"Ley de transparencia"
fraternidad.com

Información ofrecida

- Información institucional relativa a Fraternidad-Muprespa, los servicios que ofrece como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, el Plan Estratégico, la Responsabilidad Social Corporativa y el patrimonio inmobiliario.
- Estructura organizativa que incluye la composición de los órganos de gobierno y participación, así como el organigrama de la entidad.
- Información económica que comprende el informe anual y memoria de sostenibilidad (desde el año 2003), la información relativa a las acciones de gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria, las tarifas oficiales de mutuas, los presupuestos, los informes y cuentas, así como la liquidación de ingresos, la liquidación de gastos, el seguimiento de indicadores y objetivos; además de los contratos llevados a cabo por la Mutua a los que se accede mediante enlace a la Plataforma de Contratación del Estado.
- Información jurídica con la normativa vigente que afecta al sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Portal de la transparencia

Desde el 10 de diciembre de 2014 está abierto el portal de la transparencia del Gobierno de España. Se trata de un espacio de información de la Administración General del Estado, vivo y dinámico en el que están disponibles todas las categorías de publicidad activa que establece la Ley. Fraternidad-Muprespa ha aportado información relativa a su actividad para que cualquier ciudadano pueda ejercer su derecho de acceso a la información.

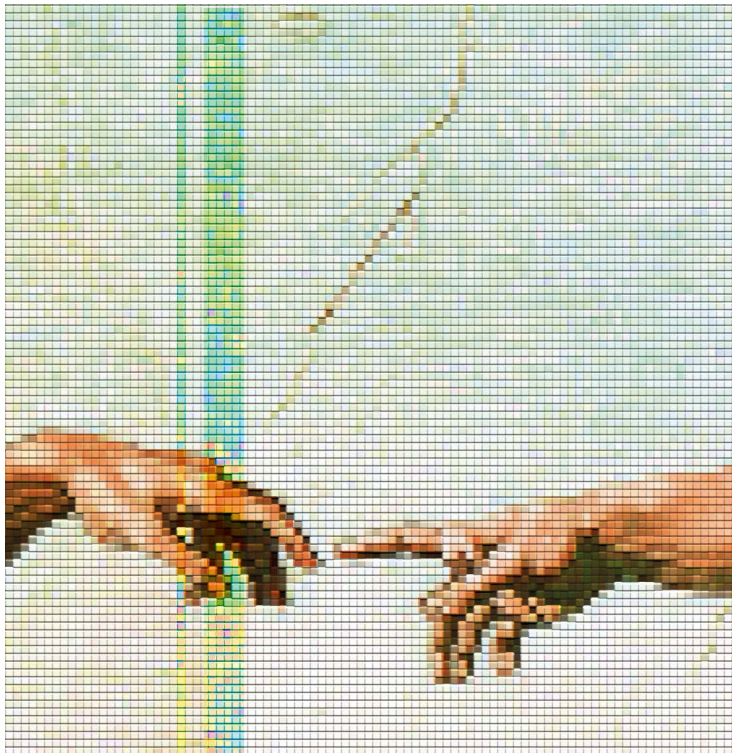
La información publicada en este portal se divide en tres bloques:

- Institucional, que recoge toda la información relativa a los currículos y retribuciones del director gerente.
- Normativo, que reúne información de relevancia jurídica como las directrices, instrucciones, acuerdos, circulares o las respuestas a consultas, siempre que supongan una interpretación del Derecho o tengan efectos jurídicos frente a terceros.
- Económico, que agrupa información sobre los contratos celebrados por la Mutua, la relación de inmuebles de titularidad de la Tesorería General de la Seguridad Social y uso por parte de Fraternidad-Muprespa, así como la información económico-financiera (cuentas anuales, ejecución presupuestaria, etc.).

Solicitud de información pública

Cualquier persona en el ejercicio de su derecho de acceso a la información puede solicitar información no publicada en los apartados anteriores relativa a Fraternidad-Muprespa, para lo cual dispone en su portal web de un formulario elaborado al efecto. Este derecho de acceso a la información está sujeto a los límites que tienen como objetivo proteger otros bienes jurídicos que puedan quedar desprotegidos si se da la información. Del mismo modo, también puede acceder al servicio de solicitud de información pública que es un derecho regulado por la Ley de Transparencia y Buen Gobierno a través del canal específico del Portal de la Transparencia del Gobierno de España.

Durante el ejercicio 2017 han tenido entrada dos peticiones de información a través del canal Web de la Mutua que se han tramitado y respondido en tiempo y forma a través del Portal de la Transparencia del Gobierno de España.



4
ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR

PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2015 - 2017

Fraternidad-Muprespa ha finalizado en 2017 su segundo Plan Estratégico Corporativo (PEC) el cual inició en 2015. Gracias a este la entidad ha dado un salto cualitativo y ha consolidado algunos logros significativos, dotándola de elementos diferenciadores respecto al resto de mutuas, que se convierten en un valor añadido para sus grupos de interés.

Mediante dicho plan la entidad articuló su estrategia para los años 2015 a 2017, dotándolo de mecanismos de actualización que le proporcionan la flexibilidad oportuna para adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno, tanto legislativo como económico y social.

Las cuatro líneas de trabajo del PEC han sido:

1. Calidad y Satisfacción
2. Generación de confianza
3. Eficiencia y Rentabilidad
4. Recursos humanos

Las cuales se han concretado en:

12 OBJETIVOS OPERATIVOS

47 PROYECTOS

201 TAREAS

El grado de cumplimiento global del PEC en términos de ejecución de los proyectos previstos ha sido del 91%. Este contempla 37 proyectos completamente finalizados, otros 9 que se encuentran en fase final y 1 iniciado.

Algunos de los principales hitos alcanzados por el II PEC han sido:

- Instrucción referente a los conciertos sanitarios de la entidad.
- Procedimiento de rehabilitación y procedimiento enfermos crónicos.
- Protocolo de rehabilitación en patologías leves del aparato locomotor.
- Manual básico de fisioterapia.
- Guías rápidas sanitarias.
- Proyecto de telemedicina.
- Proyecto de teleconsulta de rehabilitación.
- Comité de expertos sanitarios.
- Protocolo para la gestión del embarazo y lactancia de riesgo.
- Protocolos para la gestión de la IT por contingencia profesional.
- Certificación Bequal (categoría plus) de accesibilidad.
- Convenio con INSERTA.
- Plan director de Relaciones Institucionales.
- II Plan de igualdad.
- Política de RRHH.
- Política de RSC y Comité de RSC.
- Política de comunicación interna.
- Procedimiento de gestión de la innovación.
- Proyecto medición de la cultura organizacional.
- Encuestas de calidad en servicios centrales.
- Aplicación interna: *Asesores.*

PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2018 – 2020

Una vez concluido el segundo plan, Fraternidad-Muprespa dando continuidad a su empeño de mejorar y ofrecer un servicio de excelencia a sus clientes ha desarrollado su III Plan Estratégico Corporativo, cuya ejecución se inicia en 2018 y tiene una vigencia de dos años con posibilidad de ampliarse uno más.

Su columna vertebral se apoya en 6 objetivos estratégicos de los cuales 3 son verticales (o principales) y otros tres son transversales (o de soporte).

Modelo participativo

El éxito en la definición del Plan Estratégico Corporativo tiene su foco en el modelo participativo fundamentado en la colaboración y trabajo realizados por toda la organización en sus distintos niveles y órganos: Comité de Dirección, Comité del Plan Estratégico Corporativo, grupos de trabajo, unidades de servicios centrales y plantilla en general.

Es importante destacar la labor de análisis, control y seguimiento de la ejecución del plan que realiza el Comité del Plan Estratégico Corporativo, creado de manera específica dentro de la organización de la Mutua para desarrollar dicha labor.

GRUPOS DE INTERÉS

Fraternidad-Muprespa, debido a su naturaleza jurídica como Mutua y dada su disposición a adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno, persigue estar en permanente interacción con sus grupos de interés.

Para conseguir una plena interacción y mantener un diálogo vivo, la Mutua ha establecido canales de interacción y consulta para cada grupo, permitiéndoles participar en los procesos económicos, ambientales y sociales de la Mutua.

Grupo de interés	Mecanismo de participación	Frecuencia de participación en 2017	Anotación
Medioambiente	Compromiso Pacto Mundial de Naciones Unidas	Constante	(1)
	Certificados medioambientales	Constante	(2)
Sociedad civil	Ley de transparencia y Portal de la transparencia	Siempre disponible	(3)
	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(5)
	Redes sociales	A demanda	(5)
Administración	Leyes, Reales Decretos, Órdenes y Resoluciones	Sin frecuencia establecida	(6)
	Plan de relaciones institucionales	Según programa	
Mutualistas	Junta General	1 reunión	(7)
	Junta Directiva	6 reuniones	(7)
	Comisión de Control y Seguimiento	4 reuniones	(8)
	Comisión de Prestaciones Especiales	12 reuniones	(8)
	Junta Asesora Nacional	2 reuniones	(9)
	Defensor del mutualista	A demanda	(10)
	Reuniones con empresarios	Sin frecuencia establecida	
	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Contacte con nosotros (portal Web)	A demanda	(5)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(5)
	Oficina digital y app	Siempre disponible	(11)
Trabajadores protegidos	Defensor del mutualista	A demanda	(10)
	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Contacte con nosotros (portal Web)	A demanda	(5)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(5)
	Oficina digital y app	Siempre disponible	(11)
Proveedores (sujeto TRLCSP)	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Buzón de gestión de licitaciones	A demanda	(12)
	Plataforma de contratación del sector público	Siempre disponible	(13)
	Seguimiento de contratos	Constante	(14)
Empleados	Junta Directiva y Comisión de Control y Seguimiento	6 y 4 reuniones	(7)
	Encuesta de clima laboral y satisfacción	Bianual	(15)
	Encuesta de riesgos psicosociales	Periódica	(16)
	Encuesta interna de calidad de servicios centrales	Periódica	(17)
	Buzón Plan estratégico corporativo	A demanda	(18)
	Plan estratégico del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Puntual	(19)
	Valoración de las comunicaciones internas	Según programa	(20)
	Buzón innovación	A demanda	(21)
	Canal de control de conductas	A demanda	(22)

(1) Referirse al apartado “Cartas y Principios” del capítulo “Responsabilidad social y medioambiental”.

(2) Referirse al apartado “Certificaciones medioambientales” del capítulo de “Responsabilidad social y medioambiental”.

(3) Referirse al apartado “Transparencia en la gestión” del capítulo “Gobierno corporativo”.

(4) Referirse al apartado “Centro de contacto” del capítulo “Su Mutua”.

(5) Referirse al apartado “Jornadas informativas y divulgativas” del capítulo “Su Mutua”.

(6) Referirse al apartado “Cambios normativos” del presente capítulo.

(7) Referirse al apartado “Órganos de gobierno” del capítulo “Presentación de Fraternidad-Muprespa”.

(8) Referirse al apartado “Órganos de participación” del capítulo “Presentación de Fraternidad-Muprespa”.

(9) Referirse al apartado “Órgano de consulta” del capítulo “Presentación de Fraternidad-Muprespa”.

(10) Referirse al apartado “Defensor del mutualista” del capítulo “Su Mutua”.

(11) Referirse a los apartados “Oficina digital” y “Portal del paciente y App Mi Frater Paciente” del capítulo “Su Mutua”.

(12) Referirse al apartado “Gestión de consultas y trámites” del capítulo “Gobierno corporativo”.

(13) Referirse al apartado “Regulación de la contratación” del capítulo “Gobierno corporativo”.

(14) Referirse al apartado “Auditorías y sistemas de control” del capítulo “Gobierno corporativo”.

(15) La encuesta de clima laboral y motivación se realiza cada dos años a toda la plantilla. La última encuesta se ha realizado en 2017. Referirse al apartado “Clima laboral” del capítulo “Un buen lugar de trabajo”.

(16) La encuesta de riesgos psicosociales se realiza periódicamente a toda la plantilla. La última encuesta es de 2015. El análisis, la valoración y el seguimiento se mantienen hasta la siguiente realización. Además, si se estima necesario, se proponen nuevos estudios a grupos concretos.

(17) La encuesta interna de calidad de servicios centrales se realiza de forma periódica, correspondiendo la última al ejercicio 2016 cuyos resultados se han presentado en 2017. Referirse al apartado “La calidad interna” del presente capítulo.

(18) Referirse al apartado “Modelo participativo” del presente capítulo.

(19) Referirse al apartado “Estrategia del Hospital” del presente capítulo.

(20) Referirse al apartado “Medición y seguimiento” del capítulo “Un buen lugar de trabajo”.

(21) Referirse al apartado “Sistema de gestión de la innovación” de la presente página.

(22) Referirse al apartado “Código de conducta” del capítulo “Gobierno corporativo”.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Fraternidad-Muprespa dispone de un modelo de gestión de la innovación basado en la participación activa de todo el personal. El sistema persigue varios objetivos como son la incorporación de la innovación a la cultura corporativa, el afloramiento del conocimiento y la promoción del trabajo en equipo, más allá de los beneficios que puedan aportar las mejoras implantadas.

El sistema gira en torno a los retos temáticos que fija el Comité de Dirección ante los cuales la plantilla presenta sus propuestas. Estas son agrupadas y filtradas en sucesivas fases en las que se debate su utilidad y viabilidad hasta llegar al Grupo de innovación quien las canaliza al Comité de Dirección para seleccionar aquellas que se tratará de poner en marcha.

Durante este periodo se han recibido 33 propuestas de las que se han seleccionado 2 relacionadas con la integración de las personas con discapacidad, cuya puesta en marcha se prevé para el 2018.

Junto al procedimiento anteriormente descrito, los miembros de la plantilla disponen de un buzón de la innovación al que pueden trasladar sus propuestas e ideas sobre cualquier temática.

HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

La apertura del nuevo Hospital en 2018 es un hito especialmente simbólico para Fraternidad-Muprespa. Para superar con éxito ese reto, la entidad, a través del Comité de Dirección del Hospital, elaboró durante 2016 un plan estratégico con tres propósitos fundamentales:

- La integración de la estructura hospitalaria de la Mutua con la estructura sanitaria de red.
- El liderazgo traumatológico del sector.
- La generación de conocimiento.

Misión
"Recuperar la salud de los pacientes con los mejores cuidados, con eficiencia y en colaboración con la red de la Mutua".

Visión
"Ser el centro de referencia traumatológica del sector de las mutuas desde la excelencia, la eficiencia y la integración".

Estrategia del Hospital

El plan estratégico del Hospital que abarca el periodo de 2017-2019 se fija 5 líneas de acción:

Orientación al paciente
La excelencia en el trato y servicio al paciente es una exigencia innegociable, de manera que las actuaciones del Hospital deben estar regidas por la calidad y por la mejora continua.

Adaptar los servicios a las características de cada paciente, diferenciando sus necesidades y optimizando los recursos disponibles para lograr la readaptación de la persona en su contexto social y laboral.

Integración con la red
La presencia de la Mutua en todas las provincias exige que desde el Hospital se establezcan mecanismos de coordinación con los demás centros asistenciales que permitan ofrecer una respuesta ágil y homogénea. El propósito es alinear la gestión sanitaria de la red de atención y el Hospital para lograr una mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.

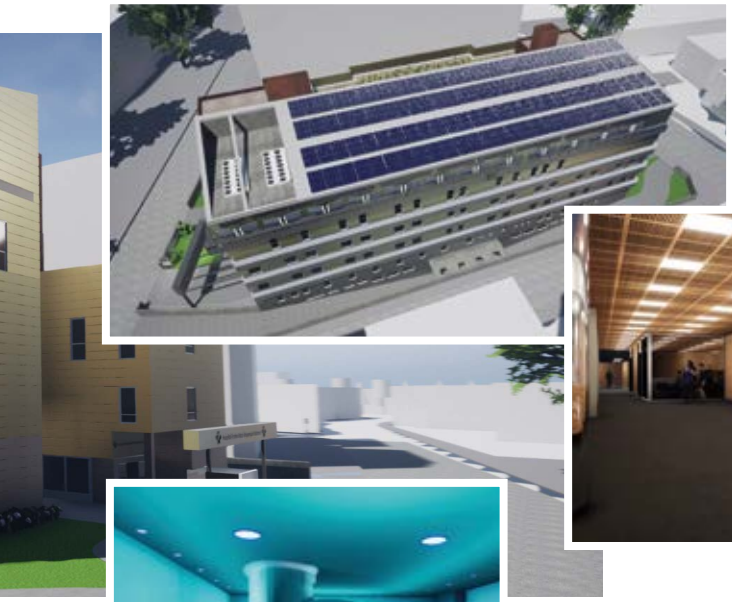
Asistencia sanitaria
Adaptar la gestión sanitaria a la diversidad de necesidades de la sociedad según se desarrollan en la actualidad (cronicidad, actividad económica, dispersión geográfica) para desarrollar rutas y procesos asistenciales integrados.

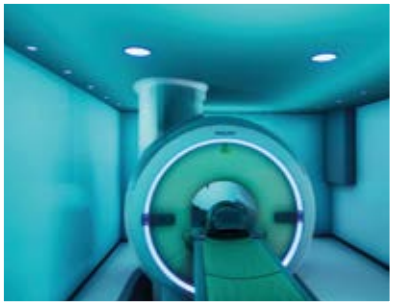
Convertir al Hospital en un centro de referencia en el sector en la asistencia traumatológica, ofreciendo una cartera de servicios que aseguren la máxima eficiencia y excelencia en el marco de su actividad.

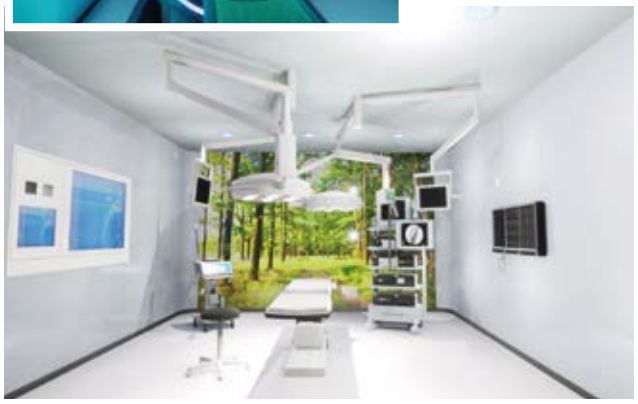
Eficiencia
Gestionar de forma eficiente los recursos disponibles y racionalizar el gasto mediante la definición de procedimientos de gestión de suministros, a la vez que se establezcan acuerdos de nivel de servicio con los distintos proveedores para garantizar la calidad.

Docencia, investigación e innovación
Integrar la investigación e innovación con la actividad docente para conseguir una mayor calidad en el modelo docente y de aprendizaje; de esta manera se garantiza una mayor calidad de los servicios de salud y una mejor y más rápida implantación de los avances científicos en la prevención, diagnóstico y tratamiento de las distintas patologías.

Hospital Fraternidad-Muprespa Habana
fraternidad.com







En el 2012 iniciamos uno de los proyectos más ambiciosos de nuestra historia, la construcción de un nuevo Hospital que estará llamado a ser el buque insignia de nuestra Mutua, base de nuestra apuesta por la calidad y la innovación sanitaria.

Después de numerosos trámites y tras conseguir la autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, hoy estamos mucho más cerca de cumplir nuestro deseo, el nuevo Hospital de Fraternidad-Muprespa en el Paseo de La Habana en Madrid.

En 2016 y 2017 el proyecto ha ido avanzando según lo previsto. Nos sentimos orgullosos de tener un edificio sostenible, que alcanzará la certificación LEED y que estará dotado con las mejores instalaciones y equipamiento. También estamos trabajando para que cuente con los mejores profesionales y tenga un funcionamiento óptimo.

Nuestro Hospital será un centro de referencia dentro del sector de las mutuas, y pretendemos que sea un hospital abierto, cercano a los usuarios –pacientes y acompañantes-. La excelencia en la atención sanitaria y un trato exquisito serán nuestras señas de identidad.

El Hospital cuenta con su propio Plan Estratégico, que sienta las bases sobre las que se desarrollarán las distintas líneas de trabajo. Además será un ejemplo de Hospital Digital.

Quiero invitarle a que conozca el Hospital, y a que entienda la importancia de un edificio sostenible en el corazón de la ciudad. Si algún día tiene la ocasión de utilizarlo, o acompañar a algún familiar, le estaremos esperando con la mejor de nuestras sonrisas y tratando que su estancia sea la mejor posible.

Carlos Aranda Martín
Director gerente

CAMBIOS NORMATIVOS

La estrategia de la entidad y, más concretamente, su plan director han tenido que adaptarse durante 2017 a algunos cambios del entorno entre los que destacan en el ámbito regulatorio el seguimiento y control de la contingencia común, el sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales y la nueva ley de contratos del sector público.

Seguimiento y control de la contingencia común

El método de seguimiento y control de los procesos de contingencia común se vio afectado por cambios legislativos que se comenzaron a aplicar en 2016 con aclaraciones en distintos oficios posteriores.

Por tal motivo ha sido necesario elaborar un nuevo procedimiento para la gestión de los recursos en las actuaciones en procesos de contingencias comunes, el cual afecta a todos los centros de Fraternidad-Muprespa y a su relación con los grupos de interés (mutualistas, otras mutuas, clínicas concertadas y la Administración).

Sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales

En el BOE de 24 de marzo de 2017 se ha publicado el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales para las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral. El objetivo de este es conseguir agilizar y simplificar el proceso administrativo (solicitud, reconocimiento y abono del incentivo) y dotarlo de una mayor seguridad jurídica. Debido a este cambio se ha actualizado la guía para la solicitud del incentivo (bonus).

Contratos del Sector Público

Con fecha 9 de noviembre de 2017 se ha publicado en el BOE la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Dicha Ley ha entrado en vigor en marzo de 2018.

"LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ES DE **8,11** (EN UNA ESCALA DE 1 A 10)"

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Fraternidad-Muprespa apuesta por la calidad, la sostenibilidad medioambiental y la responsabilidad social, tal y como reflejan sus logros y avances del último año. La entidad persigue ofrecer el mejor servicio a sus clientes y grupos de interés, desde la mayor implicación y compromiso de respeto al medio ambiente.

En ese sentido, la reciente reorganización de los recursos destinados a dar soporte a la gestión de la calidad ha logrado una mayor cohesión, implicación y profesionalización de estos, basada en la formación y experiencia, permitiendo abordar nuevos retos e interesantes proyectos.

La calidad percibida

La Mutua quiere poner al cliente en el centro de su atención y para ello ha contactado con más de 16.000 pacientes que han pasado por sus centros asistenciales, a los que ha escuchado a través de la realización de encuestas de satisfacción.

La valoración general medida a través de dichas encuestas y, por lo tanto, la calidad percibida por los pacientes es de 8,11 (en una escala de 1 a 10), siendo el detalle por servicio el siguiente:

- Admisión 8,27
- Servicio médico 8,29
- Servicio enfermería 8,56
- Servicio de fisioterapia 8,89
- Tiempo de espera 7,10
- Información médica recibida 7,79
- Instalaciones 7,93

A través de estas encuestas se han recibido más de 1.300 observaciones de pacientes, que una vez valoradas han servido para tomar decisiones en relación a la atención ofrecida.

Satisfacción hospitalaria

La hospitalización es un momento singular en la relación entre la Mutua y el paciente, por ello la medición específica de su satisfacción es especialmente relevante.

El índice medio de satisfacción de los pacientes hospitalizados que han cumplimentado la encuesta (40,67%) ha sido de un 96 (sobre 100), muy similar al 96,14 que se registró en 2016. A su vez, la valoración global del Hospital ha sido de un 97,73, presentando un ligero descenso ante el 98,4 del 2016.

Felicitaciones

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

Durante 2017 se han recibido hasta 649 felicitaciones, aumentando en 466 las recibidas el año anterior. En estas se han identificado hasta 1.327 aspectos distintos por los que los clientes han mostrado su satisfacción.

La calidad interna

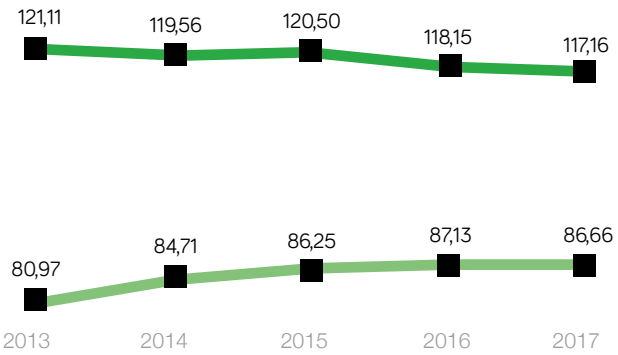
La apuesta de Fraternidad-Muprespa por la calidad no solo pone el foco sobre el cliente externo sino también sobre el interno. En un claro propósito de diferenciar las necesidades de uno y otro la Mutua estudia de manera específica la valoración que el cliente interno realiza sobre las unidades de servicios centrales en base a la calidad del servicio que recibe de estas. Para ello, durante 2016 realizó una encuesta cuyos resultados se han presentado al inicio de 2017. Destaca en estos la valoración global del servicio recibido, superior al 8 que mejora en un 9,7% la medición anterior.

5
INFORME DE GESTIÓN

EMPRESAS AFILIADAS

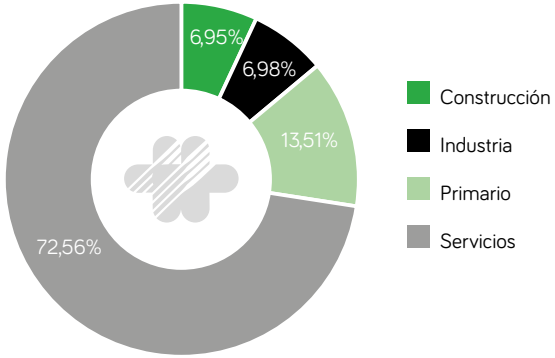
En 2017, Fraternidad-Muprespa ha registrado un descenso de mutualistas del 1,09%, con lo que a cierre del ejercicio 2017 ha contado con 117.161 empresas asociadas en contingencias profesionales, de las cuales 86.661 también tenían contratadas las contingencias comunes.

Evolución de empresas afiliadas (miles)

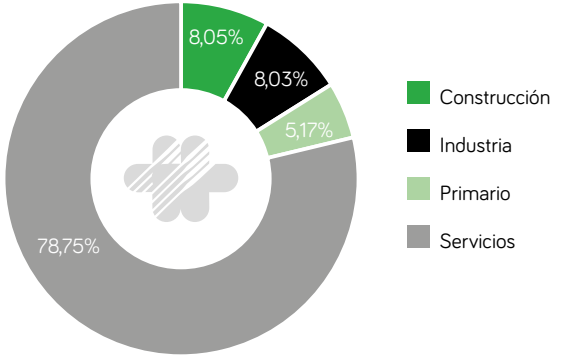


Analizando los sectores de actividad en los que se encuadra la cartera de Fraternidad-Muprespa, se observa la gran representatividad que tienen las entidades dedicadas a la gestión de servicios.

Distribución de empresas afiliadas en contingencia profesional por sector



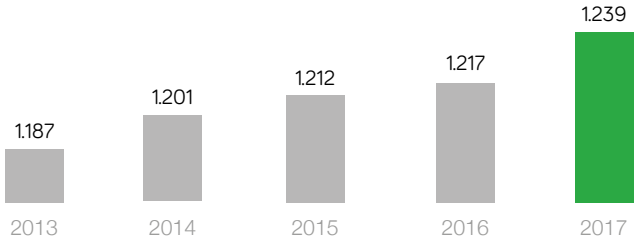
Distribución de empresas afiliadas en contingencia común por sector



TRABAJADORES PROTEGIDOS

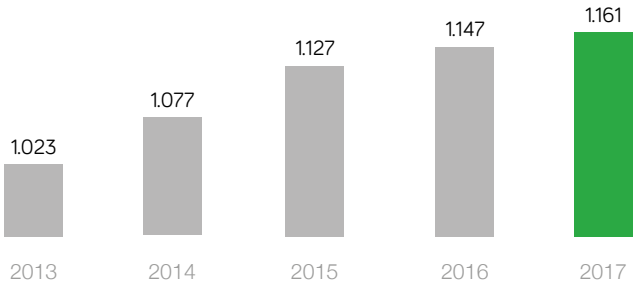
A 31 de diciembre de 2017 la media de trabajadores protegidos en contingencias profesionales ha alcanzado la cifra de 1.239.087, lo que constituye un 1,84% más que en el ejercicio anterior. De los trabajadores protegidos en contingencia profesional, el 96,63% (1.197.362) han sido trabajadores por cuenta ajena y el 3,37% (41.725) trabajadores por cuenta propia.

Evolución de trabajadores protegidos en contingencia profesional (miles)



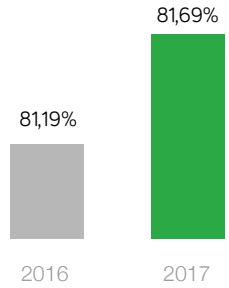
En contingencia común, la población protegida en 2017 ha aumentado un 1,18%, situando la cifra de trabajadores afiliados en 1.160.709, de los que el 84,27% (978.127) han sido trabajadores por cuenta ajena y el 15,73% (182.582) por cuenta propia.

Evolución de trabajadores protegidos en contingencia común (miles)



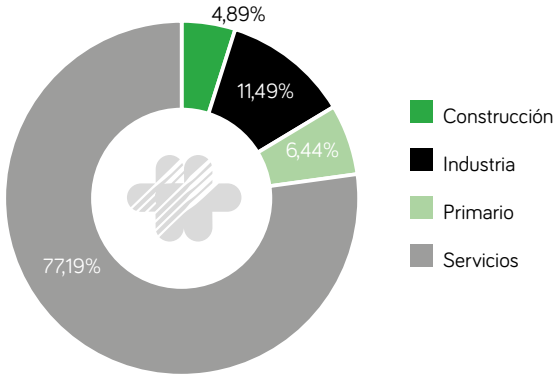
Los trabajadores por cuenta ajena protegidos en ambas contingencias han constituido el 81,69% del total, es decir, aumenta su cifra en 0,49 puntos respecto el año anterior.

Porcentaje de trabajadores por cuenta ajena protegidos

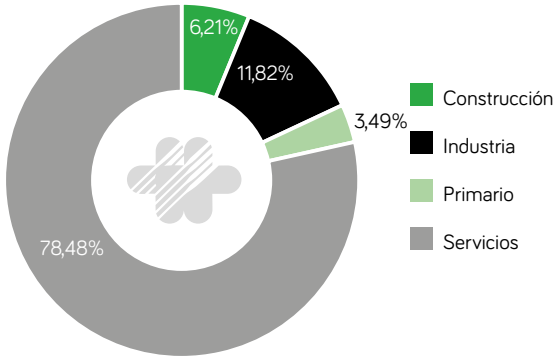


Por sectores de actividad se evidencia que la población protegida de la Mutua se concentra principalmente en el sector servicios e industria.

Distribución de trabajadores protegidos en contingencia profesional por sector



Distribución de trabajadores protegidos en contingencia común por sector



"EL VOLUMEN TOTAL DE CUOTAS DEVENGADAS EN 2017 HA ALCANZADO LA CIFRA DE 986.047.557,80 EUROS, LO QUE **HA SUPUESTO UN AUMENTO DE UN 8,58% RESPECTO A LAS DEL EJERCICIO PRECEDENTE"**

La distribución por comunidades autónomas deja patente la implantación de Fraternidad-Muprespa en todo el ámbito nacional.

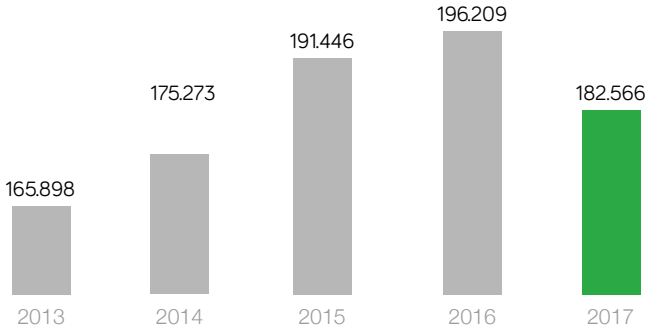
Evolución de trabajadores protegidos por contingencia y comunidad autónoma

	Contingencia profesional		Contingencia común	
Comunidad autónoma	**2016**	**2017**	**2016**	**2017**
Andalucía	244.848	251.397	210.973	215.361
Aragón	21.015	22.226	20.589	21.990
Asturias, Principado de	18.418	19.016	17.962	18.926
Baleares, Islas	21.013	21.909	20.687	21.158
Canarias	36.436	37.321	34.425	35.476
Cantabria	14.235	14.779	14.720	15.323
Castilla – La Mancha	74.512	74.732	75.998	76.698
Castilla y León	72.429	73.942	78.019	79.513
Cataluña	100.179	104.989	98.564	102.377
Ceuta, Ciudad autónoma de	650	943	450	876
Extremadura	25.031	24.492	26.222	25.759
Galicia	88.645	89.741	86.944	88.965
La Rioja	9.344	10.020	10.150	11.248
Madrid, Comunidad de	299.045	301.763	279.212	275.154
Melilla, Ciudad autónoma de	928	907	655	726
Murcia, Región de	37.853	38.391	27.603	27.969
Navarra, Comunidad foral de	16.048	15.165	15.442	14.385
País Vasco	56.862	56.842	52.692	51.977
Valenciana, Comunidad	79.072	80.512	75.745	76.828

AFILIACIÓN DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

El número de trabajadores autónomos adheridos a la Mutua ha alcanzado en 2017 los 182.582 frente a los 196.209 de 2016; esto supone un descenso del 6,95%. Si se contrastan los datos con los del año 2013 se observa que la cartera de trabajadores autónomos adheridos a Fraternidad-Muprespa ha aumentado un 10,05% en cinco años.

Evolución de trabajadores autónomos adheridos



RECAUDACIÓN

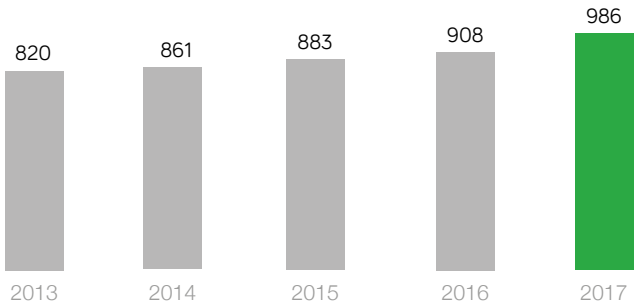
El ejercicio 2017 se ha caracterizado por un incremento del 7,81% de la recaudación por cuotas en la contingencia profesional alcanzando los 586.057.204,43 euros; debido, principalmente, al incremento de la actividad económica en el país.

En contingencia común la recaudación ha aumentado hasta los 391.228.692,63 euros, representando un aumento del 10,12%.

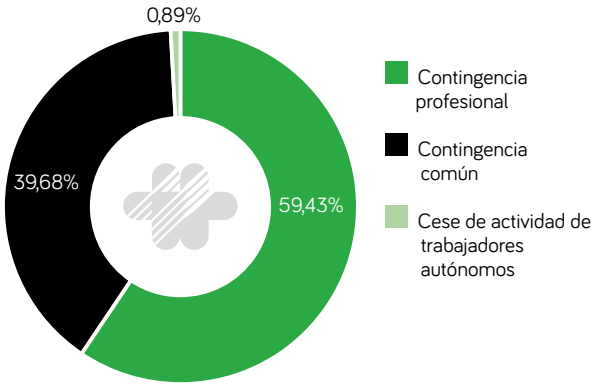
Las cuotas recaudadas por la cobertura del cese de actividad de los trabajadores autónomos (CATA) han sido de 8.761.660,74 euros, registrando una disminución del 5,32%, situación que es trasladable a todas las mutuas del sector.

El volumen total de cuotas devengadas en 2017 ha alcanzado la cifra de 986.047.557,80 euros, lo que ha supuesto un aumento de un 8,58% respecto a las del ejercicio precedente.

Evolución de cuotas devengadas (millones de euros)



Distribución de cuotas por tipo de cobertura



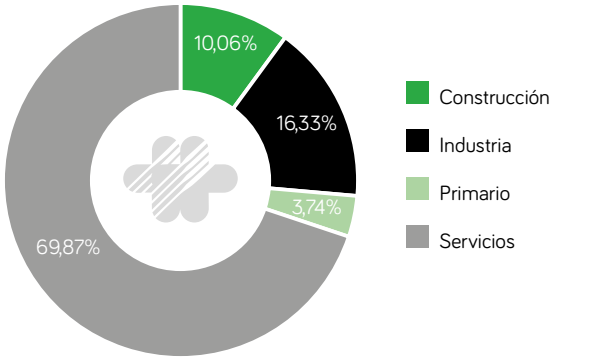
La distribución de las cuotas evidencia que 6 de cada 10 euros que ha recaudado la Mutua procedían de la protección en contingencias profesionales.

Distribución de cuotas por contingencia y comunidad autónoma (millones de euros)

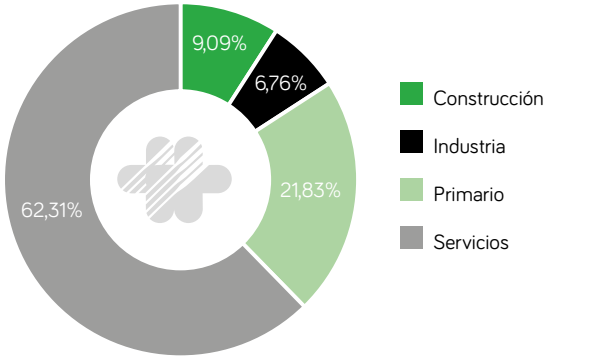
Comunidad autónoma	CP	CC	CATA	Total	Proporción (%)
Andalucía	109,09	62,04	2,46	173,60	17,61
Aragón	11,68	6,84	0,05	18,57	1,88
Asturias, Principado de	10,33	5,84	0,10	16,27	1,65
Baleares, Islas	11,87	6,94	0,08	18,88	1,92
Canarias	16,67	9,91	0,21	26,79	2,72
Cantabria	6,73	4,32	0,11	11,17	1,13
Castilla – La Mancha	37,35	22,55	0,96	60,87	6,17
Castilla y León	35,81	23,25	0,62	59,68	6,05
Cataluña	49,77	33,54	0,29	83,60	8,48
Ceuta, Ciudad autónoma de	0,48	0,26	0,00	0,74	0,07
Extremadura	9,49	6,80	0,24	16,53	1,68
Galicia	41,52	27,69	0,59	69,79	7,08
La Rioja	4,37	3,12	0,09	7,58	0,77
Madrid, Comunidad de	145,79	123,32	1,77	270,88	27,47
Melilla, Ciudad autónoma	0,43	0,23	0,00	0,67	0,07
Murcia, Región de	16,88	8,53	0,31	25,72	2,61
Navarra, Comunidad foral	8,58	4,82	0,09	13,49	1,37
País Vasco	33,39	18,36	0,30	52,06	5,28
Valenciana, Comunidad	35,84	22,86	0,46	59,16	6,00
TOTAL	586,06	391,23	8,76	986,05	100,00

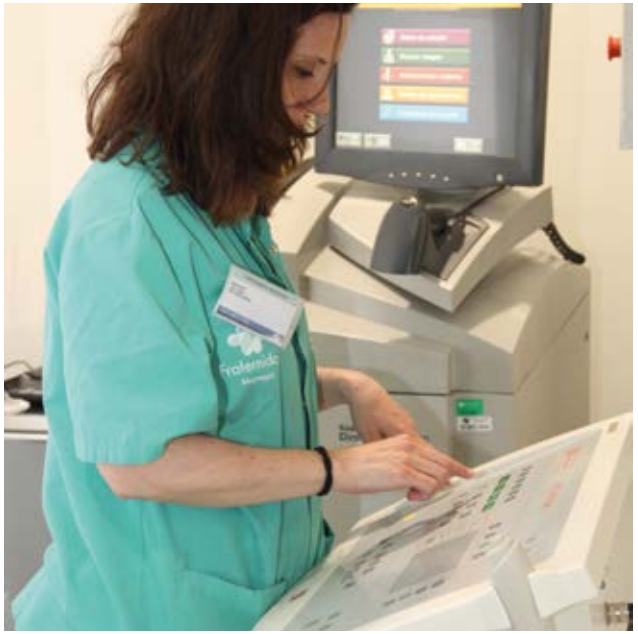
La distribución del total de cuotas recaudadas por sector refleja que siete de cada diez euros han procedido del sector servicios (69,87%). Este comportamiento se repite en las cuotas procedentes de la contingencia profesional y la común. Sin embargo, al observar las cuotas recaudadas por la cobertura del cese de la actividad de los trabajadores autónomos, la distribución de los sectores primario e industria varían su peso, siendo el primero muy superior en detrimento del segundo.

Distribución de cuotas por sector



Distribución de cuotas de la cobertura del cese de actividad de los trabajadores autónomos por sector





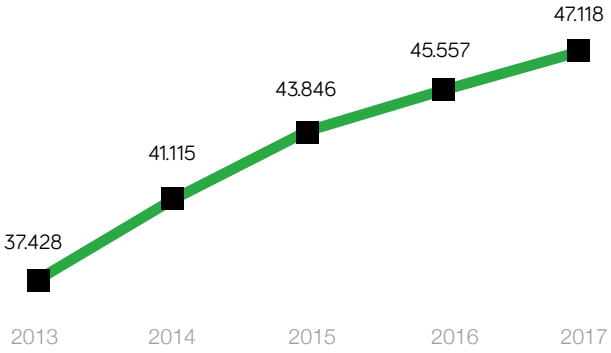
ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA PROFESIONAL

Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

En 2017 se han producido 101.023 contingencias profesionales, lo que ha supuesto un aumento de un 1,70% respecto al año anterior. De todas estas contingencias, el 46,64% (47.118, de las que 399 han sido enfermedades profesionales) han requerido una baja médica, lo que ha constituido un aumento de un 3,43% respecto al año 2016.

En la serie histórica de los últimos cinco años se observa como en 2017 Fraternidad-Muprespa ha gestionado 9.690 contingencias profesionales con baja más que en 2013, lo que representa un aumento del 25,89%; manteniéndose así el progresivo crecimiento anual.

Evolución de las contingencias profesionales con baja



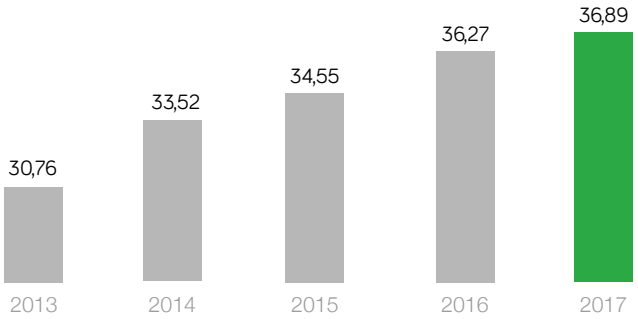
Si se profundiza en el análisis del ejercicio 2017 se observa que el 72,38% de los accidentes se han producido en el centro de trabajo, y de ellos el 99,24% han sido calificados con grado leve. Lamentablemente, esta cifra no ha alcanzado el 100% de los casos y Fraternidad-Muprespa ha acompañado a 305 pacientes graves y ha perdido a 53 trabajadores protegidos.

Evolución de la distribución de los accidentes con baja por grado

			Evolución 2016/2017	
Grado	**2016**	**2017**	**Diferencia**	**Variación (%)**
Leve	45.207	46.760	1.553	3,44
Grave	296	305	9	3,04
Mortal	54	53	-1	-1,85
TOTAL	45.557	47.118	1.561	3,43

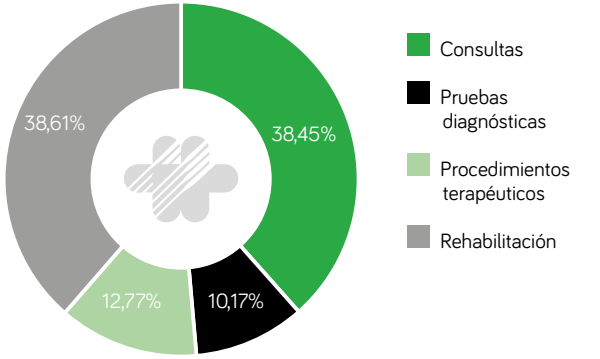
El aumento de la actividad económica ha traído consigo un aumento en el número de accidentes, que se mantiene al alza por cuarto año consecutivo. Para observar dicha progresión resulta interesante analizar el índice de incidencia (número de accidentes de trabajo por cada 1.000 trabajadores protegidos). Durante 2017 el índice ha aumentado siguiendo la tendencia que desde el 2012 se está experimentando; un aumento de la siniestralidad que mantiene relación con el incremento de la actividad económica.

Evolución del índice de incidencia



Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo en sus centros propios 1.046.685 asistencias sanitarias a los 101.023 pacientes que han sufrido alguna contingencia profesional, lo que da una media superior a las 10 asistencias sanitarias por paciente. Este ratio, teniendo en cuenta la duración de los procesos de incapacidad temporal por contingencia profesional de algo menos de 36 días de media, pone de manifiesto la calidad de la atención sanitaria de la Mutua con una actuación sanitaria cada 3,45 días de baja.

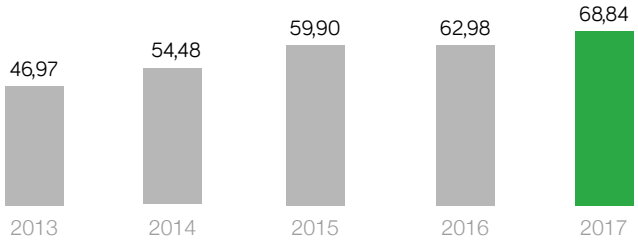
Distribución de la actividad en contingencia profesional por tipo de actuación



La Mutua considera esencial en su actuación realizar diagnósticos correctos y proponer las mejores soluciones sanitarias para la recuperación del paciente. Para ello ha trabajado en optimizar los tiempos de espera de los procesos, revisar sus procedimientos internos y apoyarse en las técnicas médicas más modernas. Estas actuaciones le han permitido alcanzar una estancia media en hospitalización de 4,43 días por paciente, lo que supone una disminución de 0,22 días respecto a 2016.

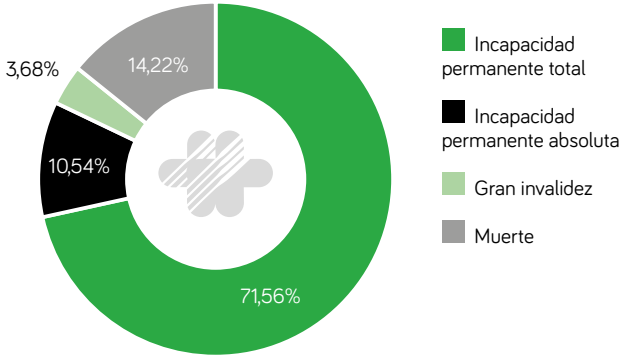
Los gastos de la incapacidad temporal por contingencia profesional (costes asociados a los accidentes de trabajo con baja y sin secuelas) han supuesto 68.844.019 euros en 2017, es decir, un gasto superior en un 9,32% al del ejercicio anterior y un 46,57% mayor que el realizado en 2013, dando continuidad a la evolución creciente de los últimos cinco años.

Evolución del gasto en incapacidad temporal por contingencia profesional (millones de euros)



Los capitales renta ingresados en la Tesorería General de la Seguridad Social para el abono de las pensiones de incapacidad, muerte y supervivencia han alcanzado la cifra de 121,71 millones de euros, frente a los 103,29 millones del año anterior, lo que ha representado un incremento de un 17,84%.

Distribución de capitales renta por tipo de pensión



Prestaciones de riesgo durante el embarazo y la lactancia

Se han concedido 7.247 prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia, es decir, un 5,67% menos que en el ejercicio anterior. En total se han entregado prestaciones por 734.112 días de incapacidad temporal, un 0,43% más que en 2016.

La cifra destinada a esta prestación ha aumentado en 2017, abonándose 35.495.860 euros, que se traducen en un 0,79% más que en 2016.

Prestaciones por cuidado de menores

Fraternidad-Muprespa ha reconocido 287 prestaciones para padres de niños que sufren cáncer u otras enfermedades graves por un importe total de 5.873.464 euros, un 34,90% más que lo abonado en el año 2016.

Prestaciones por cese de la actividad de los trabajadores autónomos

La Mutua ha reconocido 111 prestaciones por el cese de la actividad de trabajadores autónomos por un importe de 852.437 euros, lo que supone un 1,91% más que en 2016. Un total de 30.579 trabajadores tienen contratada con Fraternidad-Muprespa esta cobertura; es decir, el 16,75% de los autónomos adheridos a la entidad.

Sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales

Como en años anteriores y según indica el Real Decreto 404/2010, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral, Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo en 2017 la campaña del bonus 2016.

Durante la campaña 2016 se han recibido 1.053 solicitudes de las empresas asociadas, lo que ha significado un aumento del 14,96% respecto a la campaña anterior en la que se recibieron 916 solicitudes.

La cuantía total del incentivo solicitado ha ascendido a 8.711.077,27 euros, lo que supone un aumento de un 13,39% sobre la cuantía total del año anterior (7.682.381,51 euros).

Desglose del número de solicitudes y cuantía estimada por situación de la solicitud

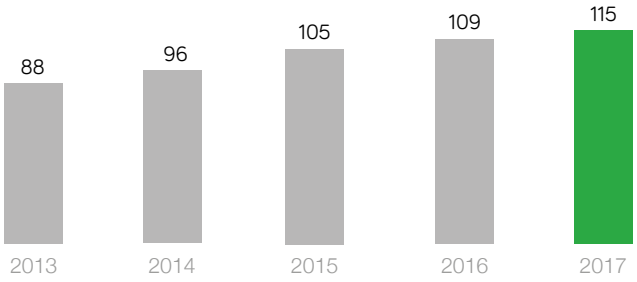
Situación	Núm. de solicitudes	Incentivo estimado (€)
Desfavorable	54	70.949,25
Favorable	999	8.640.128,02
TOTAL	1.053	8.711.077,27

ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA COMÚN

En el año 2017 se han atendido 305.675 procesos de contingencias comunes entre los mutualistas de Fraternidad-Muprespa, lo que ha supuesto un aumento de un 6,38% respecto al año anterior. De estos, 114.572, es decir un 37,48%, lo fueron con cargo a Fraternidad-Muprespa.

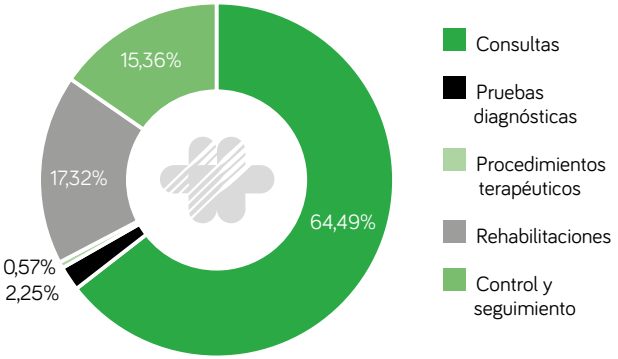
Si se analiza la serie histórica de los últimos cinco años se puede observar como la Mutua ha incrementado desde 2013 a 2017 su gestión en un 30,57%, acumulando un año más de aumento.

Evolución de las contingencias comunes con cargo a Fraternidad-Muprespa (miles)



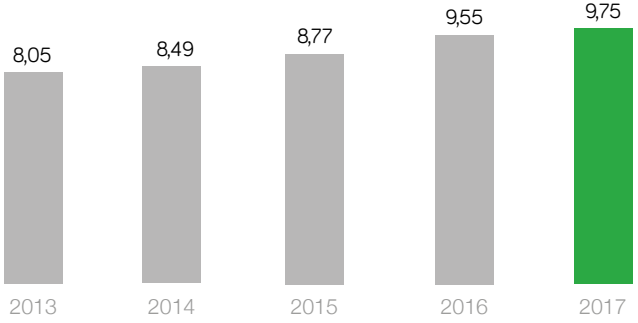
Fraternidad-Muprespa ha mantenido una actitud activa para atender las bajas por contingencia común, como lo evidencian las 522.879 actuaciones sanitarias y las 94.909 actuaciones de control y seguimiento que se han realizado en 2017 a los 108.848 pacientes con cargo a la Mutua. Dicha atención se ha ofrecido con un aumento del 4,31% de las actuaciones sanitarias y una disminución de las actuaciones de control, abarcando así a un número mayor de pacientes (5.603) respecto al año anterior.

Distribución de la actividad en contingencia común por tipo de actuación

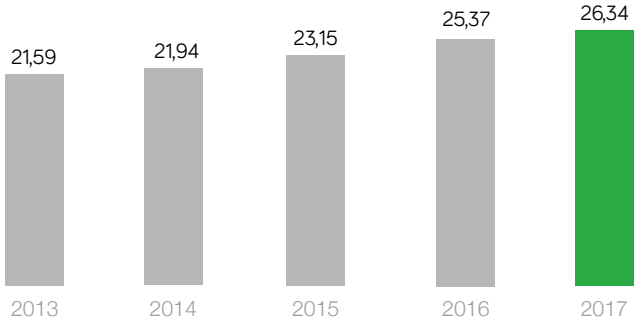


Resulta interesante contrastar la evolución de los procesos producidos con cargo a la Mutua en relación al número de trabajadores protegidos en contingencia común. Para medir esa relación se recurre, como en los procesos de contingencia profesional, al índice de incidencia. Dicho índice muestra un aumento de 0,20 puntos respecto a 2016, que se traduce también en aumento total de 1,70 puntos con respecto a 2013. Ese mismo índice, cuando abarca todos los procesos de contingencia común, refleja un aumento de 4,75 puntos en la evolución del 2013 al 2017.

Evolución del índice de incidencia en contingencia común con cargo a Fraternidad-Muprespa

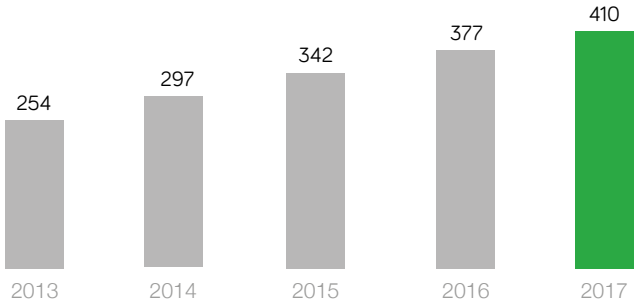


Evolución del índice de incidencia en contingencia común



La incapacidad temporal por contingencia común ha supuesto en 2017 unos gastos de 410.294.015 euros (costes asociados a los procesos con cargo a la Mutua), un 8,88% más que en el ejercicio anterior.

Evolución del gasto en incapacidad temporal por contingencia común (millones de euros)



RESUMEN ECONÓMICO FINANCIERO

Mediante Resolución de 1 de julio de 2011 de la Intervención General de la Administración del Estado se aprobó la adaptación del Plan General de Contabilidad Publica a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social, posteriormente modificada por Resolución de 9 de mayo de 2012 de dicho centro directivo.

Con motivo de los cambios introducidos en la normativa anteriormente descrita, y en concreto en su tercera parte "Cuentas anuales", la Intervención General de la Administración del Estado dictó Resolución, con fecha 25 de julio de 2012, por la que determina la estructura y composición de la Cuenta General de la Seguridad Social y de las cuentas anuales de las entidades que integran el sistema de Seguridad Social, entre las que figuran las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

En concreto los estados que integran la cuenta de las mutuas están formados por los siguientes estados financieros: balance, cuenta de resultado económico patrimonial, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y el estado de liquidación del presupuesto.

Asimismo, según lo establecido en la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública, las mutuas han de formular y rendir al cierre del ejercicio económico, además de los estados financieros señalados en el párrafo anterior, los de la gestión y administración de su patrimonio privativo a que se refiere el artículo 93 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

El proceso de elaboración, formulación y rendición de cuentas se ha ajustado a lo establecido por la Orden EHA/567/2009 de 4 de marzo, modificada por Resolución de 11 de julio de 2.013, por la que se regula el procedimiento telemático de obtención, formulación, aprobación y rendición de cuentas anuales de las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social, así como lo dispuesto por la Orden ESS/10967/2017 de 13 de noviembre, y la Resolución de 20 de diciembre de 2017 de la Intervención General de la Seguridad Social por las que se dictan las instrucciones para el cierre contable del ejercicio 2017 para las entidades que integran el sistema de Seguridad Social.

Siguiendo instrucciones de la Intervención General de la Seguridad, de acuerdo con lo establecido por la Resolución de 1 de julio de 2011, las cuentas de resultados y balances oficiales correspondientes al ejercicio 2016 que figuran como anexo en la presente memoria han sido expresadas nuevamente con motivo de la existencia de movimientos que, aun habiendo sido registrados en el actual ejercicio 2017, afectan a ejercicios anteriores.

Balance de situación económico patrimonial

El patrimonio generado por Fraternidad-Muprespa ha pasado de 416.576.307,77 euros en 2016 a 359.890.995,89 en 2017, sufriendo un decremento del 13,61%.

El motivo de esta bajada obedece al resultado negativo que se ha producido en la gestión de las contingencias comunes, derivado del alto grado de absentismo por el que está pasando el país y que influye directamente en la gestión de las mutuas. Esto ha implicado que para cubrir dicho resultado se haya tenido que aplicar una parte importante de la reserva constituida a tal efecto por la Mutua.

Cuenta del resultado económico patrimonial

Es preciso resaltar la importancia que supuso el nuevo Plan General de Contabilidad Pública, especialmente en lo concerniente a la interpretación de la cuenta del resultado. El actual plan solamente considera como resultados del ejercicio los del año actual, desviando al balance de situación como extraordinarios los ingresos y gastos de años anteriores.

Dado que en el sector de las mutuas los ingresos derivados de cotizaciones sociales impagadas representan un peso específico importante, no es de extrañar que las cifras correspondientes a resultados extraordinarios y a resultados netos originados por cuotas sean muy significativas en la cuenta del resultado.

Balance de situación (euros)

Pasivo	Reexpresado 2016	2017
Patrimonio generado	416.576.307,77	359.890.995,89
1. Reservas	314.735.440,64	287.130.753,64
2. Resultado de ejercicios anteriores	106.869.107,89	83.244.820,65
3. Resultado de ejercicio	-5.028.240,76	-10.484.578,40
Otros incrementos patrimoniales	33.605,85	32.497,20
Deudas a largo plazo	31.704,30	34.878,25
Provisiones a corto plazo	59.148.782,87	50.857.008,70
Deudas a corto plazo	1.510.474,78	2.589.186,67
Acreedores y otras cuentas a pagar	54.946.906,23	58.237.381,15
TOTAL	532.247.781,80	471.641.947,86

Activo	Reexpresado 2016	2017
Inmovilizado material	108.419.397,66	117.078.320,53
Inversiones financieras a largo plazo	10.619.903,56	6.350.222,35
Deudores y otras cuentas a cobrar	253.393.136,97	233.954.138,85
Inversiones financieras a corto plazo	10.801.408,85	5.462.720,72
Existencias y ajustes de periodificación	668.432,92	861.297,82
Efectivo y otros activos líquidos	148.345.501,84	107.935.247,59
TOTAL	532.247.781,80	471.641.947,86

Ingresos

El total de ingresos del ejercicio 2017 ha ascendido a 1.068.366.317,70 euros un 7,88% superior a los del ejercicio anterior. En las partidas que integran las cotizaciones, existe un aumento de 7,81% en cuotas de accidente de trabajo, debido básicamente a la subida de estas. Así mismo, las cotizaciones por contingencia común han aumentado un 10,12% sobre las del año anterior, señal de que los mutualistas han confiado la cobertura de dicha contingencia a Fraternidad-Muprespa.
Hay que señalar que en la disminución de los ingresos financieros influyen dos factores: de un lado la bajada de los tipos de interés (el promedio del Euribor a tres meses ha resultado negativo situándose en -0,329), y de otro la entrada en vigor de la Ley 35/2014 que ha supuesto la disminución de los activos financieros. A pesar de lo anterior, en la rentabilidad de las inversiones a corto plazo se ha conseguido un tipo de 0,14.

Gastos

El total de gastos del ejercicio 2017 ha ascendido a 1.078.850.896,10 euros, un 6,98% superior a los del ejercicio anterior. Cabe destacar en dicho aumento que los gastos de prestaciones se han visto incrementados en un 8,80%, correspondiendo a las de contingencias comunes un 8,91%.

Entre los ejercicios de 2009 y 2013 se consiguió un fuerte descenso de los gastos en contingencias comunes debido a la disminución del empleo y gracias a los incrementos del control del fraude. A partir de 2014, primer año tras la crisis que se registró crecimiento económico y de empleo, el gasto en bajas laborales se disparó. Se trata de un fenómeno del que se puede objetivar la relación entre la mejora de la economía y el aumento del nivel de absentismo (incluso por encima del avance del empleo). Esta correlación, unida al crecimiento del número de trabajadores protegidos, es lo que ha producido el incremento en el gasto de este tipo de prestación y como consecuencia de los gastos de los ejercicios 2015 a 2017.

Resultado

El resultado del ejercicio 2017 ha seguido siendo positivo con 25.256.394,09 euros y superior al del ejercicio anterior en un 35,82%. A su vez, el ratio de rentabilidad del resultado sobre las cotizaciones sociales ha supuesto un 2,56%.

Ingresos (euros)

			Evolución 2016/2017	
Concepto	**2016**	**2017**	**Diferencia**	**Variación (%)**
Cotizaciones sociales	908.111.633,28	986.047.557,80	77.935.924,52	8,58
Accidentes de trabajo	543.592.585,46	586.057.204,43	42.464.618,97	7,81
Contingencias comunes	355.264.951,03	391.228.692,63	35.963.741,60	10,12
Cese de actividad	9.254.096,79	8.761.660,74	-492.436,05	-5,32
Prestaciones de servicios	5.006.532,73	5.488.419,48	481.886,75	9,63
Ingresos financieros	667.340,73	893.405,21	226.064,48	33,88
Otros ingresos	76.505.520,85	75.936.935,21	-568.585,64	-0,74
TOTAL	990.291.027,59	1.068.366.317,70	78.075.290,11	7,88

Gastos (euros)

			Evolución 2016/2017	
Concepto	**2016**	**2017**	**Diferencia**	**Variación (%)**
Prestaciones sociales	493.205.561,34	536.601.030,15	43.395.468,81	8,80
Accidentes de trabajo	115.033.581,18	124.804.091,92	9.770.510,74	8,49
Contingencias comunes	377.335.522,71	410.944.501,36	33.608.978,65	8,91
Cese de actividad	836.457,45	852.436,87	15.979,42	1,91
Transferencias	243.926.292,31	268.272.765,74	24.346.473,43	9,98
Otros ingresos	271.301.761,93	273.977.100,21	2.675.338,28	0,99
TOTAL	1.008.433.615,58	1.078.850.896,10	70.417.280,52	6,98

Resultado (euros)

			Evolución 2016/2017	
Concepto	**2016**	**2017**	**Diferencia**	**Variación (%)**
Ingresos	990.291.027,59	1.068.366.317,70	78.075.290,11	7,88
Gastos	-1.008.433.615,58	-1.078.850.896,10	-70.417.280,52	6,98
Resultado del ejercicio corriente	**-18.142.587,99**	**-10.484.578,40**	**7.658.009,59**	**-42,21**
Resultado de ejercicios anteriores	36.039.031,39	47.555.048,44	11.516.017,05	31,95
Resultado neto generado por cuotas	699.603,08	-11.814.075,95	-12.513.679,03	-1.788,68
Resultado del ejercicio	**18.596.046,48**	**25.256.394,09**	**6.660.347,61**	**35,82**

Resultado por actividades

La distribución del resultado por actividades se ha llevado a cabo de conformidad con las pautas establecidas en la Resolución de 2 de julio de 2012 de la Intervención General de la Seguridad Social por la que se aprueban la presentación por actividades de la cuenta del resultado económico patrimonial de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

El 226,77% del resultado del ejercicio se ha correspondido con la actividad principal de la Mutua, es decir la gestión de las contingencias profesionales. Por el contrario, el resultado relativo a la gestión de las contingencias comunes ha sido negativo, representando un -156,83% del resultado total del ejercicio, por lo que no ha sido tan positivo como debería.

Propuesta de distribución del resultado

La Ley 35/2014, de 26 de diciembre, 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 Colaboradoras con la Seguridad Social, en su artículo 75 fija las cuantías máximas y mínimas de las dotaciones de reservas, y en su artículo 75 (bis) indica la forma en la que se debe aplicar el excedente del ejercicio después de realizar las correspondientes dotaciones de reservas.

Las reservas de estabilización de contingencia profesional y de cese de actividad de los trabajadores autónomos se han dotado al cierre del ejercicio al máximo que permite la Ley, es decir, un 45% sobre las cuotas del último trienio en el caso de accidente de trabajo y un 25% sobre las cuotas correspondientes al ejercicio 2017. A continuación, tras haber cubierto el déficit de contingencias comunes, se han repartido los excedentes de accidentes de trabajo (80%), reserva complementaria (10%) y reserva de asistencia social (10%), según lo establecido por el artículo 961 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Seguridad Social, la Ley 35/2014.

Una vez constituidas dichas reservas se ha realizado un ingreso a favor de la Tesorería General de la Seguridad Social por un importe de 16.533.446,98 euros, correspondiente a un 65,46% de los excedentes del ejercicio de la entidad.

Situación de las reservas después de la distribución del resultado

El resultado del ejercicio ha concluido con la constitución de las reservas de estabilización de contingencias profesionales y cese de actividad de autónomos a su nivel máximo de dotación, 45% (247.677.945,92) y 25% (2.152.961,68) respectivamente, y la de estabilización de contingencias comunes en su cuantía mínima establecida del 5% (19.389.604,51).

Resultado distribuido por actividades (euros)

Resultados	Contingencia profesional	Contingencia común	Cese de actividad de los trabajadores autónomos	Total
Ejercicio corriente	36.597.050,06	-54.041.408,83	6.959.780,37	-10.484.578,40
Ejercicios anteriores	35.328.608,52	11.637.947,14	588.492,78	47.555.048,44
Neto generado por cuotas	-14.651.943,29	2.794.400,48	43.466,86	-11.814.075,95
Resultado del ejercicio	57.273.715,29	-39.609.061,21	7.591.740,01	25.256.394,09
Porcentaje (%)	226,77	-156,83	30,06	100,00

Situación final de las reservas (euros)

Reserva	Situación anterior	Dotación	Situación actual
Estabilización de contingencia profesional	236.633.664,47	11.044.281,45	247.677.945,92
Estabilización de contingencia común	17.623.995,51	1.765.609,00	19.389.604,51
Cese de actividad de trabajadores autónomos	2.271.268,35	-118.306,66	2.152.961,68
Complementaria	6.174.486,74	-5.071.561,70	1.102.925,04
Asistencia social	13.198.283,03	1.102.925,04	14.301.208,07
TOTAL	275.901.698,09	8.722.947,12	284.624.645,22

Propuesta de distribución de resultados (euros)

Incremento de reservas	Contingencia profesional	Contingencia común	Cese de actividad de trabajadores autónomos	Total
Estabilización de contingencia profesional	46.244.464,92	-39.609.061,21	0,00	6.635.403,71
Estabilización de contingencia común	0,00	0,00	0,00	0,00
Cese de actividad de trabajadores autónomos	0,00	0,00	-118.306,67	-118.306,67
Complementaria	1.102.925,04	0,00	0,00	1.102.925,04
Asistencia social	1.102.925,04	0,00	0,00	1.102.925,04
TOTAL	**48.450.315,00**	**-39.609.061,21**	**-118.306,67**	**8.722.947,12**

Exceso a ingresar en TGSS	Contingencia profesional	Contingencia común	Cese de actividad de trabajadores autónomos	Total
Fondo de contingencias profesionales	8.823.400,30	0,00	0,00	8.823.400,30
Fondo de reserva	0,00	0,00	0,00	0,00
Tesorería General de la Seguridad Social	0,00	0,00	7.710.046,68	7.710.046,68
TOTAL INGRESO	**8.823.400,30**	**0,00**	**7.710.046,68**	**16.533.446,98**
TOTAL DISTRIBUCIÓN	**57.273.715,30**	**-39.609.061,21**	**7.591.740,01**	**25.256.394,10**

"FRATERNIDAD-MUPRESPA HA TENIDO UNAS INVERSIONES FINANCIERAS EN EL BALANCE DE GESTIÓN POR VALOR DE **113.026.410,37 EUROS"**

INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA REALIZACIÓN DE INVERSIONES TEMPORALES

A 31 de diciembre de 2017, Fraternidad-Muprespa ha tenido unas inversiones financieras en el balance de gestión por valor de 113.026.410,37 euros, con un decremento de 50.200.910,66 euros respecto a la misma fecha del año anterior, lo que representa una variación del 30,76 por ciento.

En cuanto al patrimonio histórico se refiere, durante el mismo ejercicio, se han realizado imposiciones a plazo fijo, figurando un montante de 4.303.329,61 euros en el balance al cierre del ejercicio.

Por consiguiente:

- Durante el ejercicio 2017, Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275, ha adecuado su conducta, en lo que a inversiones financieras se refiere, a la normativa que le es aplicable y, en especial, a lo establecido en el artículo 30 del Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, y modificado por el Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre.
- Igualmente, ha realizado sus inversiones con respeto a los sistemas de selección y gestión establecidos y que son proporcionados al volumen y naturaleza de sus inversiones financieras temporales, que se han decidido por el director gerente y el director del Centro Financiero Contable. Este personal cuenta con los conocimientos técnicos necesarios para el desempeño de esta función.
- Fraternidad-Muprespa ha realizado la selección de las inversiones financieras temporales valorando en todos los casos la seguridad, la liquidez y la rentabilidad que ofrecían las distintas posibilidades de inversión, vigilando que se produjera el necesario equilibrio entre estos tres principios, atendiendo a las condiciones del mercado en el momento de la contratación.
- Fraternidad-Muprespa ha diversificado los riesgos correspondientes a sus inversiones con las limitaciones de actuación que le vienen impuestas por las normas que le son de aplicación. Además, al objeto de preservar la liquidez de las mismas, se han efectuado en valores o instrumentos financieros negociados en mercados secundarios oficiales, habiéndose inclinado de forma preferente por las colocaciones en depósitos a corto plazo.
- Asimismo, la Mutua ha evitado en todo caso, la realización de inversiones temporales que respondieran a un uso meramente especulativo de los recursos financieros, salvo en aquellos casos que, por cuestiones de liquidez de acuerdo con el calendario de pagos establecido, hubiese sido necesario mantener una cierta disponibilidad de fondos, habiendo procedido a la apertura de cuentas remuneradas con un tipo de interés superior a otros productos financieros.
- Ninguna de las operaciones realizadas durante el ejercicio de 2017, se ha separado del código de conducta aprobado por la Junta General ordinaria en su sesión del día 8 de julio de 2004.

Se presenta este informe a la Junta General de Fraternidad-Muprespa, para dar cumplimiento tanto al código de conducta aprobado por la Junta General de la entidad, como al acuerdo de 20 de noviembre de 2003, del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Madrid, 19 de julio de 2018

Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós
Presidente de la Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa

6
SU MUTUA

Fraternidad-Muprespa, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, realiza en la gestión del sistema de la Seguridad Social las siguientes actividades en relación a sus mutualistas:

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

Dicha actividad ha venido sustentada para el 2017 por los recursos, herramientas y mecanismos de funcionamiento que se describen en el presente informe anual y memoria de sostenibilidad, dando pie a los resultados descritos en el capítulo *Informe de Gestión.*

RED DE ATENCIÓN

Infraestructuras e instalaciones

Fraternidad-Muprespa, al cierre del ejercicio 2017, ha puesto a disposición de sus mutualistas una red formada por 122 puntos de atención, distribuidos en 130 centros de trabajo con una superficie total de más de 80.000 metros cuadrados.

Durante este ejercicio la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social ha autorizado a Fraternidad-Muprespa la ejecución de inversiones en Aranda de Duero para la reforma del actual centro asistencial.

Dentro del contexto de crédito presupuestario limitado, la Mutua ha realizado algunas reformas con el objeto de mejorar la accesibilidad, potenciar la eficiencia energética de las instalaciones, sustituir gases que contribuyen al efecto invernadero y adecuar los espacios a las nuevas necesidades. Entre estas reformas se incluyen las intervenciones parciales en los centros de Avilés (Asturias), Madrid (calle San Agustín), Tomelloso (Ciudad Real), Tordera (Barcelona) y Vigo (Pontevedra).

Vigo (Pontevedra)

Tordera (Barcelona)

Se han implantado las medidas de telemetría, telegestión y de ahorro energético previstas en el contrato nacional de suministro de energía y eficiencia energética en los centros de Albacete, Alicante, Almería, Badajoz, Bilbao, Burgos, Cádiz, Granada, Guadalajara, Huelva, Jaén, Las Palmas de Gran Canaria, Logroño, Madrid (plaza Cánovas del Castillo, calle José Abascal, calle Madre de Dios y calle San Agustín), Málaga, Móstoles, Pamplona, Pinto, Puertollano, Santander, Segovia, Torrejón de Ardoz, Tres Cantos y Zaragoza.

También se han iniciado las siguientes obras:

- Habilitación de nuevo centro en la avenida Santa Clara de Lorca (Murcia) con una inversión autorizada de 263.466 euros, cuya finalización ha tenido lugar en el mismo ejercicio.
- Ampliación del actual centro asistencial de Palma de Mallorca en la calle General Riera, con una inversión de 750.351 euros.
- Habilitación de nuevo centro en la avenida Vía Augusta de Córdoba para trasladar los de paseo de la Victoria y de la calle Eduardo Dato, con una inversión 1.548.686 euros.
- Habilitación de nuevo centro en la calle Maragall de Ripollet (Barcelona), con una inversión autorizada de 978.360 euros.
- Habilitación de nuevo centro en la calle Guenia de Arrecife (Las Palmas), con una inversión autorizada de 688.313 euros.

Córdoba

Lorca (Murcia)

Arrecife (Las Palmas)

Accesibilidad

Durante el ejercicio 2017 Fraternidad-Muprespa ha completado la auditoría de accesibilidad con la certificación DIGA (Distintivo de Grado de Accesibilidad) en el 100% de los centros asistenciales.

Dicha auditoría ha servido para detectar y establecer las medidas correctoras necesarias para que la Mutua facilite el acceso a sus centros de atención a todos sus mutualistas en igualdad de condiciones. Las propuestas destinadas a corregir las situaciones detectadas se encuentran en fase de revisión y ejecución.

Asistencia sanitaria

Al cierre del ejercicio 2017, Fraternidad-Muprespa ha puesto a disposición de sus mutualistas una red de más de 3.200 puntos de atención sanitaria, de los cuales 113 eran centros propios además de los dos centros intermutuales.

Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social para priorizar la dispensación de la asistencia sanitaria a través de conciertos con otras mutuas, en Fraternidad-Muprespa se han mantenido vigentes los convenios de colaboración firmados con Activa Mutua, Asepeyo, CESMA, Ibermutuamur, MAZ, MC Mutual, Mutua Intercomarcal, Mutua Montañesa, Mutua Universal, Mutualia, Umivale y Unión de Mutuas. Estos acuerdos permiten que Fraternidad-Muprespa haya podido ofrecer a sus mutualistas una red de centros exclusiva y única entre las mutuas, con un total de 493 instalaciones mutuales distribuidas por todo el territorio nacional.

Adicionalmente, la red asistencial se ha complementado mediante conciertos con las más prestigiosas clínicas, centros asistenciales y profesionales de distintas especialidades, hasta alcanzar un total de 2.661 puntos de atención sanitaria y una red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves.

Hospital Fraternidad-Muprespa Habana

Durante 2017 las obras del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana se han desarrollado según lo esperado. Los criterios bajo los que se ha planteado la obra están basados en el propósito de ofrecer a los trabajadores protegidos y los mutualistas la mejor asistencia sanitaria, prestando especial atención a la traumatológica.

El diseño del Hospital responde a una solución funcional adaptada a las nuevas necesidades identificadas, consistente en un esquema de doble circulación que facilita el tránsito y orientación a los asistentes, separando las circulaciones generales externas (pacientes ambulantes y visitas) de las internas (personal, pacientes ingresados y suministros).

La experiencia del paciente en el Hospital está orientada a que este conozca rápidamente el entorno en el que va a ser atendido, cómo se va a dar solución a su problema de salud y tenga atención personalizada y adaptada a sus necesidades, velando en todo momento por su seguridad.

Vertiente sanitaria

Seguridad radiológica. Seguridad en los protocolos quirúrgicos. Seguridad en los medios auxiliares, esterilización. Seguridad en los procedimientos sanitarios.

Vertiente física

Seguridad en las medidas de protección del edificio, cumpliendo con las especificaciones del código técnico de edificación y sus normas complementarias. Seguridad física en los accesos y espacios, mediante tecnologías de vigilancia electrónica.

Vertiente tecnológica

Seguridad en el acceso a aplicativos y bases de datos que gestionan datos de carácter personal. Seguridad en la red perimetral y en las conexiones del edificio con el mundo exterior a través de Internet.

También se ha previsto que el Hospital cuente con los más modernos sistemas de diagnóstico por imagen que funcionarán en un entorno completamente digital al que tendrán acceso los traumatólogos; también contará con las últimas tecnologías en resonancia magnética, escáner TAC, equipos de radiología digital y PACS. A estos se suma un bloque quirúrgico compuesto por tres quirófanos integrados que permitirán la consulta en tiempo real de la historia clínica digital del paciente y la conexión con el exterior durante la realización de cirugías.

Eficiencia energética y respeto medioambiental

El diseño y construcción del Hospital se han realizado conforme al más exigente estándar de edificación y, en términos medioambientales, de acuerdo al certificado LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), el cual reconoce la excelencia en el diseño, construcción, operación y mantenimiento de edificios e instalaciones. Fraternidad-Muprespa dispondrá del primer hospital de España que se haya construido en base a dicha certificación.

Los puntos LEED que se han desarrollado para la obtención del certificado hacen referencia a:

- Emplazamiento sostenible, teniendo en cuenta aspectos como la prevención de la contaminación en las actividades de construcción, la gestión de aguas pluviales o el efecto isla de calor.
- Eficiencia en el uso del agua, contemplando la reducción del uso del agua, la minimización en el uso de agua potable para el enfriamiento de equipos médicos o el paisajismo con eficiencia de agua.
- Energía y atmósfera, a través de la optimización de la eficiencia energética, la gestión avanzada de los refrigerantes, el uso de energías renovable in situ, la medida y verificación del consumo energético del edificio, el uso de energía verde o la prevención de la contaminación del aire de la comunidad.

Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Diciembre 2017.

- Materiales y recursos, prestando atención al almacenamiento y recogida de productos reciclables, la reducción de fuentes PBT (mercurio, plomo, cadmio y cobre), la gestión de los residuos de la construcción, el uso de materias primas y productos sostenibles o el diseño orientado hacia la flexibilidad.
- Calidad ambiental interior, contemplando la monitorización de la entrada de aire exterior, el ambiente acústico, un plan de calidad del aire interior (IAQ) durante la construcción y antes de la ocupación, el uso de materiales de baja emisión (bajo contenido en compuestos orgánicos volátiles o COV) o el control de las fuentes interiores de productos químicos contaminantes.
- Innovación en el diseño, por medio de una planificación y diseño del proyecto integrados o el apoyo en profesional acreditado LEED (LEED AP).

También se han implantado otras medidas destinadas a mejorar la eficiencia del Hospital, tales como:

- Instalación de la cantidad de aislamiento térmico óptimo en la envolvente térmica del edificio (fachadas, cubiertas y suelos en contacto con zonas no acondicionadas) para reducir el consumo energético en calefacción y refrigeración.
- Instalación de acristalamientos que optimizan las características físicas de transmitancia térmica y factor solar según orientación.
- Instalación de 2 enfriadoras DAIKIN GOLD con un EER de 3,17.
- Instalación de 3 calderas con una eficiencia del 90% (PCI).
- Instalación de recuperadores de calor del sistema de ventilación.
- Incorporación de la tecnología FreeCooling.
- Recuperador de calor de los condensados del sistema de HVAC.
- Instalación de luminarias LED de alta eficiencia energética.
- Instalación de sistemas de control de la iluminación artificial en función de la iluminación natural existente y de la ocupación (presencia), en la mayoría de las zonas del edificio.
- Recuperación de aguas pluviales y grises que proporcionan el 57% del agua de los inodoros.

Sobre la base de las medidas diseñadas en términos de eficiencia energética se ha realizado una simulación con Energy Plus que muestra el porcentaje de mejora energética del edificio proyectado frente al de referencia. La simulación que ha incluido todas las medidas según exige el estándar ASHRAE, ha arrojado un resultado de ahorro energético del 42%.

Actividad hospitalaria

Durante 2017, para mantener el servicio a los mutualistas mientras dura el proceso de rehabilitación integral del nuevo Hospital se ha mantenido la continuidad del convenio firmado con Asepeyo en 2014. Este permite a Fraternidad-Muprespa utilizar las instalaciones del Hospital de Asepeyo ubicado en Coslada (Madrid), donde dispone de una planta con medios propios para desarrollar la actividad asistencial hospitalaria.

En paralelo, Fraternidad-Muprespa ha seguido desempeñando su labor de cirugía ambulatoria en su Hospital situado en la calle Madre de Dios de Madrid, donde cuenta con dos quirófanos y toda la tecnología necesaria para asegurar la mejor calidad al paciente.

Evolución de la actividad hospitalaria

Hospitalización	2016	2017
Camas en funcionamiento	22	22 (13 a partir de abril)
Ingresos de pacientes	1.047	935
Estancias (días)	4.983	4.192
Ocupación media por día	13,6	11,5
Estancia media por ingreso (días)	4,8	4,48
Índice de ocupación (%)	61,90	68,43 (79,35)
Actividad quirúrgica		
Cirugía de urgencia	154	144
Cirugía programada	1.058	1.127
Cirugía con ingreso	925	873
Cirugía ambulatoria	287	398
Traumatología	1.162	1.191
Tratamiento del dolor	19	29
Cirugía general	14	24
Otras especialidades	17	27
TOTAL	1.212	1.271
Rehabilitación		
Primeras consultas	2.363	2.160
Consultas sucesivas	7.087	7.572
Número de pacientes	5.594	5.403
Número de sesiones	40.837	42.419
Urgencias		
Consultas de urgencia	11.492	11.621
Consultas de traumatología		
Primeras consultas	7.046	6.774
Consultas sucesivas	20.448	21.025
Pruebas diagnósticas		
RMN	5.037	5.097
Radiología convencional	19.498	18.157
Ecografía	3.317	3.425
EMG	1.344	1.576
TAC	581	589

A partir de abril de 2017 la disponibilidad de camas para atender la actividad hospitalaria ha pasado de 22 a 13.

ASISTENCIA SOCIAL

Fraternidad-Muprespa, más allá de su labor de restablecer la salud y proporcionar las prestaciones económicas, ayuda a afrontar los problemas que se producen como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, informando y orientando a los trabajadores accidentados y a sus familiares. Esta asistencia abarca tanto los recursos de servicios, prestaciones legales y ayudas sociales de que dispone la Mutua como los de organismos o entidades públicas y privadas a nivel local, autonómico y nacional.

Fraternidad-Muprespa también ofrece a las empresas, trabajadores y familiares de los accidentados las ayudas de la Comisión de Prestaciones Especiales, las cuales están destinadas a completar las prestaciones reglamentarias que la Seguridad Social dispone.

En 2017 dicha comisión ha concedido 2.353.424,39 euros, cifra que representa un incremento del 79,90% respecto al año anterior.

Prestaciones especiales y asistencia social
fraternidad.com

¿Quién puede formular la solicitud de una prestación especial?

Pueden solicitar la ayuda extraordinaria de la Comisión de Prestaciones Especiales los trabajadores accidentados o afectados por una enfermedad profesional. Dicha solicitud la pueden realizar los afectados o sus familiares en cualquier centro de Fraternidad-Muprespa cumplimentando el formulario de solicitud de prestaciones especiales.

Desglose de ayudas concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales por tipo de ayuda

Tipo de ayuda	Cantidad (euros)
Acompañamiento	
Ayudas a domicilio	167.483,45
Ayudas de alojamiento	27.677,06
Gastos acompañante	246.477,54
Autónomos	
Ayuda para continuar negocio	7.943,84
Económicas	
Ayuda por hijo nacido o adoptado	12.000,00
Ayudas de estudios	425.570,01
Ayudas gastos residencia por estudios	40.815,83
Necesidad económica grave	2.820,80
Fallecimiento	
Ayuda a familia numerosa o alta dependencia	4.500,00
Ayuda económica tras fallecimiento	69.000,00
Gastos de sepelio	65.954,99
Invalidez	
Ayuda acceso nuevas tecnologías	2.100,00
Ayuda económica IPA,GI.	15.000,00
Ayuda fomento al autoempleo	7.468,25
Ayudas técnicas	151.144,27
Cursos de formación	3.662,68
Vehículos	69.531,38
Vivienda	292.059,66
Mejoras sanitarias	
Ayuda médica	56.432,85
Ayuda psicológica	5.750,30
Ayudas de ortopedia o prótesis	275.327,08
Reposición gafas, lentes, lentillas, audífonos, etc.	41.669,77
Tratamiento especial	107.811,92
Otros	
Económicas	48.219,10
Mejoras sanitarias	207.003,61
TOTAL	2.353.424,39

"EN 2017 LA COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES **HA CONCEDIDO 2.353.424,39 EUROS,** CIFRA QUE REPRESENTA UN INCREMENTO DEL 79,90% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR"

ACTIVIDAD PREVENTIVA

La prevención de las contingencias es otro de los servicios que presta la Mutua. Su objeto es eliminar, o en su caso reducir, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Para ello se ofrece asesoramiento, investigación e innovación a las empresas mutualistas y autónomos adheridos.

La resolución que establece el Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social en el que se fijan las actividades, los criterios, los contenidos y el orden de preferencias que deben aplicar las mutuas, no ha sido publicada por parte de la Secretaría de Estado antes de la finalización del año 2017. En consecuencia, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social no ha remitido las instrucciones para la elaboración de un plan o memoria determinados ni requerido un plan de actividades preventivas para su autorización.

Conforme a dicha situación Fraternidad-Muprespa ha actuado en el año 2017 en virtud de las atribuciones conferidas por la Orden TAS/3623/2006 ofreciendo servicio a un total de 4.261 empresas. Esta actuación ha sido dirigida principalmente a empresas de menos de 50 trabajadores, concentrando en estas el 78% de la actividad.

Evolución de las empresas actuadas por número de trabajadores

			Evolución 2016/2017	
División por núm. de trabajadores	**2016**	**2017**	**Diferencia**	**Variación (%)**
Hasta 10	1.582	1.271	-311	-20
Entre 11-50	2.138	1.927	-211	-5
Más de 50	1.071	969	-102	-10
TOTAL	4.791	4.261	-530	-11

Se contabiliza el nº empresas por CIF.

Acciones para la reducción de siniestralidad

Las acciones destinadas a la reducción de la siniestralidad se han basado en la realización de actuaciones técnicas (visitas, análisis de accidentes, jornadas, información, etc.) abarcando a 3.635 empresas asociadas.

Desglose de las actuaciones del plan de reducción de la siniestralidad por división de empresas de acuerdo a su número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	**Núm. de empresas participantes**
Hasta 10	990
Entre 11-50	1.811
Más de 50	834
TOTAL	3.635

Desglose de las actuaciones del plan de reducción de la siniestralidad por tipo actuación

Tipo de actuación	**Núm. de actuaciones**
Visita a empresa	5.681
Estudio de siniestralidad	6.770
Análisis de accidentes	2.238
Análisis de enfermedades profesionales	274
Asesoramiento	1.298
TOTAL	16.261

Plan de refuerzo

Durante 2017 se ha continuado con las acciones del *Plan de refuerzo,* consistente en un proceso de asesoramiento técnico en las empresas de peor siniestralidad de cada provincia. En 2017 se ha reducido o mantenido la siniestralidad en 599 empresas de las 966 que han formado parte del plan y se ha reducido el número total de accidentes con baja en 1.249.

Como parte del plan se han llevado a cabo, entre otras, acciones de concienciación de la dirección de la empresa, asesoramiento en gestión e integración de la prevención de riesgos, revisión de la gestión de la siniestralidad y asesoramiento en la investigación del accidente o enfermedad profesional, propuesta de mejoras de los procesos más problemáticos, detección de puntos débiles y acciones de control y seguimiento.

Asesoramiento a empresas por concurrencia de trabajadores

Es cada vez más habitual la contratación y subcontratación para descentralizar la actividad productiva, dando lugar a que coincidan trabajadores de varias empresas en un mismo centro de trabajo, en el cual cada empresa realiza sus propios trabajos con los riesgos que estos conllevan y que pueden afectar al personal laboral de las otras empresas. La Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) pretende dar solución a los problemas que surgen en estos escenarios. Fraternidad-Muprespa ha proporcionado asesoramiento a 106 empresas sobre los medios de coordinación existentes para la prevención de riesgos laborales de acuerdo al documento de *Gestión de la siniestralidad en coordinación de actividades empresariales*.

Informes de gestión de prestaciones

Se han emitido 865 informes para analizar las tareas dentro de la gestión de prestaciones, entre otros, casos de embarazo y lactancia de riesgo, determinaciones de contingencias o propuestas de alta. En total se han destinado 6.837 horas en la elaboración de informes de gestión durante 2017. También se ha implantado la aplicación informática ERGO/IBV que permite la evaluación de riesgos ergonómicos.

Plan para la reducción de la incapacidad y los fallecimientos

Debido al importante impacto que supone la llamada IMS (incapacidad, muerte y supervivencia) tanto a nivel humano como económico, Fraternidad-Muprespa ha elaborado durante 2017 un plan específico de actuaciones técnicas para incidir en este aspecto. Se ha actuado en 191 empresas logrando reducir la siniestralidad en 67 de ellas. Las 327 actuaciones que han formado parte del plan han sido dirigidas fundamentalmente a sensibilizar a los empresarios, mandos intermedios y trabajadores en su función dentro de la prevención de riesgos y orientar a las empresas en cómo mejorar su gestión en prevención. Destacan las 75 actuaciones de asesoramiento sobre el análisis de accidentes de trabajo con análisis del coste económico, las 48 actuaciones por análisis de tareas del puesto de trabajo y las 8 actuaciones por análisis de enfermedad profesional.

Educación y divulgación preventiva

Cursos y jornadas

Durante 2017 la Mutua ha celebrado un total de 347 cursos y jornadas para la educación y la mejora de la cultura preventiva con el fin de fomentar la concienciación de la empresa. Estas actuaciones han alcanzado un total de 2.364 alumnos y han sido difundidas entre los mutualistas a través de unos 35.000 correos electrónicos mensuales.

Indicadores sobre la celebración de cursos y jornadas

	Número
Cursos y jornadas en materia preventiva	347
Jornadas de sensibilización de directivos y mandos intermedios	18
Alumnos	2.364

Como parte de la campaña de sensibilización se han impartido 16 ponencias en instituciones, fundaciones y centros públicos de las 51 que conforman el catálogo *Hablando de prevención:* PRL en actividades de buceo profesional; Empresa saludable y envejecimiento de la población activa; El amianto: riesgos para la salud y obligaciones; La exposición a ruido del trabajador del sector ocio y música (2); Coste de los accidentes y Método de Heinrich; Liderazgo en la Prevención de Riesgos Laborales; El universo nano (5); Modelo de empresa saludable; Coaching y resiliencia del técnico de prevención; Hacia un mundo singular en la comunicación; Actuación de prevención de las mutuas en sector educación; La prevencion de riesgos laborales y el trabajador autónomo.

Actividades con realidad virtual

Con el fin de fomentar la seguridad vial, un aspecto cada vez más crítico en la accidentabilidad de las empresas, Fraternidad-Muprespa ha impartido 28 talleres de seguridad vial con realidad virtual inmersiva para 315 alumnos.

Dado el éxito de la actividad, valorada de manera muy favorable por parte del 72% de los alumnos, y con el objeto de abarcar un número mayor de alumnos se ha decidido adquirir 4 equipos adicionales de realidad virtual, 6 programas simuladores de alcoholemia con gafas y video de realidad virtual.

Jornada *Trabajo y Prevención 4.0* en el espacio CaixaForum de Madrid.

Prevencion10.es

Se han realizado 4 jornadas "Prevencion10.es: Herramienta preventiva para autónomos y empresas de hasta 25 trabajadores" que estaban programadas en todas las delegaciones y han sido divulgadas mensualmente a las empresas asociadas.

Aula Prevención

El Aula Prevención es el área privada de formación digital de las empresas mutualistas destinada a la educación y sensibilización sobre la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a través de la divulgación de buenas prácticas específicas por actividad laboral. En 2017 se han puesto a disposición de los mutualistas 5 nuevos módulos: Gestión y tratamiento de residuos y plantas de reciclaje; Riesgos laborales del personal de mataderos; Limpieza viaria y recogida de residuos en vías urbanas; Recolección y envasado de frutas y hortalizas; y Riesgos laborales del docente.

Evolución de empresas, alumnos y cursos

	2015	2016	2017
Empresas	283	154	126
Alumnos	1.293	1.203	1.000
Cursos realizados	4.312	1.957	1.541

Previene e Infoprevención.FM

El portal público de prevención *Previene* y el boletín digital *Infoprevención.FM* han modernizado su aspecto en 2017. A través de estos se han difundido 202 noticias, 5 nuevos videos sobre promoción de la salud y comentarios de sentencias con amplios análisis técnicos, como por ejemplo:

- Sensibilidad química múltiple por exposición a gases irritantes.
- Dermatitis de contacto por exposición a resinas epoxi.
- Recargo de prestaciones por deficientes condiciones de trabajo.
- Caídas de altura en trabajos sobre cubiertas de materiales ligeros.
- La responsabilidad del mando intermedio en el accidente de trabajo.

La actividad del portal ha aumentado respecto al 2016 con un crecimiento del 74,13% en el número de visitas.

Rincón de la salud

El portal específico de empresa saludable que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de todos los públicos, el Rincón de la salud, ha seguido avanzado para ofrecer más y mejor información a los 293.433 visitantes a través de los 202 contenidos publicados durante el año. Además en 2017 se ha dado inicio al proyecto de rediseño que finalizará en 2018 para darle un formato más atractivo y visual.

Publicaciones

Para facilitar el asesoramiento a las empresas se han elaborado 12 nuevos trípticos, hasta alcanzar un total de 45.

Sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales

En el año 2017 se han tramitado 1.053 solicitudes por una cuantía de 8.711.077,27 euros.

Consciente del beneficio económico que tiene este incentivo para las empresas, Fraternidad-Muprespa ha impartido jornadas y elaborado material divulgativo para fomentar la solicitud y lograr el cumplimiento de los requisitos necesarios.

COMUNICACIÓN

La comunicación bidireccional y efectiva entre Fraternidad-Muprespa y sus grupos de interés es un aspecto fundamental para su crecimiento sostenible. La posibilidad de dialogar con estos, facilitarles la interacción o dotarles de información, le permite adaptarse a sus necesidades y ofrecerles el mejor servicio posible.

La entidad dispone de numerosos canales de comunicación y difusión de información que abarcan distintos ámbitos y tecnologías, de manera que cada grupo de interés pueda hacer uso de aquellos que mejor se adapten a sus necesidades o manera de funcionar.

Diálogo y servicio

Defensor del mutualista

El defensor del mutualista de Fraternidad-Muprespa tiene la función de atender, canalizar y dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de pacientes, empresas y trabajadores asociados. Este órgano fue creado para garantizar la mejor prestación asistencial a los pacientes, ofreciéndoles un canal que les permita su defensa.

Durante el 2017 se han recibido 1.367 quejas y reclamaciones que han sido tramitadas y contestadas en plazo y forma. Este dato ha supuesto un incremento del 14,2% con referencia al ejercicio anterior (1.197 reclamaciones) que hace aumentar a su vez el índice de reclamaciones por pacientes atendidos de 0,60 a 0,65.

Evolución de la actividad del defensor del mutualista

	2014	2015	2016	2017
Núm. de pacientes atendidos	196.312	196.604	199.891	209.019
Núm. de reclamaciones	971	1.040	1.197	1.367
Reclamaciones por paciente (%)	0.49	0.53	0,60	0,65

La gestión del defensor del mutualista ha permitido que en 365 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (26,70%). Este índice presenta un ligero aumento en relación al año anterior cuyo porcentaje fue del 26,23%.

Del total de reclamaciones recibidas, 15 han sido de empresas asociadas y 2 de asesorías. De las 1.350 restantes, 1.309 han sido interpuestas por trabajadores protegidos por cuenta ajena y 41 por trabajadores autónomos.

En cuanto a su distribución por tipo de contingencia cabe reseñar que 967 han estado vinculadas a la contingencia profesional y 400 al resto de contingencias. Este dato es especialmente significativo cuando se tiene en cuenta la actividad de la Mutua en términos de contingencia profesional y común, siendo el paciente atendido por contingencia profesional (46,39% del total) el que ha generado el 70,74% de las reclamaciones.

El canal más extendido para trasladar las reclamaciones al defensor del mutualista ha seguido siendo la hoja de reclamación (oficial o interna) dispuesta en los centros de atención.

Canal de recepción	Núm. de reclamaciones
Hoja de reclamación oficial	852
Hoja de reclamación interna	185
Oficina virtual de reclamaciones y litigios	119
Buzón del Defensor	135
Ventanilla electrónica de atención	66
Correo postal	7
Fax	2
Servicio de atención telefónica	1
TOTAL	1.367

Centro de contacto

Fraternidad-Muprespa dispone de un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre los servicios digitales prestados de manera fácil, cercana y ágil.

Los canales de comunicación con el centro son principalmente los números de teléfono 902 363 860 y 91 418 32 40 y la ventanilla de atención del portal web corporativo.

El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto ha aumentado en 2017 en un 66%.

Evolución del número de comunicaciones recibidas por ámbito

	2016	2017
Infoweb (Oficina digital y Web)	3.630	4.528
Oficina digital (acceso)	1.756	2.476
Delt@/AOC y e-Servicios	968	2.742
IRPF	--	1.697
Proveedores	634	164
TOTAL	6.988	11.607

"LA OFICINA DIGITAL DE FRATERNIDAD-MUPRESPA ES LA PLATAFORMA WEB QUE PERMITE A LAS EMPRESAS ASOCIADAS, TRABAJADORES AUTÓNOMOS, ASESORÍAS Y PROVEEDORES REALIZAR SUS TRÁMITES HABITUALES CON LA MUTUA **EN CUALQUIER MOMENTO Y A DISTANCIA"**

Ventanilla electrónica de atención

La ventanilla electrónica de atención disponible a través del portal web corporativo, llamada "Contacte con nosotros", ofrece un canal adicional de contacto con la Mutua para tratar cualquier tipo de información. Este canal encauza de manera automática la comunicación escrita al responsable interno de su gestión de acuerdo al ámbito especificado por el remitente.

El número de comunicaciones recibidas durante 2017 ha sido de 3.722, lo cual implica un aumento del 14,62%, y se han gestionado en tiempo y forma el 99,75%.

Oficina digital

La *Oficina digital* de Fraternidad-Muprespa es la plataforma web que permite a las empresas asociadas, trabajadores autónomos, asesorías y proveedores realizar sus trámites habituales con la Mutua en cualquier momento y a distancia.

Las principales mejoras funcionales que se han incorporado durante el 2017 han sido:

- Nuevo servicio para que las empresas mutualistas puedan descargar on-line un certificado de siniestralidad.
- Nuevas notificaciones en el buzón personal del usuario representante de la empresa mutualista: reclamaciones por deducciones presuntamente indebidas, notificaciones de deuda comunicada a la TGSS, reconocimiento del riesgo por embarazo o lactancia natural.

Por otro lado, durante 2017 se ha trabajado en el rediseño de la nueva oficina digital, cuya puesta en funcionamiento se ha previsto para los primeros meses de 2018.

Como complemento a la oficina digital, la Mutua pone a disposición de las empresas mutualistas *AppSent*, una aplicación móvil para el seguimiento en tiempo real del absentismo por contingencia común.

Portal del paciente y App Mi Frater Paciente

El *Portal del paciente* es la oficina digital para los pacientes de la Mutua, a través de la cual tienen la posibilidad de realizar en cualquier momento algunos trámites con la entidad que no requieren de su presencia.

Las principales mejoras que se han incorporado al portal durante el 2017 han sido:

- Acceso a los informes médicos que previamente el paciente ha solicitado en el centro asistencial.
- Nueva sección en la que el paciente tiene acceso a la documentación de su proceso asistencial.
- Nuevas notificaciones en el buzón personal del paciente: comunicaciones relacionadas con el ejercicio de derechos ARCO, copia del cuestionario de solicitud de asistencia, notificación de envío de propuesta de alta médica a la inspección, notificaciones relativas al pago de prestaciones, comunicaciones relacionadas con reclamaciones al Defensor del mutualista, disponibilidad de informe médico solicitado.

A su vez, la app *Mi Frater Paciente* reproduce la funcionalidad del Portal del paciente en los dispositivos móviles (teléfonos o tabletas).

A lo largo de 2017 se han incorporado las siguientes funcionalidades:

- Consulta de las prestaciones económicas percibidas cuyos pagos han sido realizados por la Mutua, además del detalle de la solicitud de la prestación y el certificado de abono.
- Acceso a la documentación del proceso asistencial.
- Obtención del certificado de retenciones e ingresos a cuenta del IRPF.
- Presentación de documentación por parte del paciente sobre su proceso (partes médicos, informes médicos, etc.).
- Acceso al buzón personal.
- Recursos audiovisuales con ejercicios y recomendaciones específicas para el paciente que le instruyen sobre cómo mejorar o acelerar la recuperación de su dolencia.

Rincón del asesor

El *Rincón del asesor* de Fraternidad-Muprespa es el foro informativo web y de debate sobre sentencias, estudios y análisis de la legislación en materia laboral y de Seguridad Social. El espacio cuenta con una biblioteca jurídica con un sistema de avisos que informa sobre la incorporación de nuevos contenidos a los suscriptores.

Durante 2017 se ha trabajado en su mejora facilitando el acceso a los simuladores web de cuotas y de costes de absentismo.

El *Rincón del asesor* ha aumentado su fondo documental en un 3,30% y ha aumentado el número de avisos en un 2,56%, poniendo de manifiesto un aumento en el número de suscriptores.

INFORMACIÓN

Jornadas informativas y divulgativas

En el ejercicio de las funciones que Fraternidad-Muprespa desempeña como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, en 2017 ha organizado más de 300 jornadas informativas y divulgativas a través de las que ha dado respuesta a las dudas y problemas de mutualistas y asesorías sobre las prestaciones que gestiona.

El número de jornadas organizadas ha aumentado en un 77% respecto al 2016, habiendo sido las temáticas más frecuentes: el incentivo bonus, la reforma del trabajo autónomo, la seguridad vial, las actuaciones de la inspección de trabajo, la empresa saludable, la Ley de Procedimiento Administrativo y la responsabilidad empresarial en materia de prevención de riesgos laborales.

Campañas de comunicación

Fraternidad-Muprespa ha realizado un total de 62 campañas a través del correo electrónico dirigidas a los distintos grupos de interés.

A su vez ha dado continuidad al boletín Inform@ que, con periodicidad quincenal, traslada información actual en materia de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales, calidad, tecnología, medioambiente, recursos humanos y RSC a sus suscriptores, a la que se ha añadido una nueva sección titulada *Emprendedores*. Durante 2017 se han remitido 26 números a los 71.116 suscriptores, habiendo sido la sección más leída la de actualidad del *Portal del emprendedor* con 2.289 visitas.

Las comunicaciones con mayor alcance han sido las relativas al boletín Inform@ generando hasta 39.829 visitas.

Web corporativa

El portal web corporativo destinado a ofrecer información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y su funcionamiento se ha rediseñado en su totalidad, dotándolo de un diseño adaptativo que lo hace más accesible y funcional, garantizando el acceso a toda la información mediante el cumplimiento de las pautas de accesibilidad web publicadas por el consorcio W3C. La revisión del portal ha implicado a su vez un cambio tecnológico en el motor de funcionamiento, provocando una variación en la manera de medir y por lo tanto una reformulación de los datos del ejercicio precedente para que puedan ser comparables con los de 2017.

Las mediciones presentadas para el presente ejercicio serán por lo tanto una referencia estable para ejercicios sucesivos.

El número de usuarios, accesos y páginas vistas ha aumentado durante 2017. Las sesiones recibidas en el portal han aumentado en un 26,96% hasta alcanzar las 602.012, el número de usuarios que han accedido al portal ha aumentado en un 20,16% hasta los 342.357 y las visitas a páginas en un 58,08% hasta las 1.559.162.

Los servicios más visitados del portal han sido el formulario de solicitud de botiquines que ha aumentando en un 12,55% y las consultas en la red de centros que han aumentado en un 80,50%.

Redes sociales

Fraternidad-Muprespa ha dado continuidad a su presencia en las redes sociales a través de la publicación de contenidos.

- YouTube. 1.537 suscriptores y 1.060.830 visualizaciones. Fraternidad-Muprespa ocupa el primer puesto con respecto al sector.
- Facebook. 1.910 likes.
- Twitter. Ha experimentado un crecimiento regular, alcanzando un total de 1.834 seguidores.
- LinkedIn. Ha tenido un crecimiento progresivo y el número de suscriptores final ha sido de 3.550.

Cartelería virtual (FMTV)

La Mutua tiene en sus salas de espera cartelería virtual a través de la cual se difunden contenidos en su horario de atención al público. Durante 2017 se ha aumentado el número de pantallas disponibles hasta sumar un total de 107, además de haber actualizado los equipos existentes en todos los centros.

La emisión ininterrumpida de contenidos ha contemplado la publicación de 47 nuevos contenidos (23 videos y 24 imágenes).

Cabe destacar, durante la semana de la prevención (24 de abril al 30 de abril) la creación de una parrilla específica de contenidos sobre la prevención de riesgos laborales.

Gabinete de prensa

Fraternidad-Muprespa en su afán de mejorar la manera en la que se comunica dispone de un gabinete de prensa desde el que traslada información a los medios de comunicación.

Gracias a esta labor las apariciones en prensa de Fraternidad-Muprespa han aumentado un 13% respecto al año anterior. A su vez, en la sala de prensa digital se han publicado 62 notas de prensa, fotografías y videos, recogiendo un aumento del tráfico del 170,60 %.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El final de la crisis económica y la dinamización del mercado de trabajo, en unas condiciones más desfavorables que las que existían antes de la crisis, han dado paso a un repunte del absentismo por incapacidad temporal derivada de contingencia común con el consiguiente impacto en las cuentas de resultados y gestión de la Mutua.

Buena parte de las iniciativas y proyectos en sistemas de información se han desarrollado en el ámbito de las contingencias comunes durante 2017, a la vez que se han seguido dando pasos en el proceso de transformación digital de la entidad, además de ejecutar los proyectos evolutivos que le permiten seguir desarrollando su actividad con garantías de eficiencia, seguridad y estabilidad.

Por otra parte, Fraternidad-Muprespa ha dedicado un importante esfuerzo al proyecto de construcción del nuevo Hospital, en cuyo planteamiento los sistemas de información tienen una especial importancia para dotarlo de soluciones, productos y sistemas que hagan de este un Hospital plenamente digital.

A su vez, la calidad, la seguridad y la sostenibilidad del desarrollo y producción de los sistemas de información siguen estando garantizadas al mantener en vigor los certificados: ISO 9001 (Calidad), 14001 y EMAS (Gestión Ambiental) y 27001 (Seguridad de la Información).

Las novedades más significativas en los sistemas de información a lo largo del ejercicio 2017 han sido:

Atención sanitaria

- Evolución del sistema de información clínica, HIS, a partir del ciclo de mejora continua iniciado con la implantación del procedimiento de Historia clínica 2.0 en 2016.
- Implantación de un nuevo procedimiento de asignación automática de médico responsable de los procesos asistenciales y de la cartera de procesos del facultativo, tanto para contingencia común como profesional.
- Implantación de un diario de operaciones de radiografías en el sistema de información clínica/radiológica (HIS/RIS) que permite mantener un registro centralizado de los parámetros de todos los disparos de RX que se realizan en la Mutua.
- Evolución del modelo de gestión de los procesos de baja por contingencia común a través de actuaciones en los sistemas de información clínica y de gestión de prestaciones: criterios de clasificación y actuaciones previstas, indicadores de los procesos, evolución y personalización de los distintos procedimientos y modelos de comunicación, digitales o convencionales, con las inspecciones médicas de los servicios públicos de salud autonómicos.
- Implantación de un nuevo sistema PACS/VNA, para el almacenamiento y gestión de estudios diagnósticos por imagen y otra documentación clínica, e integración con el sistema HIS/RIS. Este sistema no solo dará servicio al nuevo Hospital sino que también se convertirá en el sistema de almacenamiento de documentación clínica de toda la red asistencial de Fraternidad-Muprespa.
- Evolución del módulo de quirófano del sistema de información clínica (HIS) en la cumplimentación de las fichas de quirófano y la gestión de documentos relacionados: tarjetas de implantación, prescripción pre-quirúrgica, informe de pre-anestesia.
- Evolución de la gestión del servicio de rehabilitación con mejoras para la coordinación entre servicios sanitarios: solicitud de adelanto de revisión desde el servicio y finalización de tratamiento rehabilitador desde consulta.
- Ampliación de la información intercambiada en los sistemas de interoperabilidad con otras mutuas a través de la incorporación de nuevos datos de los partes médicos incluidos en los nuevos modelos oficiales aprobados por la Orden Ministerial 1187/2015.
- Mejora de la gestión de los conciertos sanitarios para ganar en eficiencia, mayor flexibilidad y control en el procedimiento administrativo: avisos sobre caducidad, inicio de vigencia, comunicaciones por correo electrónico, publicación automática en el buscador de centros de la web corporativa.
- Implantación de una solución que permite a los inspectores médicos el acceso por medios telemáticos a la historia clínica de aquellos pacientes de Fraternidad-Muprespa cuyos procesos tienen que revisar (fruto del acuerdo de colaboración firmado entre la Mutua y la Inspección Médica del INSS en la provincia de Málaga).

Prestaciones económicas

- Optimización del envío automático desde Fraternidad-Muprespa al Sistema de Liquidación Directa de la TGSS de los partes de incapacidad temporal por contingencia profesional y de las prestaciones por riesgo, embarazo y lactancia, con el objetivo de minimizar la tasa de comunicaciones rechazadas y las posibles incidencias en las pre-liquidaciones de cotización de las empresas mutualistas.
- Mejora del algoritmo para la priorización en la gestión de citaciones de contingencia común.
- Implantación de un nuevo algoritmo para la selección automática en base a indicadores calculados de los procesos de contingencia común que deben ser revisados en las reuniones de IT.
- Revisión de criterios del proceso de facturación con el objetivo de optimizar e incrementar la recuperación de gastos a favor del sistema de Seguridad Social por la asistencia sanitaria prestada a trabajadores en procesos debidos a accidentes de tráfico donde exista un tercero responsable.

Gestión de empresas y mutualistas

- Nueva aplicación para la gestión de asesores que pone en valor el conocimiento e información disponible en la entidad sobre este colectivo. La aplicación ha contemplado una migración técnica a la nueva arquitectura corporativa de aplicaciones web, avanzando en el proceso de consolidación tecnológica y renovación de los sistemas de información.
- Tratamiento diario de la información de afiliación de mutualistas y de trabajadores protegidos que proporciona la Tesorería General de la Seguridad Social, para que la Mutua disponga de la información más actualizada posible sobre la afiliación y coberturas de sus mutualistas.

Gestión económica, contabilidad y presupuestos

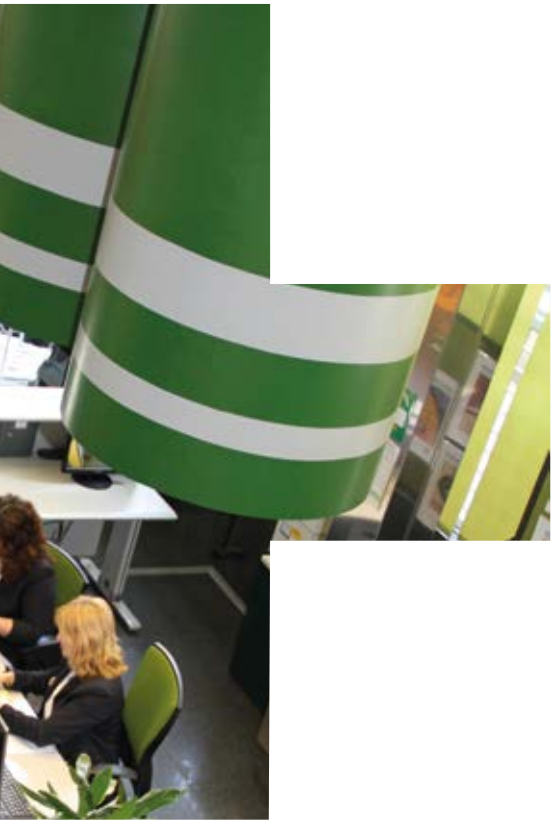
- Evolución del gestor interno de expedientes de contratación para su adaptación a las novedades en el procedimiento interno de contratación vigente en 2017 y preparación para la normativa de contratación pública que entra en vigor en 2018.
- Implantación de un registro del consumo de agua en los centros de la Mutua a partir de la información que figura en las facturas, para facilitar el control del consumo y el mantenimiento de registros del sistema de gestión medioambiental (ISO 14001) de los centros.
- Nueva aplicación corporativa de gestión de centros, instalaciones y estructura organizativa, Centrix, que mantiene la base de datos corporativa única y transversal de los centros y organización de la entidad, además de dar soporte a múltiples procesos relacionados (gestión y pago de alquileres, expedientes de apertura, autorizaciones y licencias de funcionamiento, explotación de información, etc.).

Prevención con cargo a cuotas

- Preparación y adaptación del servicio de tramitación y gestión de las solicitudes del bonus (incentivo por baja siniestralidad) a la nueva normativa que aplica a partir de 2018 para las solicitudes del 2017.
- Ampliación de la oferta formativa digital del Aula Prevención con nuevos cursos multimedia.

Business Intelligence

- Puesta en funcionamiento de una nueva aplicación, *Mi gestión directivos*, de apoyo a la toma de decisiones de los directivos de los centros de atención, que proporciona diariamente de forma gráfica, información de la gestión y grado de cumplimiento de sus objetivos.
- Implantación de una nueva aplicación, *Mi gestión médicos,* de apoyo al médico asistencial en la toma de decisiones relativas a sus procesos, integrada con el sistema de información clínica, que se nutre de los sistemas de Business Intelligence.
- Evolución de los cuadros de mandos de gestión, económico y de seguimiento de los sistemas de gestión de la calidad.
- Incorporación a los informes de absentismo por contingencia común para mutualistas de la información del coste estimado para la empresa.



"FRATERNIDAD-MUPRESPA HA DEDICADO UN IMPORTANTE ESFUERZO AL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO HOSPITAL, EN CUYO PLANTEAMIENTO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIENEN UNA ESPECIAL IMPORTANCIA PARA **DOTARLO DE SOLUCIONES, PRODUCTOS Y SISTEMAS QUE HAGAN DE ESTE UN HOSPITAL PLENAMENTE DIGITAL"**

Gestión de personal e intranet

- Contratación de un proyecto de implantación del servicio de gestión de la nómina de empleados adjudicado a través de concurso público. Se sustituye el aplicativo de desarrollo propio por un servicio externo especializado, con garantía de calidad y evolución del servicio ante cambios legislativos. La puesta en marcha es en 2018.
- Migración técnica a la nueva arquitectura corporativa de aplicaciones web de aplicaciones internas (vacaciones y permisos, control de presencia y beneficios de empleados) avanzando en la consolidación tecnológica del mapa de sistemas de información.
- Nueva Intranet corporativa que contribuye a mejorar la efectividad en la comunicación interna a través de una mejor ordenación de la información, contenidos y herramientas disponibles.
- Ampliación de la solución corporativa de gestión de solicitudes internas de servicio para incorporar los ámbitos de prestaciones económicas, servicios de apoyo administrativo, servicios generales, instalaciones, sistemas de información y seguridad.

Evolución tecnológica

- Evolución tecnológica a la versión más moderna del entorno de SAP Business Objects (que concluye en 2018) para permitir incorporar nuevas herramientas de presentación de informes.
- Puesta en funcionamiento de un gestor de envíos masivos de mensajes SMS para mejorar la comunicación de información hacia los grupos de interés.

7

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

"FRATERNIDAD-MUPRESPA HA RENOVADO EL COMPROMISO DE ADHESIÓN, COMO ENTIDAD FIRMANTE DESDE 2010, AL **PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS** (GLOBAL COMPACT) EN NOVIEMBRE DE 2017"

Fraternidad-Muprespa, en su voluntad de promover, integrar y difundir en su actuación, prácticas responsables que contribuyan al impulso de sus valores y principios, y a la mejor consecución de sus objetivos estratégicos trabaja de acuerdo a cinco líneas directrices: integración de la RSC y el comportamiento ético, prácticas laborales responsables, responsabilidad sociosanitaria, voluntariado corporativo y sostenibilidad medioambiental.

Con el objeto de arbitrar su actividad en términos de responsabilidad, ha constituido un Comité de Responsabilidad Social Corporativa que, en su reunión de febrero de 2017, ha marcado las líneas de actuación del ejercicio en el estricto cumplimiento de los requerimientos legales, prestando especial atención al informe de evaluación en gestión de discapacidad surgido de la certificación Bequal obtenida al inicio del año.

INTEGRACIÓN DE LA RSC Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO

Es una voluntad de la Mutua facilitar a todos los grupos de interés, y en especial a sus empleados, la toma de conciencia sobre los objetivos y valores de la responsabilidad social corporativa así como fortalecer su implicación en una gestión responsable y ética.

Cartas y principios

Fraternidad-Muprespa ha renovado el compromiso de adhesión, como entidad firmante desde 2010, al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) en noviembre de 2017. La renovación representa el compromiso voluntario para impulsar medidas y políticas adecuadas que repercutan en el avance de la integración de las personas con discapacidad. En este sentido, ha elaborado y presentado el *informe de progreso* correspondiente al ejercicio 2016 que requiere el Pacto Mundial en el que refleja los 21 criterios del nivel activo que le otorgan el nivel avanzado.

La Mutua ha renovado el compromiso con los principios para el Empoderamiento de la mujer, iniciativa promovida por UNIFEM (Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact).

También ha renovado el compromiso de adhesión al Chárter de Diversidad 2015-2017. La adhesión implica asumir y suscribir los principios de sensibilización sobre la igualdad de oportunidades, el avance en la construcción de una plantilla diversa, la promoción de la inclusión o integración de todas las personas que pertenecen a la empresa y el fomento de la conciliación entre la vida familiar y laboral.

Premios 2804, Escolástico Zaldívar

Fraternidad-Muprespa ha celebrado en 2017 la V edición de los Premios 2804 Escolástico Zaldívar, dedicados a la promoción de la seguridad y la salud de las empresas mutualistas que hayan demostrado su compromiso en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, a la que se presentaron 85 candidaturas.

El acto de entrega se ha celebrado el 28 de abril, coincidiendo con el día mundial de la seguridad y salud en el trabajo.

Las empresas e instituciones premiadas han sido:

Modalidad de gran empresa de más de 1.500 trabajadores
Ganador: AtresMedia Corporación de Medios de Comunicación, S.A.
Mención de Honor: Cajamar Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito.

Modalidad de gran empresa de hasta 1.500 trabajadores
Ganador: Software AG España, S.A.
Mención de Honor: Asociación Nuclear Ascó Vandellós II, AIE.

Modalidad de pyme y empresas de nueva creación
Ganador: Transformaciones Globales, S.L.
Mención de Honor: Conservas Martiko, S.A.

Modalidad de Empresas sin ánimo de Lucro, ONG y Autónomos
Ganador: Colegio Salesiano Nuestra Señora del Pilar de Zaragoza
Mención de Honor: AUGA Sociedad Cooperativa

Acuerdos de colaboración

Fraternidad-Muprespa ha desarrollado 15 acuerdos de colaboración con asociaciones profesionales y empresariales, instituciones académicas, fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro para la divulgación, como entidad colaboradora con la Seguridad Social, de aspectos normativos que puedan afectar tanto a las propias entidades como a sus miembros. Bajo este marco se han realizado más de 459 acciones institucionales.

Prevencionar

El acuerdo firmado con la web Prevencionar.com tiene por objeto difundir de manera desinteresada y preferente actividades, iniciativas, publicaciones y otras actuaciones de interés que la Mutua lleve a cabo en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

Colegios de Graduados Sociales

La Mutua ha firmado convenios con los presidentes de los colegios profesionales de graduados sociales de Madrid, Alicante, Burgos y Ciudad Real, en los que se establece el compromiso para la organización de jornadas, cursos, conferencias y otros actos cuyo objetivo sea la orientación, formación e información en el conocimiento de la normativa y de las actividades que se desarrollen paralelamente a la Mutua y que sean de interés para sus miembros.

UDIMA Universidad a distancia de Madrid

El acuerdo firmado ha previsto que la Mutua y la Universidad a Distancia de Madrid realicen actividades de investigación, generación de conocimiento, difusión, creación de eventos y transferencia de conocimiento en materia de prevención de riesgos laborales.

Instituto Asturiano de la Mujer y el Instituto Asturiano de PRL

Por medio de este convenio la Mutua y ambos institutos han establecido un marco de trabajo común para la planificación y ejecución de estudios relacionados con la prevención de riesgos laborales y salud laboral con perspectiva de género, y el desarrollo de actividades de difusión y divulgación entre el empresariado asturiano para mejorar las condiciones y entornos laborales que comparten hombres y mujeres.

Otros acuerdos

La Mutua ha firmado varios acuerdos de colaboración con distintas entidades a través de los cuales formaliza un marco para la realización de actividades de divulgación sobre la gestión de la Seguridad Social:

- Confederación de centros de Educación y Gestión.
- Asociación de Comerciantes de Santa Eulália de L´Hospitalet.
- Asociación de Jóvenes Empresarios de Las Palmas, Santa Cruz de Tenerife y Ciudad Real.
- Asociación de Hostelería de Manzanares (AHM).

Reconocimiento a asesores

El trabajo de las asesorías y profesionales que conforman la red de colaboradores de Fraternidad-Muprespa como una extensión a esta, tiene una especial importancia en su repercusión exterior. La labor de algunos de estos profesionales, su trayectoria y su contrastada profesionalidad les ha hecho merecedores de un reconocimiento por parte de la Mutua durante la Junta General celebrada en 2017.

- Toledo y Asociados Deleg. Castellana, S.L. (Madrid)
- Asesoría Técnica Tarragona Laboral, S.L. (Tarragona)
- J.Y.M. Illescas Gestión, S.L. (Illescas, Toledo)
- Staff de Asesoramientos, S.L. (Huelva)
- P.3 García García, S.L. (Salamanca)
- BYB Servinase, S.L. (La Rioja)

PRÁCTICAS LABORALES RESPONSABLES

Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo durante 2017 acciones para contribuir a la consolidación del empleo de calidad, prestando especial atención a los proyectos de gestión de la diversidad, la conciliación y la salud laboral.

III Plan de Igualdad

El 21 de diciembre de 2017 ha sido aprobado el III Plan de Igualdad de Fraternidad-Muprespa para el período 2018-2020. Este plan va más allá de las obligaciones legales en materia de igualdad y buenas prácticas de responsabilidad social dirigidas a la plantilla con el fin de garantizar el principio de igualdad efectiva entre los hombres y las mujeres.

Convenio “Más mujeres, mejores empresas”

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI) y Fraternidad-Muprespa han suscrito un acuerdo sobre la adopción de medidas para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y comités de dirección, dentro del proyecto *Más Mujeres, Mejores Empresas* que ha entrado en vigor en octubre de 2017.

Pacto Mundial HeforShe

La Mutua se ha adherido a la iniciativa *HeforShe* del Pacto Mundial cuyo objetivo es involucrar a los hombres y niños como agentes de cambio para el logro de la igualdad de género.

Convenio Inserta (ONCE)

Fraternidad-Muprespa ha firmado un acuerdo con INSERTA, entidad para la formación y el empleo de Fundación ONCE, para abordar los procesos de selección de candidatos en puestos de trabajo

Premios 2804, Escolástico Zaldívar, 2017.

"LA MUTUA HA RECIBIDO LA CERTIFICACIÓN BEQUAL EN LA CATEGORÍA PLUS POR LA QUE SE RECONOCEN LOS PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS A FAVOR DE LA **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD"**

Entrega de la certificación Bequal.

que pueda necesitar, así como las empresas del grupo, así como para desarrollar posibles acciones de formación y cualificación profesional. El convenio contempla, además, la promoción de otras acciones que favorezcan la inserción laboral de personas con discapacidad de forma indirecta a través del fomento de colaboración con los centros especiales de empleo.

Proyecto Epsilon (ATAM)

La Mutua y ATAM, la Asociación Telefónica de Asistencia al Minusválido, han firmado un convenio de colaboración con la finalidad de potenciar la experiencia y el conocimiento mutuo de ambas entidades para la puesta en marcha de iniciativas y proyectos de alto impacto social en el campo de la protección social, así como el cuidado y la prevención de la salud.

Estancias educativas

La Mutua ha colaborado con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid en el programa educativo 4º ESO + Empresa, a través del cual se ha facilitado una estancia educativa a alumnos del IES Padre Piquer, IES La Estrella y el Colegio Alemán, en distintas unidades de servicios centrales y en la dirección provincial de Madrid.

Mesa de Responsabilidad Social de Castellón III Networking

La mesa de RSC de Castellón, de la que es miembro Fraternidad-Muprespa, ha celebrado su III Networking con el objeto de reunir empresas y personas desempleadas y establecer así un foro para intercambiar experiencias, fomentar la empleabilidad, especialmente en los colectivos con mayor dificultad, y detectar necesidades de las partes allí presentes.

Hitos alcanzados

Sello Bequal

La Mutua ha recibido la certificación Bequal en la categoría plus por la que se reconocen los procedimientos y políticas a favor de la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad, así como el compromiso con la mejora e incremento de los niveles de calidad del empleo.

Empresa saludable

La certificación de empresa saludable que ha obtenido en 2017 Fraternidad-Muprespa acredita que ha implantado un modelo de excelencia empresarial saludable con la misión de proteger y fomentar la salud, el bienestar y la seguridad de los empleados de la Mutua.

Marca Asturiana de excelencia en igualdad

El Consejo de Presidencia y Participación Ciudadana del Principado de Asturias, ha entregado a Fraternidad-Muprespa la Marca asturiana de excelencia en igualdad con la que se reconoce la labor de empresas y organizaciones que promueven mediante planes y acciones, la equiparación efectiva entre hombres y mujeres

Premio Supercuidadores

La Universidad de la Rioja ha distinguido a la entidad con el premio Supercuidadores con el que reconoce a individuos y empresas que trabajan para mejorar la vida de las personas.

Universidad de Cádiz

Fraternidad-Muprespa ha sido distinguida con el Diploma acreditativo por el que se reconoce su constante colaboración e implicación en ofrecer un espacio a futuros profesionales para sus prácticas. Un agradecimiento público a la colaboración de la entidad tanto en su disponibilidad como por la calidad de las prácticas.

RESPONSABILIDAD SOCIOSANITARIA

La Mutua se ha propuesto dirigir acciones de responsabilidad social específicas que tengan al paciente como principal beneficiario, desde las que favorecen el ejercicio de sus derechos hasta las que promueven la readaptación profesional o la asistencia social.

Actividad científica

El desarrollo de la actividad científica del personal sanitario de la entidad es una de las vías a través de las cuales se desea avanzar, traspasando sus obligaciones como mutua, para repercutir en una mejor atención y calidad asistencial hacia sus pacientes. La participación en congresos y publicaciones de los profesionales de la Mutua es una señal inequívoca de la voluntad de aprender y participar en los avances de la comunidad científica sanitaria.

Evolución de los indicadores sobre la participación en la comunidad científica

	2015	2016	2017
Asistencias a cursos y congresos	57	71	47
Pósters	6		4
Publicaciones	2		2
Presentaciones internacionales	33	2	3
Presentaciones nacionales	15	23	24
Participación en comités científicos	4	1	5
Participación en directivas de sociedades médicas	4	1	2
Ponencias	17	5	27
Sesiones clínicas	30	24	19
Comunicaciones orales	7		
Sesiones formativas Hospital Madre de Dios		3	2

Jornada Trabajo y Prevención 4.0

La Mutua ha organizado la jornada *Trabajo y Prevención 4.0* en el espacio CaixaForum de Madrid. Con esta se ha tratado de contribuir a sentar las bases de la futura prevención, en un marco laboral con entornos de trabajo colaborativos con herramientas y dispositivos robotizados. En la jornada han participado 13 ponentes externos de distintas organizaciones como el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT), el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, CEOE, AESPLA, la UAM, grandes empresas y representantes de los sindicatos. El acto, al que han asistido más de 300 personas, ha tenido una gran difusión en medios digitales y tradicionales.

Semana de la prevención

La Semana de la Prevención de Fraternidad-Muprespa se ha celebrado coincidiendo con el 28 de abril, día mundial de seguridad y salud en el trabajo. La meta de esta iniciativa ha sido la de transmitir un mensaje positivo de la prevención de riesgos laborales, otorgándole un carácter más amable y cercano. Para ello, se han realizado talleres, ponencias, cursos y exposiciones en los distintos centros de atención.

Desglose de acciones realizadas durante la semana de la prevención

Tipo de acción	Número
Mesa con folletos, marca-páginas, etc.	46
Exposición carteles prevención	21
Talleres abiertos	14
Jornada de puertas abiertas	9
Entrevistas de opinión	9
Jornadas técnicas	9
Suelta de globos	8
Taller práctico primeros auxilios	6
Carrera/Rutas/Senderismo por prevención	4
Café sobre prevención	2
Aula permanente	2
Entrega diplomas bonus	2

Además se han realizado 246 actividades en 103 colegios que han llegado a más de 17.000 alumnos.

Desglose del número de sesiones y alumnos por tipo de actividad

Tipo de actividad	Núm. sesiones	Alumnos
Concurso de dibujo	45	5.963
Charla PRL menores 12 años	80	4.429
Charla PRL mayores 12 años	56	2.299
Charla Primeros Auxilios menores 12 años	12	1.035
Charla Primeros Auxilios mayores 12 años	53	3.917

"FRATERNIDAD-MUPRESPA TRATA DE **PROMOVER LA COLABORACIÓN DE LOS EMPLEADOS** EN EL DESARROLLO DE ACCIONES SOLIDARIAS"

II edición de la carrera por la prevención de Tres Cantos.

II Carrera por la prevención

En abril de 2017, como parte de las actividades de la *Semana de la prevención,* ha tenido lugar la II Carrera por la prevención. Esta actividad que ha organizado Fraternidad-Muprespa en Tres Cantos, bajo el lema "La meta es tu salud", tiene por objeto sensibilizar a la plantilla, mutualistas y sociedad en general sobre el bienestar y la necesidad de practicar actividad física.

Curso de atención a clientes con discapacidad

El objetivo del curso es tratar de sensibilizar a la plantilla y mutualistas de las dificultadas a las que se enfrentan en el día a día las personas que sufren algún tipo de discapacidad.

Hitos alcanzados

Premio DIGA

Fraternidad-Muprespa ha sido galardonada con los Premios DIGA 2017 que concede Fundación Shangri-La para la accesibilidad y la responsabilidad social.

Premio SCMST

La Mutua ha obtenido el premio de la Sociedad Castellana de Medicina y Seguridad del Trabajo en la categoría de *Trabajos en salud laboral y prevención de riesgos* por el libro Envejecimiento activo realizado con la colaboración de la Universidad de Jaén.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Fraternidad-Muprespa considera importante, como parte de las actuaciones en términos de responsabilidad social, el comportamiento ético y responsable de sus miembros. Por ello, trata de promover la colaboración de los empleados en el desarrollo de acciones solidarias.

Campaña donación libros Fundación Melior

Recogida solidaria de libros de texto, material escolar y libros de lectura, tratando de favorecer una alternativa a las familias con hijos en edad escolar que por su situación económica no pueden afrontar de manera adecuada la vuelta al colegio.

Campaña de recogida de tapones Barcelona-Hospital Vall d´Hebrón

Durante la campaña se ha recogido una tonelada de tapones que ha sido remitida al Hospital Vall d'Hebrón de Barcelona para contribuir al programa de investigación de la inmunodeficiencia crónica.

Máquina expendedora de café solidario Aspace - Cantabria

Fraternidad-Muprespa ha instalado en su centro de atención de Santander una máquina expendedora de café gestionada por ASPACE-Cantabria, Asociación para la Atención de Afectados por Parálisis Cerebral y Alteraciones Afines. La asociación se encarga del mantenimiento, control y reposición de productos y los beneficios que ha obtenido los ha destinado a las personas con discapacidad.

Campaña de recogida de alimentos Cruz Roja-Tomelloso

Fraternidad-Muprespa ha organizado en Tomelloso una campaña solidaria de recogida de alimentos no perecederos y juguetes. Los recursos solidariamente recogidos han sido entregados a la Asamblea de la Cruz Roja de Tomelloso para su reparto entre los niños más desfavorecidos de la zona.

Campaña de donación de sangre Servicios Centrales Madrid

En el mes de diciembre y en colaboración con Cruz Roja se ha efectuado la campaña de donación de sangre en los centros de trabajo de los servicios centrales de la Mutua.

SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

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

Acciones para la gestión medioambiental

Las principales acciones para la gestión medioambiental realizadas durante el 2017 han sido:

- Continuación en la sensibilización y difusión de cultura y respeto por el medio ambiente.
- Diseño de herramientas informáticas propias que contribuyan a una mejora del seguimiento y control de los residuos.
- Celebración de sesiones formativas e informativas por video conferencia sobre aspectos ambientales.
- Formación de los responsables en la gestión de los residuos sanitarios.
- Inclusión en todos los procesos de compras e informáticos de consideraciones medioambientales.
- Concienciación medioambiental para la gestión de los residuos urbanos.
- Promoción de consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria.
- Promoción de consejos medioambientales para el consumo responsable de agua, energía y papel.
- Sustitución del vehículo para la gestión de la valija de motor a combustión a eléctrico.
- Publicación con motivo de la celebración del día mundial del medio ambiente de una encuesta en la web corporativa recogiendo las opiniones de los usuarios, como una invitación a la reflexión.

Certificaciones medioambientales

El compromiso de Fraternidad-Muprespa con el medio ambiente sigue vigente y es mayor cada día. Muestra de ello es que se ha conseguido la certificación en la norma ISO 14001:2004 en 22 nuevos centros asistenciales, sumando así un total de 48 centros certificados. Además se ha iniciado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la práctica totalidad de los centros asistenciales.

La Mutua mantiene la certificación de la norma ISO 14001:2004 (desde el año 2005) y el certificado EMAS (desde el 2011) en el centro de sistemas de información y servicios de Alcobendas (Madrid).

También ha verificado la huella de carbono del año 2016 con AENOR, procediendo a su registro en el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA) como muestra del avance y de su especial sensibilidad con el medio ambiente.

Eficiencia energética

Fraternidad-Muprespa logró en 2016 que el suministro de energía de sus centros de trabajo dispusiera de Certificado de Generación con garantía de origen, procedente exclusivamente de fuentes de energías certificadas renovables; como consta registrado en la web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Esto se logró a través de la licitación y adjudicación del servicio de suministro de energía eléctrica y su gestión integral, el servicio de eficiencia energética y el servicio de mantenimiento de equipos energéticos de todos sus centros de trabajo. Durante el 2017 toda la energía eléctrica consumida dispone de dicha garantía de origen.

Desempeño ambiental

El desarrollo sostenible de Fraternidad-Muprespa, en el sentido más amplio (social, económica y ambiental), lo que se llama la “triple botton line” o triple cuenta de resultados, constituye un objetivo fundamental. En el presente informe (ver ANEXO) se ha respondido a los 34 indicadores de desempeño de la categoría medioambiente de la Global Reporting Initiative (GRI-G4).

La misión de GRI-G4 es proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación. Este marco a nivel mundial permite atender a las expectativas e informar sobre la sostenibilidad de una forma transparente, con un lenguaje uniforme y parámetros comunes.

Los indicadores ambientales analizados cubren el desempeño en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua), y de salida (residuos o emisiones).

Política medioambiental
fraternidad.com

Entrega del premio enerTIC.

Huella de carbono

En el año 2017 se ha medido y verificado por primera vez la Huella de Carbono de Fraternidad-Muprespa para el año 2016. La verificación se ha realizado con AENOR, habiéndose registrado el dato obtenido en el Ministerio (MAPAMA). El cálculo de la huella, como dato de partida, es imprescindible para que la entidad pueda situarse y decidir sobre las actuaciones más significativas.

La huella de carbono total medida ha sido de 4.375,11 $tCO_{2eq.}$

	Medición (tCO_{2EQ})
Alcance 1	
Emisiones de las instalaciones	280,16
Emisiones de los vehículos	23,76
Emisiones de gases refrigerantes	4.060,79
Alcance 2	
Emisiones consumo eléctrico	0
Alcance 3	
Emisiones consumo de papel	10,39
TOTAL	4.375,11

Conclusiones

Analizados los datos de 2017, se ha reducido el consumo eléctrico en un 3,13% así como un 19,45 % en el consumo de gasóleo para instalaciones.

Estas reducciones han participado en la disminución de emisiones de gases invernadero. Por otra parte, el total de electricidad ha sido suministrada con garantía de origen, lo que supone un mix eléctrico o factor de conversión igual a 0,0.

Ha existido un aumento del 19,45% en gas de instalaciones, y además este año se ha tenido en cuenta el consumo de gasóleo de vehículos propios.

Finalmente el resultado del consumo energético interno ha sido un 0,57% mayor, resultado en gran parte debido a la mayor exigencia en la recopilación de datos así como en la inclusión de más fuentes.

Concienciación

Fraternidad-Muprespa ha desarrollado acciones dirigidas a la plantilla para promocionar y reforzar el consumo responsable y el respeto a la calidad ambiental más allá del cumplimiento de las obligaciones legales.

La entidad quiere avanzar en la concienciación, dando a conocer cuáles son las consecuencias de sus actuaciones para con el medio ambiente.

Como miembros del Grupo Español de Crecimiento Verde se ha avanzado en sus compromisos a través del grupo de trabajo de sostenibilidad medioambiental.

Además, la Mutua ha querido hacer su aportación intentando llegar a sus grupos de interés a través de campañas específicas de ahorro en el consumo de agua así como la importancia de la reducción de gases de efecto invernadero.

Reconocimientos

Fraternidad-Muprespa ha sido la ganadora del premio enerTIC en la categoría *Smart Sustainability* por el proyecto *Externalización de servicios energéticos* cuyo objetivo es la mejora de eficiencia energética y de emisiones de la entidad.

"SE HA REDUCIDO EL CONSUMO ELÉCTRICO EN UN 3,13% ASÍ COMO UN 19,45% EN EL CONSUMO DE GASÓLEO PARA INSTALACIONES"

8
UN BUEN LUGAR DE TRABAJO

Fraternidad-Muprespa considera a las personas que conforman la plantilla como el activo más importante de la empresa, por lo que dedica buena parte de sus esfuerzos a su gestión, apoyando su formación y el desarrollo del talento, favoreciendo la igualdad de oportunidades, fomentando la conciliación de la vida personal y laboral y velando por el bienestar y la seguridad de todos sus empleados en un entorno de trabajo saludable.

PLANTILLA

La plantilla de Fraternidad-Muprespa a 31 de diciembre de 2017 ha estado compuesta por 2.035 empleados de los cuales el 60,79% eran mujeres (1.237) y el 39,21% hombres (798).

La media de edad de la plantilla es de 46,45 años y su antigüedad en la empresa ronda los 16 años, dato que muestra el compromiso tanto de la entidad como de sus miembros, lo que favorece una relación estable que revierte en una mayor calidad de servicio para el mutualista.

Muestra de la estabilidad existente es el hecho de que el 96,12% tiene contratos fijos y el 75,04% tiene una relación contractual con la empresa a tiempo completo.

Discapacidad

Al cierre del año 2017, Fraternidad-Muprespa ha contado en la plantilla con 49 personas afectadas por algún grado de discapacidad. Sus puestos de trabajo se encontraban en el ámbito administrativo (33 personas) y el sanitario (16 personas).

Conforman el 2,4% del total de la plantilla, con lo que además de dar cumplimiento a la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se persigue una verdadera integración de estas personas, para lo cual en 2016 se firmó el convenio con Inserta, entidad para la formación y empleo de la Fundación ONCE.

Variación de la plantilla

Fraternidad-Muprespa favorece el movimiento del personal de forma interna para cubrir las plazas disponibles. Además de los cambios de puesto internos, se han incorporado a la plantilla 147 personas nuevas en el ejercicio 2017.

Por otra parte, se han acogido a la jubilación parcial 19 trabajadores, sustituidos como marca la Ley por el mismo número de contratos de relevo.

Selección y evaluación de personal

Fraternidad-Muprespa apuesta por un sistema de cobertura de vacantes que da preferencia a la movilidad interna, entendiendo con ello que el desarrollo y promoción de las personas que trabajan en la entidad constituye un elemento esencial de su política de recursos humanos, lo cual repercute en un mayor grado de motivación y mejor percepción del clima laboral.

Sobre la anterior premisa, el procedimiento que sustenta los procesos de selección y evaluación de personal está orientado a atraer y seleccionar el mejor talento de acuerdo al principio de adecuación *persona-puesto.* Estos procesos forman parte del sistema de gestión por competencias que pone el énfasis en la adecuación técnica, competencial y de valores de las personas, y propicia una gestión de los procesos basada en la transparencia, objetividad y eficiencia, donde el mérito, la idoneidad y la no discriminación son los elementos centrales en su ejecución.

Conforme al compromiso de la entidad con la igualdad de oportunidades, el respeto hacia las personas y la sociedad y su apuesta por la diversidad y la inclusión, los procesos de selección y evaluación incorporan acciones positivas alineadas con estos principios.

PROMOCIÓN Y DESARROLLO

Pruebas de promoción interna

Fiel al propósito de apostar y favorecer el desarrollo y promoción del personal, la Mutua ha celebrado las pruebas de promoción interna que permiten acceder a los niveles 4 y 5. Este compromiso permanente, recogido en el convenio colectivo de aplicación y ampliado en un acuerdo suscrito entre la empresa y la representación de los trabajadores, ha sido posteriormente reforzado al incluirse en el plan estratégico de la Mutua.

Indicadores sobre la realización de las pruebas de promoción interna por nivel

	Núm. empleados admitidos	Núm. empleados presentados	Núm. de plazas disponibles
Nivel 4	73	43	14
Nivel 5	185	99	12
TOTAL	258	142	26

"EL 96,12% DE LA PLANTILLA TIENE CONTRATOS FIJOS Y EL 75,04% TIENE UNA RELACIÓN CONTRACTUAL CON LA EMPRESA A TIEMPO COMPLETO"

FORMACIÓN

La formación de los empleados es uno de los pilares fundamentales sobre los que la entidad construye la igualdad de oportunidades, la satisfacción en el puesto de trabajo, la ayuda a la integración, la fidelización y la alineación con los valores y cultura de la empresa.

En Fraternidad-Muprespa, paralelamente a la disposición de mecanismos que permitan identificar el talento y aplicar el principio de adecuación persona-puesto, se considera vital dotar a las personas de herramientas que las faculten para el mejor desempeño de sus funciones.

Durante 2017 la Mutua ha impartido 38.970 horas de formación a un total de 3.694 alumnos, lo que representa una media de 19,27 horas por persona.

Dicha formación se ha realizado en la modalidad presencial (13.067 horas) favoreciendo el establecimiento de vínculos entre los empleados; modalidad en línea (19.935 horas) y por videoconferencia (371 horas).

Dentro de esta formación están incluidas las ayudas individuales para la formación externa que han sido concedidas a 226 alumnos (106 hombres y 12 mujeres) y han sumado un total de 5.598 horas adicionales.

Entre la formación impartida en 2017 cabe destacar:

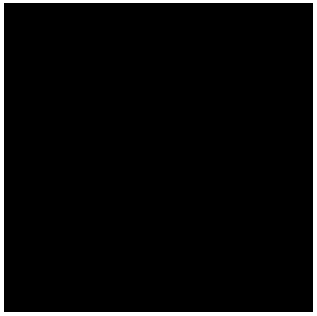
- I Promoción de 30 médicos que han realizado el curso de Experto Universitario en Valoración de Incapacidades Laborales por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), con un total de 15.000 horas.
- Formación para los directivos en transformación digital, impartida por la Escuela de negocio ESIC a 21 directivos por un total de 945 horas.
- Utilización del webinar en una parte de la formación presencial por la que a los asistentes en el aula se les une otro personal para escuchar temas concretos de interés.
- Formación en Atención al Cliente con Discapacidad, impartido por ILUNION, en modalidad presencial, a 41 personas, con el objetivo de sensibilizar positivamente y potenciar la relación y la interacción entre los asistentes y clientes/usuarios con algún grado de discapacidad.
- Celebración de Acto de Clausura y entrega de diplomas de los cursos Superiores de Desarrollo de Competencias (18) y de Dirección y Gestión de Empresas (23), formación certificada por la Universidad Rey Juan Carlos y OPEM Consultores. Esta formación, destinada a 41 jefes de área, ha sumado un total de 4.510 horas.

Todo lo anterior se ha traducido en que el sistema de formación al que tiene acceso la plantilla de Fraternidad-Muprespa haya gozado de una notable aceptación, según se ha podido constatar en la valoración que otorgan los asistentes a los cursos, con un 8,48 sobre 10.

Desarrollo directivo

Fraternidad-Muprespa presta especial atención al programa de desarrollo de competencias directivas, orientado a mejorar la calidad directiva de los mandos, acentuar su motivación y compromiso con la misión, visión y valores de la Mutua y fortalecer un liderazgo de sus equipos de trabajo basado en la comunicación.

Desde esta perspectiva, se ha seguido trabajando en el desarrollo de habilidades de liderazgo, continuando con los procesos de *coaching* y *mentoring* para directivos.



RETRIBUCIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

Fraternidad-Muprespa persigue un sistema de compensación total con el que sumar a la retribución económica una serie de beneficios sociales, en forma de ayudas o privilegios, que favorezcan la conciliación familiar y laboral. Buena parte de estas medidas son fruto del pacto interno suscrito entre la empresa y la representación legal de los trabajadores, mediante el cual se mejora el convenio colectivo general de ámbito estatal para entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social que aplica a la entidad.

En este sentido, la Mutua además de los 87.730.687,54 euros que ha destinado a retribuciones en el ejercicio 2017, ha puesto a disposición de todos los empleados otros beneficios adicionales.

Retribución flexible

Los empleados de Fraternidad-Muprespa tienen a su disposición, desde 2015, un sistema de retribución flexible que mejora la eficiencia retributiva. Mediante este sistema tienen la posibilidad de sustituir, de forma voluntaria y reversible, una parte de la retribución en efectivo por la contratación de determinados productos, incrementando así la disponibilidad neta. Fraternidad-Muprespa incluye dentro de este sistema la posibilidad de contratar el seguro de salud, el cheque guardería, la tarjeta de transporte y la compra de equipos informáticos.

Al cierre de 2017, un total de 651 personas habían contratado uno o más productos, un 209% más que durante 2016, habiendo sido el seguro de salud y la tarjeta de transporte los productos más demandados.

Plan de pensiones

Fraternidad-Muprespa es promotora de un plan de pensiones adscrito a Fonditel Delta, fondo de pensiones que cubre de manera complementaria la previsión social de sus trabajadores.

Los partícipes del plan son los empleados fijos de la Mutua con más de dos años de antigüedad que voluntariamente han decidido adherirse al mismo.

La Mutua aporta una cantidad cada año que se distribuye de forma lineal entre todos los partícipes del plan. En el año 2017 dicha cantidad ha sido de 381.751,54 euros, repartidos entre 1.161 empleados.

Mediateca

Fraternidad-Muprespa, en su claro compromiso con la cultura, cuenta con una mediateca a disposición de toda la plantilla. Esta puede ser considerada un salario emocional o un valor añadido y motivador que produce satisfacción entre sus usuarios.

Al cierre de 2017 la mediateca ha estado dotada de 4.956 libros y 1.152 películas que incluyen, además de los clásicos, las últimas novedades editoriales y cinematográficas.

Durante este ejercicio se han prestado 2.196 libros y 2.897 películas a un total de 548 empleados, el 27% de la plantilla, de los cuales el 76% han sido mujeres y el 24% hombres.

Veteranos de Fraternidad-Muprespa

Durante el ejercicio 2017 han cumplido 50 años de antigüedad en la empresa y se les ha rendido un homenaje durante el acto de celebración de la Junta General los siguientes trabajadores:

- Francisco Merchán Casado de Barcelona
- Juan Manuel Rey Pérez de Madrid
- Martín Sobrino Sobrino de Madrid

"FRATERNIDAD-MUPRESPA PERSIGUE UN SISTEMA DE COMPENSACIÓN TOTAL CON EL QUE SUMAR A LA RETRIBUCIÓN ECONÓMICA UNA SERIE DE BENEFICIOS SOCIALES QUE FAVOREZCAN LA CONCILIACIÓN FAMILIAR Y LABORAL"

También han cumplido 25 años de antigüedad en la empresa los siguientes empleados a los que se les ha entregado un reconocimiento personal:

Nombre	Provincia
Argüello Martínez, Jaime Enrique	Madrid
Aycart Pérez, Juan Francisco	Madrid
Barroso Magan, Susana	Toledo
Blanco Sánchez, Raquel	Madrid
Cabañero Gallego, María Inmaculada	Ciudad Real
Calderón Ruiz, Pilar Lourdes	Valencia
Carpintero Sánchez-Álamo, Teresa	Madrid
Carracedo Fernández, María Del Pilar	Ourense
Cercadillo López, María Yolanda	Madrid
Corvo González, Fernando	Madrid
Costas Gaitero, María Nieves	Pontevedra
Courel Lobato, Gonzalo	Ourense
De Cos Blanco, Antonio	Madrid
Díez Pérez, María Cruz	Burgos
Eibe Suárez, Francisco Javier	Coruña
Escudero Vilches, Encarnación	Córdoba
Espejo Garrido, Claudio	Sevilla
Estudillos Prieto, Concepción	Córdoba
Facerias Castanera, Cristina	Barcelona
García Baró, Belén	Madrid
García Díez, José Luis	Madrid
García Robisco, Graciela	Madrid
García-Ochoa Arias, María Cristina	Madrid
Hernández Salgado, Javier	Madrid
Martínez Álvarez, Consuelo	Navarra
Martínez Vázquez-Prada, Ana María	Madrid
Mas Mayoral, Jesús	Madrid
Montoliú Ribes, Rosa	Castellón
Morales González, María Del Mar	Madrid
Nieto Gómez, María Luz	Madrid
Ortega Campos, Carmen	Madrid
Perdigones De La Rosa, María Angeles	Cádiz
Prieto Cidoncha, Concepción	Badajoz
Ribera Santiago, Manuel Héctor	Valencia
Santamaría del Castillo, Emilio	Madrid
Serrano Prieto, Dolores	Córdoba
Sierra García, María Belén	Madrid
Ynclán Carrasco, Gonzalo María	Madrid

Otras medidas

En materia de conciliación destacan por su especial relevancia para una mayor calidad de vida profesional y familiar las medidas de las que se han beneficiado 124 empleados, tales como: la excedencia o reducción de jornada por cuidado de hijos o familiares, los permisos de lactancia acumulada o la opción del teletrabajo, aplicable en los casos en que la actividad del trabajador así lo permita.

Entre las restantes medidas, cabe destacar por su singularidad:

- Las becas de estudios para empleados e hijos de empleados.
- Las ayudas para guardería, empleados o familiares con discapacidad y ayuda para vivienda (en los supuestos de traslado por necesidades del servicio).
- La mejora económica de la prestación por incapacidad temporal, maternidad o riesgo de embarazo hasta completar el 100% del salario.
- Los seguros de accidente, vida y responsabilidad civil.
- Los permisos, entre otros, paternal para exámenes prenatales y de preparación al parto, paternidad (ampliado), asistencia a consulta médica con hijos menores o padres dependientes.
- La ampliación de hasta 6 días de vacaciones adicionales para mayores de 60 años.
- La reducción de jornada de hasta el 50% para trabajadoras víctimas de violencia de género.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Clima laboral

La motivación de los profesionales en Fraternidad-Muprespa es un ámbito de progreso definido en el Plan Estratégico desde 2011 y, por ello, las acciones emprendidas desde entonces se han orientado a afianzar la escucha a los profesionales como una herramienta de gestión interna para la organización en su conjunto y para los propios equipos, al permitir identificar objetivos y actuaciones que repercutan en una mejor gestión del compromiso de los profesionales y un clima de trabajo más estimulante y satisfactorio.

Supone, además, una ocasión potente de retroalimentación de los empleados hacia la dirección, así como una oportunidad para conocer la situación de los equipos y que los responsables puedan trabajar en su mejora.

En 2017, además, en el modelo de medición de compromiso y clima se ha añadido la variable cultura, incorporando un cuestionario sobre la cultura y valores de la Mutua que evalúa la identificación de las personas con los mismos y con las formas de trabajo de la entidad, lo que redunda en una mejor información sobre cómo mejorar el entorno de trabajo.

Los resultados han puesto de manifiesto un crecimiento progresivo de la participación en todos los grupos y niveles (desde la medición realizada en 2013), lo que permite plantear que la encuesta es reconocida como herramienta de retroalimentación. Además, se observa un progreso positivo en el clima interno de la Mutua, con resultados superiores a la media del análisis comparativo en ámbitos como el trabajo en equipo y cooperación, la autonomía, los medios y recursos, el reconocimiento, la valoración del empleo y el proyecto empresarial, la conciliación, etc. La dimensión referida a las prácticas directivas del jefe, en un nivel alineado a la media, es el ámbito en el que más progreso se observa; mientras que las áreas de mejora se refieren a la formación y promoción.

Evaluación del desempeño

Los miembros de Fraternidad-Muprespa tienen, en sentido opuesto al que les permite valorar el funcionamiento de la entidad, la valoración de su propio desempeño realizada por sus responsables.

La entidad trabaja en la creación de una cultura corporativa por la cual el proceso de evaluación del desempeño se aborde como un proceso necesario y se realice con el correspondiente rigor para que todo el personal tenga periódicamente una visión sobre la calidad de la labor que ha desempeñado.

SALUD Y PREVENCIÓN

Los trabajadores de Fraternidad-Muprespa disfrutan de un servicio de prevención propio que vela por su salud de manera integral, gestionando la prevención de riesgos laborales desde sus cuatro vertientes (seguridad, higiene, ergonomía y psicología laboral y medicina del trabajo) y vigilando la salud tanto individual como colectiva. Durante 2017 se han realizado un total de 982 actividades relacionadas con la prevención, de las cuales solamente el 4,27% (42 actividades) no habían estado previamente programadas.

Entre las actividades realizadas cabe destacar:

- 66 revisiones de evaluaciones de riesgos de puesto de trabajo, 62 de lugares de trabajo y en 61 centros se han realizado estudios sobre las pantallas de visualización de datos.
- 218 inspecciones de seguridad.
- 32 revisiones de medidas de emergencia.
- 59 jornadas de implantación de medidas de emergencia.
- 48 simulacros de emergencia.
- 486 avisos de coordinación de actividades empresariales (CAE): 85% corresponden a empresas que realizan mantenimiento en centros de la Mutua, un 3% a obras, un 4% a limpieza, y un 8% a otros.
- Investigación y seguimiento de los 132 accidentes de trabajo del personal en jornada laboral: 37 expedientes con baja (21 in itinere), 93 expedientes sin baja (30 in itinere), y 2 recaídas (1 in itinere).
- 2.347 horas impartidas de formación en materia de prevención de riesgos laborales que han alcanzado al 30,95% de la plantilla (cursos de reciclaje de PRL, jornadas de sensibilización, primeros auxilios, delegados de prevención, prevención de riesgos en trabajos con agentes biológicos, prevención campos electromagnéticos, radiaciones ionizantes y protección).
- 13 publicaciones en blog, 27 noticias en Intranet y 132 avisos en Intranet para la concienciación e información de la plantilla.

La gestión de riesgos psicosociales de la plantilla ha seguido enfocada en 2017 a realizar el seguimiento de las situaciones detectadas en el estudio de factores psicosociales (F-PSICO 3.1) realizado a toda la plantilla en 2015.

En cuanto a la vigilancia de la salud, los trabajadores se han beneficiado entre otras de las siguientes acciones durante el 2017:

- 1.269 reconocimientos médicos, este es el 62,36% de la plantilla.
- Programa epidemiológico de detección precoz de aplicación sistemática para detectar enfermedades graves en estado inicial o precoz.
- 951 reconocimientos ginecológicos y prostáticos.
- 559 vacunaciones como parte de la campaña de vacunación antigripal.

Absentismo

Durante 2017 el número de procesos de baja por contingencias comunes del personal de la Mutua ha sido de 824, con una media de duración de 27,67 días. Esto ha supuesto más procesos que en 2016 pero con menos días de duración.

Respecto a contingencias profesionales, en 2017, se han producido 39 accidentes de trabajo con baja, con una media de duración de 24 días por proceso. Este dato ha supuesto un incremento en el número de accidentes respecto a 2016 pero de menor duración. Los accidentes sin baja en jornada laboral han disminuido de 100 a 93.

9
LA MUTUA DEL MAÑANA

Fraternidad-Muprespa tiene un firme compromiso con la excelencia, persiguiendo la mejora continua a través de un afán de superación permanente que basa en el cumplimiento de objetivos y proyectos concretos. Para ello, durante el ejercicio 2018, primer año de ejecución del tercer Plan Estratégico Corporativo, se ha propuesto alcanzar los siguientes objetivos:

- Mantener los compromisos públicos adquiridos de los que emanan los valores y comportamiento de la entidad: Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Chárter de la Diversidad, certificación Bequal, distintivo DIGA, distintivo Igualdad en la empresa, certificaciones del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión Ambiental y la marca de garantía Madrid Excelente.
- Abrir el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.
- Evolucionar los aplicativos de gestión de planta hospitalaria, bloque quirúrgico y urgencias permitiendo la plena digitalización de la actividad del Hospital.
- Implantar la figura del *médico responsable* y el sistema *Mi gestión médica* para que el médico tenga un mayor conocimiento de su gestión y pueda mejorar la atención ofrecida al paciente.
- Asentar la telemedicina y la teleconsulta de rehabilitación como complemento a la cartera de servicios.
- Introducir la tecnología big-data para ayudar en la toma de decisiones, permitiendo avanzar hacia la excelencia en la gestión de los procesos sanitarios.
- Ampliar y perfeccionar los manuales sanitarios para la valoración de las patologías de los procesos de especial seguimiento así como los procedimientos, protocolos y guías rápidas.
- Potenciar la enfermería y la fisioterapia a través de la elaboración de procedimientos, integración en la *historia clínica,* realización de sesiones clínicas y la formación específica del personal.
- Potenciar las prestaciones especiales y el nuevo catálogo de ayudas sociales.
- Implantar un sistema para la generación automática de ayudas potenciales que facilite la tramitación tanto a los trabajadores accidentados y sus familias como a los propios gestores de la Mutua.
- Implantar una solución de ordenación de pacientes para toda la red asistencial.
- Avanzar en el conocimiento de la satisfacción del cliente tanto de los servicios propios como concertados.
- Contribuir a la mejora del absentismo de las empresas mutualistas a través de un nuevo modelo de gestión basado, entre otros aspectos, en estudios epidemiológicos con enfoque de salud poblacional y la activación del paciente y la empresa como agentes del cambio.
- Continuar reduciendo la siniestralidad en las empresas mutualistas mediante la actuación técnica de prevención y el aumento de la sensibilidad de los directivos y mandos intermedios hacia este problema.
- Mejorar la manera de relacionarse con los clientes a través de la *oficina digital* y de las aplicaciones móviles para avanzar hacia la relación digital plena, por ejemplo, facilitando al trabajador el acceso a toda su información o permitiendo la tramitación electrónica de las prestaciones evitando desplazamientos innecesarios.
- Implantar una solución de chat que amplíe los canales de atención de entidad.
- Ampliar el número de centros con acceso abierto a internet a través de wifi incluyendo el nuevo Hospital.
- Renovar la plataforma de e-learning y la infraestructura que soporta el *aula prevención.*
- Definir el nuevo plan de comunicación externa y plan de imagen corporativa para aumentar la presencia y el reconocimiento de la marca.
- Acercarse a los clientes a través de una mayor vinculación institucional y la celebración de jornadas y actos.
- Posicionarse en nuevos sectores de interés (tecnología, robótica y digitalización).
- Implantar las medidas surgidas de la aplicación del Reglamento General de Protección de Datos.
- Cumplir con los objetivos de empresa saludable fomentando las actuaciones en materia de salud y bienestar planteadas dentro del movimiento *2018, Somos saludables.*
- Comenzar la integración de los sistemas de gestión de acuerdo a la nueva norma ISO 45001:2018.
- Continuar con la certificación de centros de atención y mantener las certificaciones y verificaciones ya obtenidas.
- Certificarse en las nuevas versiones de las normas 9001 y 14001 de 2015.
- Certificar el modelo de prevención de delitos penales conforme a la norma UNE 19601:2017.
- Implantar una solución de gestión centralizada de certificados digitales de identificación y firma electrónica utilizados en la tramitación telemática.
- Velar por una contratación que asegure una óptima relación calidad-precio en la prestación sanitaria, permitiendo un mejor control y seguimiento.
- Licitar la externalización de los servicios logísticos para garantizar una óptima gestión de los stocks y de la operativa de transporte, el servicio de valija intraprovincial y diversos suministros sanitarios destinados a modernizar la dotación de los centros asistenciales.
- Implantar el nuevo diseño de la Universidad Corporativa de Fraternidad-Muprespa.
- Ejecutar el plan de acción derivado de los resultados de la III edición de la encuesta de clima laboral y compromiso.
- Revisar el sistema de evaluación del desempeño.
- Revisar y actualizar la descripción de los puestos de trabajo y los perfiles competenciales de la entidad.
- Evaluar a toda la plantilla a nivel competencial para conocer y detectar las posibilidades de desarrollo de cada persona.

"ABRIR EL NUEVO **HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA**"

10
ANEXOS

- Cuentas anuales
- Datos de la plantilla
- Proceso de realización y principios que rigen el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad
- Indicadores GRI (Global Reporting Iniciative)

Reunión Anual 2017 (Alicante)

CUENTAS ANUALES

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Ejercicio 2017 (euros)

		2017	2016
1.	Cotizaciones sociales	**986.047.557,80**	**908.111.633,28**
	a) Régimen general	316.963.619,14	284.074.344,72
	b) Régimen especial de trabajadores autónomos	72.845.327,73	70.064.593,06
	c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
	d) Régimen especial de trabajadores del mar	1.407.313,08	1.087.766,93
	e) Régimen especial de la minería del carbón	12.432,68	38.247,22
	f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
	g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	594.818.865,17	552.846.681,35
2.	Transferencias y subvenciones recibidas	**1.108,65**	**-8.819,70**
	a) Del ejercicio	0,00	-9.931,38
	a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
	a.2) Transferencias	0,00	-9.931,38
	a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
	b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	1.108,65	1.111,68
	c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
3.	Prestaciones de servicios	**5.488.419,48**	**5.006.532,73**
4.	Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	**0,00**	**0,00**
5.	Otros ingresos de gestión ordinaria	**74.724.870,91**	**75.216.074,95**
	a) Arrendamientos	8.005,81	3.349,09
	b) Otros ingresos	2.385.794,99	1.311.275,66
	c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	22.001.541,71	23.225.223,59
	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	50.329.528,40	50.676.226,61
6.	Excesos de provisiones	**968.001,43**	**1.150.710,67**
A)	TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	1.067.229.958,27	989.476.131,93

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Ejercicio 2017 (euros)

		2017	2016
7.	Prestaciones sociales	**-536.601.030,15**	**-493.205.561,34**
	a) Pensiones	0,00	0,00
	b) Incapacidad temporal	-479.138.034,00	-439.812.866,83
	c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-41.369.324,39	-39.570.352,69
	d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
	e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-9.232.780,10	-8.193.939,63
	f) Prestaciones sociales	-2.353.424,39	-1.308.149,39
	g) Prótesis y vehículos para inválidos	-1.162.530,45	-1.175.133,45
	h) Farmacia y efectos y accesorios de dipensación ambulatoria	-2.492.499,95	-2.308.661,90
	i) Otras prestaciones	-852.436,87	-836.457,45
8.	Gastos de personal	**-87.639.142,11**	**-86.488.053,07**
	a) Sueldos, salarios y asimilados	-65.330.570,61	-64.734.815,21
	b) Cargas sociales	-22.308.571,50	-21.753.237,86
9.	Transferencias y subvenciones concedidas	**-268.272.765,74**	**-243.926.292,31**
	a) Transferencias	-162.353.264,22	-150.439.898,93
	b) Subvenciones	-105.919.501,52	-93.486.393,38
10.	Aprovisionamientos	**-48.275.719,54**	**-44.422.824,14**
	a) Compras y consumos	-48.275.719,54	-44.422.824,14
	b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
11.	Otros gastos de gestión ordinaria	**-134.059.015,94**	**-135.969.855,37**
	a) Suministros y servicios exteriores	-22.043.230,42	-21.607.355,54
	b) Tributos	-484.884,27	-417.025,03
	c) Otros	0,00	0,00
	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-19.697.329,20	-21.433.175,69
	e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-43.176.780,14	-42.182.770,71
	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-48.656.791,91	-50.329.528,40
12.	Amortización del inmovilizado	**-3.864.244,92**	**-3.806.984,21**
B)	TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-1.078.711.918,40	-1.007.819.570,44

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Ejercicio 2017 (euros)

		2017	2016
I.-	RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	-11.481.960,13	-18.343.438,51
13.	Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	**-123.711,13**	**-86.243,63**
	a) Deterioro de valor	0,00	0,00
	b) Bajas y enajenaciones	-123.711,13	-86.243,63
	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
14.	Otras partidas no ordinarias	**235.457,43**	**-376.651,85**
	a) Ingresos	242.954,22	147.554,93
	b) Gastos	-7.496,79	-524.206,78
II.-	RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	-11.370.213,83	-18.806.333,99
15.	Ingresos financieros	**893.405,21**	**667.340,73**
	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	893.405,21	667.340,73
	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
16.	Gastos financieros	**-7.769,78**	**-3.594,73**
17.	Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18.	Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
	a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
	b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
19.	Diferencias de cambio	**0,00**	**0,00**
20.	Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	**0,00**	**0,00**
	a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
	b) Otros	0,00	0,00
III.-	RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	885.635,43	663.746,00
IV.-	RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	-10.484.578,40	-18.142.587,99
±	AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		**13.114.347,23**
VI.-	RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		**-5.028.240,76**

Balance ejercicio 2017 (euros)

ACTIVO		2017	REEXPRESADO 2016
A)	ACTIVO NO CORRIENTE	124.135.426,68	119.975.936,29
I.	Inmovilizado intangible	**3.033.031,75**	**1.617.057,97**
1.	Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2.	Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3.	Aplicaciones informáticas	304.867,50	180.410,32
4.	Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	2.695.667,05	1.403.041,80
5.	Otro inmovilizado intangible	32.497,20	33.605,85
II.	Inmovilizado material	**114.045.288,78**	**106.802.339,69**
1.	Terrenos	25.837.186,46	24.392.092,19
2.	Construcciones	62.806.533,11	61.651.829,61
5.	Otro inmovilizado material	15.150.521,56	16.120.298,98
6.	Inmovilizado en curso y anticipos	10.251.047,65	4.638.118,91
III.	Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
1.	Terrenos	0,00	0,00
2.	Construcciones	0,00	0,00
3.	Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV.	Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	**3.779.654,09**	**3.779.654,09**
1.	Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	3.779.654,09	3.779.654,09
4.	Otras inversiones	0,00	0,00
V.	Inversiones financieras a largo plazo	**2.570.568,26**	**6.840.249,47**
1.	Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2.	Créditos y valores representativos de deuda	2.095.785,28	6.373.470,97
4.	Otras inversiones financieras	474.782,98	466.778,50
VI.	Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	**706.883,80**	**936.635,07**

Balance ejercicio 2017 (euros)

ACTIVO		2017	REEXPRESADO 2016
B)	ACTIVO CORRIENTE	347.506.521,18	412.271.845,51
I.	Activos en estado de venta	**0,00**	**0,00**
II.	Existencias	**80.122,68**	**78.200,28**
	1. Productos farmacéuticos	38.548,70	36.697,81
	2. Material sanitario de consumo	41.573,98	41.502,47
	3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
III.	Deudores y otras cuentas a cobrar	**233.247.255,05**	**252.456.501,90**
	1. Deudores por operaciones de gestión	9.359.568,78	57.518.102,17
	2. Otras cuentas a cobrar	223.636.585,66	194.704.972,45
	3. Administraciones públicas	251.100,61	233.427,28
	4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V.	Inversiones financieras a corto plazo	**5.462.720,72**	**10.801.408,85**
	1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
	2. Créditos y valores representativos de deuda	5.462.328,65	10.798.160,04
	4. Otras inversiones financieras	392,07	3.248,81
VI.	Ajustes por periodificación	**781.175,14**	590.232,64
VII.	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**107.935.247,59**	**148.345.501,84**
	1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
	2. Tesorería	107.935.247,59	148.345.501,84
TOTAL ACTIVO (A+B)		471.641.947,86	532.247.781,80

Balance ejercicio 2017 (euros)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2017	REEXPRESADO 2016
A) PATRIMONIO NETO	359.923.493,09	416.609.913,62
I. Patrimonio aportado	**0,00**	**0,00**
II. Patrimonio generado	**359.890.995,89**	**416.576.307,77**
1. Reservas	287.130.753,64	314.735.440,64
2. Resultados de ejercicios anteriores	83.244.820,65	106.869.107,89
3. Resultados de ejercicio	-10.484.578,40	-5.028.240,76
III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	**32.497,20**	**33.605,85**
B) PASIVO NO CORRIENTE	34.878,25	31.704,30
I. Provisiones a largo plazo	**0,00**	**0,00**
II. Deudas a largo plazo	**34.878,25**	**31.704,30**
2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	34.878,25	31.704,30
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
C) PASIVO CORRIENTE	111.683.576,52	115.606.163,88
I. Provisiones a corto plazo	**50.857.008,70**	59.148.782,87
II. Deudas a corto plazo	**2.589.186,67**	**1.510.474,78**
2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	2.589.186,67	1.510.474,78
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	**58.237.381,15**	**54.946.906,23**
1. Acreedores por operaciones de gestión	4.928.301,86	9.436.573,63
2. Otras cuentas a pagar	48.159.561,57	40.520.334,45
3. Administraciones públicas	5.149.517,72	4.989.998,15
4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		0,00
V. Ajustes por periodificación		**0,00**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)…..	471.641.947,86	532.247.781,80

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Patrimonio privativo 2017 (euros)

		2017	2016
1.	Cotizaciones sociales	**0,00**	**0,00**
a)	Régimen general	0,00	0,00
b)	Régimen especial de trabajadores autónomos	0,00	0,00
c)	Régimen especial agrario	0,00	0,00
d)	Régimen especial de trabajadores del mar	0,00	0,00
e)	Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
f)	Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
g)	Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	0,00	0,00
2.	Transferencias y subvenciones recibidas	0,00	0,00
a)	Del ejercicio	0,00	0,00
	a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
	a.2) transferencias	0,00	0,00
	a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiacion específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
b)	Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
c)	Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
3.	Prestaciones de servicios	**0,00**	**0,00**
4.	Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	**0,00**	**0,00**
5.	Otros ingresos de gestión ordinaria	**281.016,90**	**371.352,30**
a)	Arrendamientos	281.016,90	371.351,86
b)	Otros ingresos	0,00	0,44
c)	Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	0,00	0,00
d)	Provisión para contingencias en tramitación aplicada	0,00	0,00
6.	Excesos de provisiones	**0,00**	**0,00**
A)	TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	281.016,90	371.352,30

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Patrimonio privativo 2017 (euros)

	2017	2016
7. Prestaciones sociales	**0,00**	**0,00**
a) Pensiones	0,00	0,00
b) Incapacidad temporal	0,00	0,00
c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	0,00	0,00
d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	0,00	0,00
f) Prestaciones sociales	0,00	0,00
g) Prótesis y vehículos para inválidos	0,00	0,00
h) Farmacia y efectos y accesorios de dipensación ambulatoria	0,00	0,00
i) Otras prestaciones	0,00	0,00
8. Gastos de personal	**-39.970,87**	**-39.856,39**
a) Sueldos, salarios y asimilados	0,00	0,00
b) Cargas sociales	-39.970,87	-39.856,39
9. Transferencias y subvenciones concedidas	**0,00**	**0,00**
a) Transferencias	0,00	0,00
b) Subvenciones	0,00	0,00
10. Aprovisionamientos	**0,00**	**0,00**
a) Compras y consumos	0,00	0,00
b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	**-118.294,81**	**-189.163,11**
a) Suministros y servicios exteriores	-59.391,31	-135.787,67
b) Tributos	-58.903,50	-53.375,44
c) Otros	0,00	0,00
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	0,00	0,00
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	0,00	0,00
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	0,00	0,00
12. Amortización del inmovilizado	**-12.139,42**	**-67.067,41**
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-170.405,10	-296.086,91

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Patrimonio privativo 2017 (euros)

		2017	2016
I.-	RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	110.611,80	75.265,39
13.	Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	**2.447.855,65**	**-1.563,17**
a)	Deterioro de valor	0,00	0,00
b)	Bajas y enajenaciones	2.447.855,65	-1.563,17
c)	Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
14.	Otras partidas no ordinarias	**-185.140,90**	**-22.652,07**
a)	Ingresos	14.246,93	0,00
b)	Gastos	-199.387,83	-22.652,07
II.-	RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	2.373.326,55	51.050,15
15.	Ingresos financieros	**89.498,23**	**108.487,90**
a)	De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
b)	De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	89.498,23	108.487,90
c)	Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
16.	Gastos financieros	-526.959,92	-90.341,95
17.	Gastos financieros imputados al activo	**0,00**	**0,00**
18.	Variación del valor razonable en activos financieros	**0,00**	**0,00**
a)	Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
b)	Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
19.	Diferencias de cambio	**0,00**	**0,00**
20.	Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	**0,00**	**0,00**
a)	De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
b)	Otros	0,00	0,00
III.-	RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	-437.461,69	18.145,95
IV.-	RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	1.935.864,86	69.196,10
21.	Impuesto sobre beneficios	**-308.647,65**	**57.445,51**
V.-	RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	1.627.217,21	126.641,61
±	AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		**0,00**
VI.-	RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		126.641,61

Balance ejercicio 2017. Patrimonio privativo (euros)

ACTIVO		2017	REEXPRESADO 2016
A)	ACTIVO NO CORRIENTE	995.245,65	3.244.765,05
I.	Inmovilizado intangible	**0,00**	**0,00**
1.	Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2.	Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3.	Aplicaciones informáticas	0,00	0,00
4.	Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00
5.	Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
II.	Inmovilizado material	**994.122,49**	**1.757.698,36**
1.	Terrenos	545.116,01	981.394,12
2.	Construcciones	440.909,15	764.116,15
5.	Otro inmovilizado material	8.097,33	12.188,09
6.	Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
III.	Inversiones inmobiliarias	**0,00**	**0,00**
1.	Terrenos	0,00	0,00
2.	Construcciones	0,00	0,00
3.	Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV.	Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	**0,00**	**0,00**
1.	Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
2.	Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00	0,00
4.	Otras inversiones	0,00	0,00
V.	Inversiones financieras a largo plazo	**1.123,16**	**1.487.066,69**
1.	Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2.	Créditos y valores representativos de deuda	1.123,16	1.487.066,69
4.	Otras inversiones financieras	0,00	0,00
VI.	Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	**0,00**	**0,00**
B)	ACTIVO CORRIENTE	4.372.171,31	12.028.289,78

Balance ejercicio 2017. Patrimonio privativo (euros)

ACTIVO		2017	REEXPRESADO 2016
I.	Activos en estado de venta	**0,00**	**0,00**
II.	Existencias	**0,00**	**0,00**
1.	Productos farmacéuticos	0,00	0,00
2.	Material sanitario de consumo	0,00	0,00
3.	Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
III.	Deudores y otras cuentas a cobrar	**68.841,70**	**186.729,79**
1.	Deudores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2.	Otras cuentas a cobrar	33.398,13	25.388,08
3.	Administraciones públicas	35.443,57	161.341,71
4.	Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V.	Inversiones financieras a corto plazo	**1.537.029,87**	**10.529.434,00**
1.	Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2.	Créditos y valores representativos de deuda	1.537.029,87	26.397,71
4.	Otras inversiones financieras	0,00	10.503.036,29
VI.	Ajustes por periodificación	**0,00**	**0,0**0
VII.	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	**2.766.299,74**	**1.312.125,99**
1.	Otros activos líquidos equivalentes	0,00	
2.	Tesorería	2.766.299,74	1.312.125,99
TOTAL ACTIVO (A+B)		5.367.416,96	15.273.054,83

Balance ejercicio 2017. Patrimonio privativo (euros)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2017	REEXPRESADO 2016
A)	PATRIMONIO NETO	5.286.407,73	3.659.190,52
I.	Patrimonio aportado	**0,00**	**0,00**
II.	Patrimonio generado	**5.286.407,73**	**3.659.190,52**
1.	Reservas	3.659.190,52	3.530.401,21
2.	Resultados de ejercicios anteriores	0,00	2.147,70
3.	Resultados de ejercicio	1.627.217,21	126.641,61
III.	Ajustes por cambios de valor	**0,00**	**0,00**
1.	Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2.	Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV.	Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	**0,00**	**0,00**
B)	PASIVO NO CORRIENTE	19.472,79	357.697,72
I.	Provisiones a largo plazo	**0,00**	**338.224,93**
II.	Deudas a largo plazo	**19.472,79**	**19.472,79**
2.	Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4.	Otras deudas	19.472,79	19.472,79
5.	Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
C)	PASIVO CORRIENTE	61.536,44	11.256.166,59
I.	Provisiones a corto plazo	**0,00**	**0,00**
II.	Deudas a corto plazo	**0,00**	**0,00**
2.	Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4.	Otras deudas	0,00	0,00
5.	Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
IV.	Acreedores y otras cuentas a pagar	**61.536,44**	**11.256.166,59**
1.	Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2.	Otras cuentas a pagar	0,01	11.282.645,11
3.	Administraciones públicas	61.536,43	-26.478,52
4.	Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V.	Ajustes por periodificación	**0,00**	**0,00**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)		5.367.416,96	15.273.054,83

DATOS DE LA PLANTILLA

Distribución de la plantilla por actividad

Actividad	Núm. personas	Núm. personas con discapacidad
Sanitaria	973	16
Gestión	1.010	33
Prevención	52	0
TOTAL	2.035	49

Porcentaje según tipología de contrato

Tipología de contrato	Porcentaje (%)
Fijo	87,27
Fijo - no indefinido	8,85
Temporal	3,88
A tiempo completo	75,04

Distribución del gasto en materia de RR.HH.

Concepto	Porcentaje (%)
Salarios	74,33
Cotizaciones a la Seguridad Social	22,91
Gastos sociales	1,95
Aportaciones al plan de pensiones	0,44
Indemnizaciones	0,38

Distribución de la plantilla según actividad y naturaleza de la relación laboral

		Duración del contrato		Tipo de contrato			
Actividad	Núm. personas	Núm. personas contrato fijo	Núm. personas contrato temporal	Núm. personas contrato a tiempo completo	Núm. personas contrato a tiempo parcial	Núm. hombres	Núm. mujeres
Directivo	135	135		135		92	43
Sanitario	970	911	59	557	413	339	631
Administrativo	845	827	18	754	91	302	543
Servicio Prevención Propio	10	10		10		7	3
Higiene y seguridad en el trabajo	44	44		44		31	13
Otro personal	31	29	2	27	4	27	4
TOTAL	2.035	1.956	79	1.527	508	798	1.237

Bajo la fila *Otro personal* se agrupa los puestos de trabajo de celador, conductor, personal de almacén y servicios generales (limpieza, mantenimiento, costura, lavandería, etc.).
El campo *Núm. personas con contrato temporal* corresponde al total de contratos realizados con una duración determinada.
El campo *Núm. personas con contrato a tiempo parcial* corresponde al total de contratos realizados con jornada laboral inferior a la jornada completa.

Plantilla con discapacidad según la naturaleza de la relación laboral

		Duración del contrato		Tipo de contrato	
Sexo	Núm. personas	Núm. personas contrato indefinido	Núm. personas contrato temporal	Núm. personas contrato tiempo completo	Núm. personas contrato tiempo parcial
Hombres	28	28	0	16	12
Mujeres	21	18	3	11	10
TOTAL	49	46	3	27	22

Número de horas y alumnos según modalidad formativa y género

	Núm. alumnos		Núm. horas	
Modalidad	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**
Presencial	484	514	4.758	3.996
En línea	706	1.357	1.980	2.954
Acogida	42	58	1.834	2.477
Videoconferencia	161	113	210	160
Experto universitario en valoración de incapacidades laborales	12	18	6.000	9.000
Ayudas individuales	106	120	2.138	3.460
TOTAL	1.511	2.180	16.920	22.047

Indicadores sobre la formación

Índice de calidad de la formación	8,48
Índice de calidad de los formadores	8,77
Transferencia de conocimiento	8,01
Índice de horas medias de formación	19,27
Índice de calidad de la formación - Ayudas individuales	8,77

Representación legal de los trabajadores por organización sindical

Organización sindical	Núm. delegados		Implantación (%)	
	2016	**2017**	**2016**	**2017**
CCOO	76	76	60,32	60,80
UGT	47	47	37,30	37,60
SATSE	2	2	1,59	1,60
Independiente	1	-	0,79	-
TOTAL	126	125	-	-

Estructura de delegados de prevención

	Número
Delegados de prevención	89
Comités de seguridad y salud	8
Comité estatal de seguridad y salud	1

Préstamos de la mediateca por tipo y género

Organización sindical	Hombres		Mujeres	
	2016	**2017**	**2016**	**2017**
Películas	498	539	2.058	2.357
Libros	452	399	1.749	1.788

Distribución de la plantilla por comunidad autónoma, actividad y género

	Directivo			Sanitario			Administrativo			SPP			Higiene y seguridad en el trabajo			Otros			Total		
Comunidad autónoma	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T
Andalucía	12	8	20	74	108	182	41	97	138	2	0	2	5	3	8	0	0	0	134	216	350
Aragón	2	1	3	8	5	13	2	11	13	0	0	0	1	0	1	0	0	0	13	17	30
Asturias	2	2	4	4	14	18	1	11	12	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8	27	35
Baleares	1	1	2	6	5	11	4	9	13	0	0	0	1	0	1	0	0	0	12	15	27
Canarias	3	0	3	7	17	24	3	20	23	0	0	0	2	0	2	0	0	0	15	37	52
Cantabria	1	0	1	3	10	13	2	6	8	1	0	1	1	0	1	0	0	0	8	16	24
Castilla - La Mancha	8	3	11	24	39	63	16	26	42	0	0	0	1	1	2	1	0	1	50	69	119
Castilla y León	6	4	10	15	41	56	14	34	48	1	0	1	3	1	4	0	0	0	39	80	119
Cataluña	6	2	8	28	42	70	14	30	44	1	0	1	3	0	3	0	0	0	52	74	126
Extremadura	3	0	3	11	9	20	7	5	12	0	0	0	2	1	3	0	0	0	23	15	38
Galicia	8	1	9	21	42	63	14	27	41	0	0	0	1	1	2	1	0	1	45	71	116
La Rioja	1	0	1	2	8	10	3	6	9	0	0	0	0	1	1	0	0	0	6	15	21
Madrid	25	17	42	83	220	303	148	187	335	2	2	4	6	2	8	25	4	29	289	432	721
Murcia	3	0	3	9	15	24	7	13	20	0	0	0	1	0	1	0	0	0	20	28	48
Navarra	2	1	3	8	8	16	5	6	11	0	0	0	1	0	1	0	0	0	16	15	31
País Vasco	5	1	6	17	23	40	9	26	35	0	1	1	1	2	3	0	0	0	32	53	85
Comunidad Valenciana	4	2	6	19	25	44	12	29	41	0	0	0	1	1	2	0	0	0	36	57	93
TOTAL	92	43	135	339	631	970	302	543	845	7	3	10	31	13	44	27	4	31	798	1.237	2.035

H: Núm. de hombres. M: Núm. de mujeres. T: Número total. SPP (columna): Servicio de Prevención Propio. Otros (columna): agrupa los puestos de trabajo de celador, conductor, personal de almacén y servicios generales (limpieza, mantenimiento, costura, lavandería, etc.).

Contacto

Las dudas que puedan surgir en relación al contenido de la memoria deben dirigirse a:

Comunicación Interna - Centro de Recursos Humanos y RSC.
C/ San Agustín, 10. 28014 Madrid.
comunicacion.interna@fraternidad.com

Diseño y producción

ACTITUD DE COMUNICACIÓN

Calle del Buen Suceso 32 - 28008 Madrid
Tel.: +34 91 302 28 60 - actitud@actitud.es

PROCESO DE REALIZACIÓN Y PRINCIPIOS QUE RIGEN EL INFORME ANUAL Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

El presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad de Fraternidad-Muprespa para el año 2017 se ha elaborado conforme a los criterios de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" en su versión G4 del Global Reporting Iniciative (GRI). El documento, por lo tanto, recoge los contenidos básicos generales además de los básicos específicos de la categoría de medio ambiente.

A su vez, el informe contempla las recomendaciones de la publicación "La discapacidad en las memorias de sostenibilidad" que elaboran Global Reporting Iniciative y Fundación ONCE para ayudar a las organizaciones a divulgar su compromiso con el respeto y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad.

La publicación del informe anual y memoria de sostenibilidad tiene periodicidad anual, constituyéndose como el soporte documental con el que Fraternidad-Muprespa informa sobre las acciones llevadas a cabo durante el ejercicio a todos los grupos de interés, tanto externos como internos. Por lo tanto, en el presente Informe anual y memoria de sostenibilidad se recogen los datos y la información relativa a la gestión de la entidad durante el ejercicio 2017, que va desde el 1 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017; manteniéndose los mismos tiempos en la memoria 2016, cuya publicación se realizó en julio de 2017.

El informe ha sido elaborado por la unidad de comunicación interna del centro de RRHH y RSC de Fraternidad-Muprespa, cuya dependencia es de la Secretaría General, con la aportación de información sobre la gestión de cada una de las unidades de la Mutua.

Ha correspondido a la Comisión de Control y Seguimiento, órgano de participación de los agentes sociales que informa de la gestión que realiza la entidad en las distintas modalidades de colaboración, verificar y aprobar el presente documento. Dicha verificación de la memoria, por lo tanto, no se ha realizado por una entidad externa.

Principios

La elaboración de la memoria se ha realizado de acuerdo a los principios indicados por el Global Reporting Iniciative, prestando especial atención a los siguientes que han determinado la estructura y contenidos incorporados:

- Grupos de interés. Tomar conciencia del valor informativo de la memoria hacia los grupos de interés para poner el foco en la información relevante y de valor para cada uno de estos.
- Sostenibilidad. Reflexionar desde cada uno de los ámbitos de la entidad sobre la sostenibilidad medioambiental del modelo y el impacto de las decisiones que se han tomado.
- Exhaustividad. Perseguir la concreción y síntesis de los contenidos, evitando la redundancia o redacción demasiado elaborada, sin detrimento de que la información sea suficiente para hacer comprensible todos los ámbitos de la gestión.

Asimismo, los principios seguidos para garantizar la calidad de elaboración de la información han sido:

- Equilibrio. Realizar una redacción imparcial y objetiva, sin juicios de valor.
- Comparabilidad. Aportar datos de ejercicios anteriores que permitan la comparación y ayuden a entender la evolución de la entidad.
- Claridad. Informar a los grupos de interés sin que la redacción y el uso de terminología impida la comprensión, en la medida de lo posible, a cualquier lector.

Bajo los principios anteriores cada una de las unidades de la entidad ha informado documentalmente de su gestión dando respuesta, a su vez, a los indicadores GRI.

Materialidad

Fraternidad-Muprespa destaca como asuntos relevantes todos aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, afectando la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer a las generaciones futuras. Es decir, aquellos indicadores que son considerados tanto de gran importancia para los objetivos estratégicos de la Mutua como relevantes para los grupos de interés en la medida que responden a sus expectativas y les permiten tomar decisiones frente a la Entidad.

Los aspectos que Fraternidad-Muprespa considera materiales y, por lo tanto, ha recogido en la memoria junto a su alcance (interno, externo, mixto) son:

Aspecto material	Alcance	Observaciones *
Actividad preventiva	Externo	
Asistencia social	Externo	
Cadena de suministro	Externo	Ampliado
Calidad del servicio y satisfacción	Externo	Ampliado
Cuentas anuales	Externo	
Detalle de indicadores GRI de la categoría medioambiente	Externo	Ampliado
Diálogo y servicio	Externo	Ampliado
Indicadores GRI (anexo)	Externo	
Información	Externo	Nuevo. Procede de *Diálogo y comunicación.*
Informe de gestión	Externo	
Organigrama	Externo	
Órganos de consulta	Externo	Nuevo. Procede de *Órganos de gobierno y participación.*
Órganos de gobierno	Externo	Nuevo. Procede de *Órganos de gobierno y participación.*
Órganos de participación	Externo	Nuevo. Procede de *Órganos de gobierno y participación.*
Prevención y gestión de conflictos de intereses	Externo	
Proceso de realización y principios que rigen el Informe anual (anexo)	Externo	
Red de atención	Externo	Ampliado
Régimen de propiedad y forma jurídica	Externo	
Responsabilidad de los cargos ejecutivos	Externo	
Resumen económico financiero	Externo	
Supervisión de la gestión	Externo	
Transparencia de la gestión	Externo	
Cambios normativos	Mixto	
Cifras	Mixto	Ha variado el indicador de medio ambiente
Código de conducta	Mixto	Nuevo. Procede de *Código de conducta y riesgos penales y código ético.*
Código ético	Mixto	Nuevo. Procede de *Código de conducta y riesgos penales y código ético.*
Cumplimiento del código de conducta de inversiones financieras temporales	Mixto	
Grupos de interés	Mixto	
Integración de la RSC y comportamiento ético	Mixto	
La Mutua del mañana	Mixto	
Logros 2017	Mixto	
Misión, visión y valores	Mixto	
Prácticas laborales responsables	Mixto	Ampliado
Responsabilidad sociosanitaria	Mixto	Ampliado
Riesgos penales	Mixto	Nuevo. Procede de *Código de conducta y riesgos penales y código ético.*
Sistemas de información	Mixto	
Sistemas de seguridad	Mixto	Ampliado
Sostenibilidad medioambiental	Mixto	Ampliado
Voluntariado corporativo	Mixto	
Datos de la plantilla (anexo)	Interno	Ampliado
Formación	Interno	
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Interno	Nuevo
Medición y seguimiento	Interno	
Plan estratégico corporativo 2015 - 2017	Interno	Nuevo. Procede de *Plan Estratégico Corporativo.*
Plan estratégico corporativo 2018 - 2020	Interno	Nuevo. Procede de *Plan Estratégico Corporativo.*
Plantilla	Interno	
Promoción y desarrollo	Interno	Nuevo
Retribución y beneficios sociales	Interno	
Salud y prevención	Interno	

Se identifican aquellos aspectos que se han incorporado nuevos respecto a la memoria anterior, así como aquellos que han visto ampliado o modificado su alcance.

INDICADORES GRI (GLOBAL REPORTING INICIATIVE)

Tabla de indicadores GRI

Tipo de contenido	Categoría	Indicador	Descripción	Obligatorio	Mejora discapacidad (1)	Página	Observaciones
General	Estrategia 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.	X		7	
General	Estrategia y Análisis	G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.			29	Plan estratégico corporativo 2018-2020.
General	Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.	X		15	
General	Perfil de la organización	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	X		49	
General	Perfil de la organización	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	X		15	
General	Perfil de la organización	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.	X		49	Actividad exclusiva en el territorio español.
General	Perfil de la organización	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	X		16	Régimen de propiedad y forma jurídica.
General	Perfil de la organización	G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	X	X	94	Distribución de la plantilla por comunidad autónoma, actividad y género.
General	Perfil de la organización	G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas o ingresos netos; capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	X	X	11	
General	Perfil de la organización	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. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	X	X	92	Distribución de la plantilla según actividad y naturaleza de la relación laboral.
General	Perfil de la organización	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	X		73	Retribución y beneficios sociales.
General	Perfil de la organización	G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	X		24	
General	Perfil de la organización	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.	X		21 y 34	
General	Perfil de la organización	G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	X			No aplica.

Tabla de indicadores GRI

Tipo de contenido	Categoría	Indicador	Descripción	Obligatorio	Mejora discapacidad (1)	Página	Observaciones
General	Perfil de la organización	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.	X	X	63	Cartas y principios.
General	Perfil de la organización	G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - ostente un cargo en el órgano de gobierno;- participe en proyectos o comités;- realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;- considere que ser miembro es una decisión estratégica.	X		63, 64 y 65	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	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.	X		44	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	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.	X		95	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	X		96	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	X		96	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	X		96	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	X		44	
General	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	X		96	
General	Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	X		30	
General	Participación de los Grupos de Interés	G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	X		30	
General	Participación de los Grupos de Interés	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.	X		30	
General	Participación de los Grupos de Interés	G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	X		30	
General	Perfil de la memoria	G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	X		95	
General	Perfil de la memoria	G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	X		95	
General	Perfil de la memoria	G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	X		95	

Tabla de indicadores GRI

Tipo de contenido	Categoría	Indicador	Descripción	Obligatorio	Mejora discapacidad (1)	Página	Observaciones
General	Perfil de la memoria	G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	X			comunicacion.interna@fraternidad.com
General	Perfil de la memoria	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. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	X			Versión G4.
General	Perfil de la memoria	G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria .b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	X		95	No se realiza verificación externa.
General	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.	X		16. 17, 18, 19, 20 y 21	
General	Gobierno	G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.			16 y 17	
General	Gobierno	G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.			23	Responsabilidad cargos ejecutivos.
General	Gobierno	G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.			16	
General	Gobierno	G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.			16 y 17	
General	Gobierno	G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.			16	
General	Gobierno	G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.			16	
General	Gobierno	G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés			24 y 47	
General	Gobierno	G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.			16	
General	Gobierno	G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.		X	16	
General	Gobierno	G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.			14	

Tabla de indicadores GRI

Tipo de contenido	Categoría	Indicador	Descripción	Obligatorio	Mejora discapacidad (1)	Página	Observaciones
General	Gobierno	G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.			14	
General	Gobierno	G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.			14	
General	Gobierno	G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.			14	
General	Gobierno	G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.			18 y 95	Comisión de Control y Seguimiento.
General	Gobierno	G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.			16	
General	Gobierno	G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.			16	
General	Gobierno	G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.			73	Retribución y beneficios sociales.
General	Gobierno	G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.			75	Evaluación del desempeño.
General	Gobierno	G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.			75	Medición y seguimiento.
General	Gobierno	G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.				
General	Gobierno	G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.				
General	Ética e Integridad	G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	X	X	23, 32, 50 y 63	
General	Ética e Integridad	G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.			24	Supervisión de la gestión.
General	Ética e Integridad	G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.			23	Código de conducta.

(1) Se señalan los indicadores cuya información se ha completado de acuerdo a las recomendaciones de la publicación "La discapacidad en las memorias de sostenibilidad" que elaboran Global Reporting Iniciative y Fundación ONCE para ayudar a las organizaciones a divulgar su compromiso con el respeto y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad.

Tabla de indicadores GRI de la categoría medioambiente

Tipo de contenido	Categoría	Aspecto	Indicador	Descripción	2016		2017	
					Núm. de centros y personas	Valor	Núm. de centros y personas	Valor
Específico	Medioambiente	Materiales	G4-EN1	Materiales por peso y volumen (Kg)	122 de 122	44.887 papel comprado no reciclado	124	46.175 papel comprado no reciclado
Específico	Medioambiente		G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	0 de 122	Papel comprado reciclado = 0	124	Papel comprado reciclado = 0
Específico	Medioambiente	Energía	G4-EN3	Consumo energético interno (MJ)	124 de 124 (E. eléctrica) 3 de 124 (Gas) 5 de 124 (Gasoil)	30.597.474 3.292.991 1.021.505 Total: 34.911.971	124 de 124 (E. eléctrica) 3 de 124 (Gas) 4 de 124 (Gasoil) 1 de 124 (Pellets) 5 vehículos	29.640.473 3.873.1 548 822.805 457.238 316.203 Total: 34.794.063
Específico	Medioambiente		G4-EN4	Consumo de energía fuera de la organización	122 de 122	0	124 de 124	0
Específico	Medioambiente		G4-EN5	Intensidad energética (MWh)	122 centros Plantilla: 2.110 personas	4,8284 persona/año	124 centros Plantilla: 2.035 personas	4,7926 persona/año
Específico	Medioambiente		G4-EN6	Reducción del consumo de energía (MJ)	122 de 122	-1.087.836 (-3,02% respecto al 2015)	124 de 124	-889.540 (-2,47% respecto al 2015)
Específico	Medioambiente	Agua	G4-EN8	Captación de agua (m^3) total según fuente.	122 de 122	26.347	124 de 124	33.873
Específico	Medioambiente	Emisiones	G4-EN15	Emisiones (t CO_2 eq) directas de gases efecto invernadero (GHG) (Alcance 1)	8 de 122	242,13	15 de 122	4363,65
Específico	Medioambiente		G4-EN16	Emisiones (t CO_2 eq) indirectas de gases efecto invernadero (GHG) (Alcance 2)	122 de 122	881,52	124 de 124	0
Específico	Medioambiente		G4-EN17	Otras emisiones (t) indirectas de gases efecto invernadero (GHG) (Alcance 3)	122 de 122	0	124 de 124	10,39
Específico	Medioambiente		G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG).	122 de 122	1,7229	124 de 124	2,15 T/empleado
Específico	Medioambiente		G4-EN19	Reducción (t CO2 eq) de las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG)	122 de 122	-54,81% respecto al 2015 (-1.415,25)	124 de 124	+69,42% respecto al 2015
Específico	Medioambiente		G4-EN21	NOX, SOX, y otras emisiones significativas.	122 de 122	Sin datos	124 de 124	Sin datos

Tabla de indicadores GRI de la categoría medioambiente

Tipo de contenido	Categoría	Aspecto	Indicador	Descripción	2016		2017	
					Núm. de centros y personas	Valor	Núm. de centros y personas	Valor
Específico	Medioambiente	Efluentes y residuos	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino (m^3).	122 de 122	26.347	124 de 124	33.873
Específico	Medioambiente		G4-EN23	Peso total (Kg) de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	122 de 122	Sin datos	124 de 124	Biosanitarios: 3.587 (D9) Pilas: 418 (R12 y R13) Parafina: 498 (D15 R13) Tóner: 2.977 (R12) Fluorescentes: 158 (R13) Total: 7.637
Específico	Medioambiente		G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	122 de 122	0	124 de 124	0
Específico	Medioambiente		G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II. III, y IV del convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	122 de 122	Sin datos	124 de 124	Sin datos
Específico	Medioambiente	Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	122 de 122	0	124 de 124	0
Específico	Medioambiente	Transporte	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	122 de 122	Sin datos	124 de 124	Sin datos
Específico	Medioambiente	General	G4-EN31	Desglose de los gastos (euros) y de las inversiones ambientales.	122 de 122	128.467	124 de 124	77.646
Específico	Medioambiente	Evaluación medioambiental de los proveedores	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	122 de 122	Sin datos	124 de 124	Sin datos
Específico	Medioambiente	Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	122 de 122	0	124 de 124	0

Tabla de indicadores de desempeño medioambiente no aplicables

Tipo de contenido	Categoría	Aspecto	Indicador	Descripción	EJERCICIO 2017
Específico	Medioambiente	Energía	G4-EN7	Reducción de las necesidades de energía de los productos y servicios.	No aplicable
Específico	Medioambiente	Agua	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplicable
Específico	Medioambiente		G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada (m^3).	No aplicable
Específico	Medioambiente	Biodiversidad	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	No aplicable
Específico	Medioambiente		G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	No aplicable
Específico	Medioambiente		G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No aplicable
Específico	Medioambiente		G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el nivel de peligro de extinción de la especie.	No aplicable
Específico	Medioambiente	Emisiones	G4-EN20	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono.	No aplicable
Específico	Medioambiente				
Específico	Medioambiente	Efluentes y residuos	G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	No aplicable
Específico	Medioambiente	Productos y servicios	G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	No aplicable
Específico	Medioambiente		G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplicable
Específico	Medioambiente	Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	No aplicable

DETALLE DE INDICADORES GRI DE LA CATEGORÍA MEDIOAMBIENTE

La categoría de medioambiente cubre los impactos relacionados con los consumos (energía y agua, entre otros) y los productos (emisiones, efluentes y desechos). Asimismo, abarca aspectos como la biodiversidad, el transporte, la repercusión de productos y servicios, además de la conformidad y el gasto en materia ambiental.

Los valores de desempeño aportados se han recopilado a lo largo del ejercicio 2017 en los centros de Fraternidad-Muprespa.

Los datos utilizados para el cálculo de las emisiones (t CO_{2eq}) se corresponden con el consumo energético interno del ejercicio 2017. Los factores de emisión o mix eléctrico (kg de dióxido de carbono por kWh) utilizados, son los publicados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Para el cálculo de las emisiones (GEI) del gas y gasóleo se han empleado los factores de conversión del 2017 recogidos en la calculadora del MAPAMA.

Materiales

G4-EN1. Materiales, por peso y volumen

Bajo este indicador solo se registra el papel. Para medir su consumo se han convertido en Kilogramos las 3.694 cajas de papel (de 5 paquetes cada una con 500 folios tipo DIN A4) solicitadas durante el ejercicio 2017.

Papel comprado	2015	2016	2017
Cajas	3.853	3.591	3.694
Kilogramos	48.163	44.887	46.175

Durante el ejercicio 2017 se han incrementado los pedidos del papel en un 2,87%. Es decir, se han solicitado 1.288 Kg de papel más que el ejercicio anterior.

G4-EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados

Este indicador se refiere a los materiales que han sido consumidos y posteriormente se reciclan para fabricar otros productos y servicios de la organización. A fecha de cierre de esta memoria no procede.

Energía

G4-EN3. Consumo energético interno

Durante el ejercicio 2017 se ha reducido el consumo de la energía eléctrica en un 3,13%. No obstante, con independencia del dato se están implementando otras medidas en un gran número de centros. Por ejemplo: la adaptación de equipos, el rediseño de procesos, las inversiones en infraestructuras y los cambios operativos. Además de las pautas o hábitos de consumo sostenible.

Cabe apuntar también el incremento en el consumo del gas en un 34,75% (29.957 m3) y la reducción, no menos significativa, en el consumo de gasóleo con un -19,45% (-5.207 l).

Por último, indicar la inclusión del consumo de pellets y consumo de gasóleo de vehículos propios en aras de un mayor compromiso y apuesta firme por otro tipo de energías como alternativa a los combustibles fósiles.

	Consumo energético			Evolución 2016/2017	
Tipo de energía/combustible	2015	2016	2017	Diferencia	Variación (%)
Energía eléctrica (KWh)	8.040.898	8.499.298	8.233.464,63	-265.833,00	-3,13%
Gas (m^3)	164.691	86.213	116.170,00	29.957	34,75%
Gasóleo instalaciones (l)	19.817	26.769	21.562,00	-5.207	-19,45%
Pellets instalaciones (Kg)	0,00	0,00	24.285	-	-
Gasóleo vehículos propios (l)	Sin datos	Sin datos	8.286,25	-	-

Siguiendo las pautas marcadas en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (GRI-G4) referido al consumo energético interno, se expresan los consumos (fuentes no renovables) en julios, en concreto en Megajulios (MJ), millones de julios.

	Consumo energético (MJ)		Evolución 2016/2017	
Tipo de energía/combustible	2016	2017	Diferencia	Variación (%)
Energía eléctrica	30.597.474	29.640.473	-957.002	-3,13
Gas instalaciones	3.292.991,75	3.873.548	580.556	17,63
Gasóleo instalaciones	1.021.505,04	822.805	-198.699,84	-19,45
Pellets instalaciones	0,00	457.238	-	-
Gasóleo vehículos propios	-	316.203	-	-
TOTAL	34.911.971,14	35.110.267	+198.295	+0,57

G4-EN4. Consumo energético externo

Refiere al consumo energético fuera de la organización (generación de desechos, viajes de empresa, desplazamientos de los empleados al centro de trabajo, etc.). A la fecha, sin datos.

G4-EN5. Intensidad energética

La intensidad energética expresa la cantidad de energía (MWh) que se requiere por unidad de actividad, producto o cualquier otra medida que la organización determine. La intensidad suele considerarse un dato normalizado de impacto ambiental. Para el cálculo, como denominador de referencia, se ha utilizado las personas (2.035) empleadas durante el ejercicio 2017.

En los datos (energía) se ha recopilado el combustible (gas, gasóleo y pellets) consumido así como la electricidad. Se ha tenido en cuenta solo el consumo energético interno (no hay datos del consumo energético externo).

Aplicando los correspondientes factores de conversión, los consumos quedan del siguiente modo:

			Evolución 2016/2017	
	2016	2017	Diferencia	Variación (%)
Intensidad energética (MWh/persona y año)	4,8284	4,7923	-0,0361	-0,75

G4-EN6. Reducción del consumo energético (MJ)

Como año base se ha adoptado el ejercicio 2015, fecha a partir de la cual se efectúa un seguimiento contrastado del consumo energético de la organización.

			Evolución 2015/2017	
	2015	2017	Diferencia	Variación (%)
Reducción del consumo energético (MJ)	35.999.807	35.110.266	-889.540	-2,47

Agua

G4-EN8. Captación de agua total según la fuente

	2015	2016	2017
Agua (m^3)	25.721	26.347	33.873

Los centros de Fraternidad-Muprespa captan el agua de la red pública de los distintos servicios municipales o bien de otras empresas de aguas. El agua procede de diferentes fuentes (cuencas) y conducidas a estanques reservorios.

Durante el ejercicio 2017 el consumo de agua ha sido de 33.873 m^3. Esto ha significado un incremento del 28,56 %. Es decir, se han consumido 7.526 m3 más de agua con respecto al ejercicio 2016. Es necesario indicar que este incremento obedece principalmente a un mayor rigor y control en el sistema de la facturación.

Emisiones

G4-EN15. Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)

A los efectos de este indicador solo se ha computado el consumo para calefacción (gas, gasóleo y pellets), de gasóleo de vehículos y fugas de gases HCF según la información plasmada en el Indicador G4-EN3.

Tipo de Combustible	Emisiones* (t CO_2 eq)
Gas instalaciones	217,25
Gasóleo instalaciones	61,84
Pellets instalaciones	0
Gasóleo vehículos propios	23,76
Fugas gases HCF	4.060,80
TOTAL	4.363, 65

Para el cálculo de las emisiones (GEI) se ha utilizado el factor del 2017 recogido en la calculadora del MAPAMA.

G4-EN16. Emisiones indirectas, de gases de efecto invernadero (Alcance 2)

A los efectos de este indicador solo se ha computado el consumo de electricidad, de acuerdo a los datos presentados en el Indicador G4-EN3.

Tipo de energía	Emisiones* (t CO_2 eq)
Energía Eléctrica	0,00

Para el cálculo de las emisiones (GEI) de la electricidad se ha utilizado el factor de emisión publicado por la CNMC en abril del 2018 referente al año 2107.

G4-EN17. Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance3)

La inclusión en la memoria de las emisiones indirectas brutas de GEI (alcance 3) es opcional. No obstante, Fraternidad-Muprespa lo incluye por primera vez en este informe. Para ello, se han considerado las emisiones asociadas a la fabricación del papel (papel DINA4), en concreto las provocadas por el consumo de papel (cajas) realizado por la entidad expresado en kilogramos (equivalencia de 12,5 kg por caja). El factor de emisión utilizado ha sido el publicado por el fabricante, que es 0,225. Los datos están expresados en toneladas métricas de CO_2 equivalente, dado que no es posible indicar la composión de otros gases.

Emisiones indirectas gases de efecto invernadero 2017 (Alcance 3)

Papel (Kg)	Emisiones (t CO_2 eq)
46.175	10,39

Desglose de las emisiones por tipo de energía

Tipo de energía/ combustible	Emisiones (t CO_2 eq)		Evolución 2016/2017	
	2016	2017	Diferencia	Variación (%)
Energía eléctrica	891,33	0	-891,33	-100,00%
Gas instalaciones	162,38	217,25	54,87	33,79%
Gasóleo instalaciones	143,99	61,84	-82,15	-57,05%
Pellets instalaciones		0	0	0
Gasóleo vehículos propios	26,18	23,76	-2,42	-9,24%
Fugas gases HCF	104,19	4060,80	3.956,61	3.797,49
Consumo papel	10,20	10,39	0,19	1,86%
TOTALES	11.338,272	4.374,04	3.035,77	226,84 %

G4-EN18. Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Este indicador expresa la cantidad de emisiones por unidad de actividad, producto o cualquier otra medida que la organización determine. Para el cálculo se han contemplado los datos (Alcances 1, 2 y 3) que se reflejan en los indicadores G4-EN15, G4-EN16 y G4-EN17 y el número de personas empleadas (2.035) durante el ejercicio 2017.

	2017
Intensidad de las emisiones de GEI (t) /empleado y año	2,15

G4-EN19. Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

El indicador recoge los gases que se han incluido en el cálculo son: CO2 y HFC. Para el cálculo se han utilizado los distintos factores de conversión según la tipología de combustible (gas, gasóleo y pellets), así como los mix eléctrico para cada comercializadora según consumos eléctricos. La medición de referencia para calcular la variación ha sido la del ejercicio 2015.

	2017
Reducción de las emisiones (t CO2 eq) de GEI	+220,9%

El aumento de las emisiones en un 220,9% se ha debido a una fuga de 266 kg del gas de extinción CH2F3 que ha supuesto unas emisiones de 3.936,80 t $CO_{2\ eq.}$ Quitando esta fuga las emisiones totales hubiesen sido de 437,32 tCO2eq, es decir, hubiesen supuesto una reducción del 67,9%.

G4-EN21. NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas

No ha sido posible discriminar de las emisiones los gases, óxidos de nitrógeno (NOX) y los óxidos de azufre (SOX). En consecuencia no se presentan datos.

Efluentes y residuos

G4-EN22. Vertido total de aguas, según su calidad y destino

Todas las oficinas y centros asistenciales se encuentran en zonas urbanas o bien en polígonos industriales. Los vertidos son del tipo aguas residuales urbanas (asimilable a domiciliario). No resulta en vertidos significativos y los efluentes generados son tratados por el servicio de saneamiento público.

	2015	2016	2017
Efluentes y residuos (m^3)	25.721	26.347	33.873

G4-EN23. Peso total de residuos, según tipo y método de tratamiento

Por primera vez se incluye el peso total (Kg) de los residuos peligrosos generados y retirados en los centros. En esta fase inicial se verá el rigor de este indicador para, una vez consolidado y al objeto de hacer más exhaustivas las próximas memorias, presentar nuevas mediciones junto con los históricos.

		Cantidad y gestor (Kg)			
Residuo	Código LER	(A)	(B)	Total (Kg)	Método de tratamiento *
Cortantes y punzantes	180103//180104	2.483	1.104	3.587	D9
Pilas	160604//160602//160603//200121//200133	250	168	418	R13 y R12
Parafina	120112/180106/070699	277	221	498	D15 y R13
Tóner	080318/080313/080317/080318/180106	1.250	1.727	2.977	R12
Fluorescentes	200121	115	43	158	R13
TOTAL		4.374	3.262	7.637	

El método de tratamiento y los procedimientos utilizados para la eliminación o reciclado de los residuos según sus códigos LER, los determina el contratista, gestor de residuos y/o la planta de destino final en función de sus características.

G4-EN24. Número y volumen totales de los derrames significativos

	2017
Derrames significativos	Ninguno

General

G4-EN31. Desglose de los gastos y de las inversiones ambientales

	2015	2016	2017
Gastos e inversiones ambientales (euros)	121.065	128.467	77.646

Evaluación ambiental de los proveedores

G4-EN32. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales

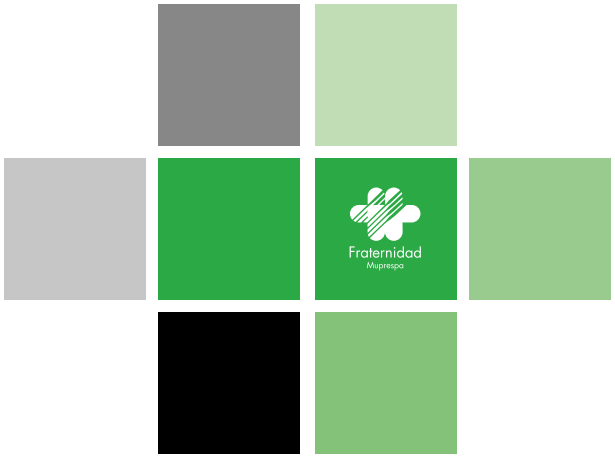
A la fecha sin datos.

Mecanismos de reclamación ambiental

G4-EN34. Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

	2017
Núm. de reclamaciones ambientales	No ha habido

Fraternidad
Muprespa



SU MUTUA

FRATERNIDAD-MUPRESPA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL, N.º 275

CIF: G-82287228

Plaza de Cánovas del Castillo, 3, 28014 Madrid, España