

GOBIERNO CORPORATIVO

03



“Fraternidad-Muprespa se ha regido desde su fundación por criterios de ética empresarial, tomando como base la **honestidad** en las relaciones con sus grupos de interés, y en especial con sus clientes, el fomento de un clima laboral **justo y motivador**, así como la **involucración activa** con su entorno.”

Fraternidad-Muprespa se ha regido desde su fundación por criterios de ética empresarial, tomando como base la honestidad en las relaciones con sus grupos de interés, y en especial con sus clientes, el fomento de un clima laboral justo y motivador, así como la involucración activa con su entorno. La regulación de su estructura y funcionamiento de acuerdo a ese conjunto de normas, principios y procedimientos, viene establecida por su código ético y de conducta, la responsabilidad de sus cargos ejecutivos, la prevención y gestión de los conflictos de intereses, la transparencia de su gestión, la regulación de la cadena de suministro o la gestión de la seguridad, entre otros aspectos, dando forma a su gobierno corporativo.

CUMPLIMIENTO ÉTICO Y PENAL

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.

Para dar respuesta a dicha legislación, Fraternidad-Muprespa acordó aprobar la aplicación de la política de cumplimiento penal necesaria para la obtención de la certificación UNE 19601, así como la creación de un órgano que velase por dicho fin.

En consecuencia, todos los empleados de la Mutua, con independencia de su nivel jerárquico y ubicación geográfica o funcional, tienen la obligación de conocer y de cumplir la política de cumplimiento penal, así como las normas establecidas en el código ético y código de conducta de la entidad. Asimismo, todas las personas que se incorporan a su plantilla o prestan servicios como externos en centros de esta, son convenientemente informadas de la política de cumplimiento penal, del código ético y del código de conducta para su oportuno cumplimiento.

El incumplimiento de lo establecido en estos podría dar lugar a sanciones laborales, de acuerdo con lo establecido en el estatuto de los trabajadores y en el convenio vigente, sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que en su caso pudieran resultar de ello. En el caso de que se determinase que la actuación de algún empleado fuese, además, constitutiva de un delito penal, tal circunstancia sería puesta de manifiesto a las Autoridades Públicas competentes.

ÓRGANO DE CUMPLIMIENTO PENAL

La Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa ha confiado la gestión, defensa y mejora continua del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético y Penal al Órgano de Cumplimiento Penal, dotándole de la independencia, autoridad y medios suficientes para ello. Su dependencia es directa de la Junta Directiva, y a propuesta del director gerente, le corresponde la designación de las personas que lo integran.

El nuevo Órgano de Cumplimiento Penal tiene su origen en el anterior Órgano de Análisis de Conductas (OAC), que en octubre de 2019 se ha reformulado a través de la Instrucción de gerencia 01/081, en la cual se han definido sus funciones, composición y procedimientos.

Este se ha constituido como un órgano colegiado, encargado de controlar, seguir e informar a la Junta Directiva sobre el grado de cumplimiento del código ético y de conducta, y analizar, evaluar e investigar las actuaciones con riesgo penal recibidas a través del canal de control de conductas, y en su caso, proponer acciones a la Dirección de la Mutua.

El canal de control de conductas es el mecanismo para la formulación de consultas y la comunicación de posibles incumplimientos de las normas contenidas en el código de conducta, en el ámbito del riesgo penal.

Los integrantes del Órgano de Cumplimiento Penal son:

- La dirección del centro de Asesoría y servicios jurídicos, quien ejerce la presidencia.
- La dirección del departamento de Organización y planificación, quien ejerce la secretaría.
- La dirección del centro de Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.
- La dirección del departamento Control de gestión y auditoría.
- La dirección del departamento de Intervención.

Actividad durante el ejercicio

A lo largo del año 2019, el Órgano de Cumplimiento Penal de Fraternidad-Muprespa se ha reunido en siete ocasiones con el objetivo de implantar el sistema de prevención de riesgos penales, elaborar los informes correspondientes para la Junta Directiva y tratar una denuncia.

El trabajo de implantación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal conforme a la norma UNE 19601:2017, ha dado pie durante 2019 a:

- La aprobación del mapa de riesgos.
- La aprobación del manual de cumplimiento ético y penal.
- El inicio de la revisión de los códigos éticos y de conducta, al objeto de fusionarlos.

Cabe destacar que el órgano no ha tenido conocimiento durante 2019 de conductas que pudieran generar riesgos penales para la entidad.

Finalmente, en diciembre de 2019, el órgano ha presentado a la Junta Directiva el Informe Anual sobre el grado de cumplimiento del código de conducta.

CÓDIGO DE CONDUCTA

El código de conducta de Fraternidad-Muprespa es el documento que establece las normas de conducta y comportamiento adecuado, coherente con sus valores, que la entidad espera que cumplan sus empleados y las personas que actúan bajo su control e influencia. Su aprobación se llevó a cabo por la Junta Directiva en diciembre de 2012.

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 Cumplimiento Penal de la entidad.

CÓDIGO ÉTICO

El código ético de Fraternidad-Muprespa es el conjunto de normas morales, principios y valores que rigen la conducta de la entidad 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.

RESPONSABILIDAD DE LOS 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 incurso en causa de incompatibilidad y de conocer las prohibiciones del art. 91.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Firma de todo miembro del Órgano de Asistencia a la Contratación de una declaración de no tener constancia de estar incurso en ninguna de las causas que determinan la incapacidad para formar parte de dicho órgano, de conformidad con lo establecido en el artículo 94.3 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. En caso de advertirse que se diese alguna de esas causas, ese miembro inmediatamente sería sustituido pudiendo, en caso de considerarse necesario, retrotraer alguna actuación ya realizada.
- Existencia de un código de conducta para los empleados en el que se describen los posibles conflictos de interés y la actuación ante los mismos. El seguimiento de su cumplimiento se lleva a cabo periódicamente por el Órgano de Cumplimiento Penal.

SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN

Los mecanismos de gestión del desempeño que supervisan y controlan la actividad de Fraternidad-Muprespa y, por lo tanto, garantizan el funcionamiento de la entidad de acuerdo a las normas que rigen su gobierno corporativo son los siguientes:

- **Ámbito económico:**
 - Auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social.
 - Auditoría del Tribunal de Cuentas.
 - Supervisión y autorización de la masa salarial por parte de la Dirección General de Costes de Personal del Ministerio de Hacienda.
- **Ámbito ambiental:**
 - Certificaciones ambientales (ISO 14001) de centros.
 - Verificación de la Huella de Carbono por AENOR (ISO 14064).
- **Ámbito social:**
 - Renovación de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
 - Certificación de accesibilidad DIGA.
 - Obtención del Sello Bequal (categoría plus).

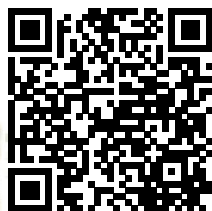
■ Otros ámbitos:

- Certificación de gestión de la calidad de los centros (ISO 9001).
- Certificación de la satisfacción del cliente (ISO 10002).
- Certificación de la seguridad de la información (ISO 27001).
- Certificación de la seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001).

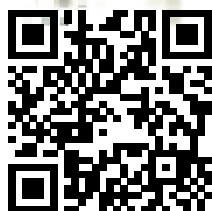


“Codigo ético y código de conducta”
fraternidad.com

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



“Ley de transparencia”
fraternidad.com



“Portal de la transparencia”
transparencia.gob.es

Supervisión externa

Durante el 2019, la Mutua ha recibido los informes definitivos de auditoría de cumplimiento emitidos por la Intervención General de la Seguridad Social, además de las resoluciones de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social correspondientes a las auditorías sobre las cuentas de los ejercicios 2014 y 2015. Al cierre de las cuentas anuales del ejercicio 2019, Fraternidad-Muprespa no ha tenido pendiente de pago ningún ajuste de auditoría.

Las cuentas anuales se acompañan de dos informes de auditoría, uno sobre las cuentas del patrimonio de la gestión de la Seguridad Social, y otro sobre las cuentas del patrimonio histórico. Estos informes se han recibido previamente a la celebración de la Junta General donde se han aprobado las cuentas de 2019.

En relación al Tribunal de Cuentas, en 2019 se han realizado los trabajos para el examen y comprobación de la Cuenta General del Estado del ejercicio 2018, en la que se integran las cuentas de la Mutua.

Auditoría interna

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

Durante el 2019 ha realizado 44 auditorías a direcciones provinciales y 2 auditorías a departamentos de servicios centrales, vigilando el cumplimiento de las directrices marcadas para los ámbitos económico-financiero, prestaciones económicas, medicina asistencial, recursos humanos, prevención, protección de datos e inventario. A la vista de los resultados de las auditorías, se han indicado en cada caso los distintos puntos de mejora con el fin de optimizar el funcionamiento interno de la entidad.

TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

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

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

LEY DE TRANSPARENCIA

En cumplimiento 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.

Información ofrecida

- Información institucional relativa a Fraternidad-Muprespa, los servicios que ofrece como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, su Plan Estratégico Corporativo, su compromiso con la responsabilidad social corporativa y su 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, relativos al año 2019; además del acceso, a través de la Plataforma de Contratación del Estado, a los contratos celebrados por la Mutua.
- 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 al currículum 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 económica 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 2019 se han recibido cuatro peticiones de información a través del apartado de transparencia del portal web corporativo de Fraternidad-Muprespa, que se han tramitado y respondido en tiempo y forma a través del propio portal, sin necesidad de trasladarlos al portal de la transparencia del Gobierno de España, por no ser materia objeto de este sino de asesoramiento jurídico.

Los aspectos sobre los que han versado las consultas son:

- Situación de un expediente de Responsabilidad Patrimonial.
- Un expediente de prestaciones.
- La normativa para hacer valer un curso de conducción.
- Hospitales (propios o concertados) que cuenten con cámaras hiperbáricas.

De otra parte, Fraternidad-Muprespa no ha recibido ninguna petición de información en el ejercicio 2019, a través del portal de la transparencia del Gobierno de España.

CUENTAS ANUALES E INFORME DE AUDITORÍA 2018

A través de la resolución de 4 de octubre de 2019, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, se han publicado las cuentas anuales del ejercicio 2018 y el informe de auditoría de Fraternidad-Muprespa, en el BOE de 28 de octubre de 2019.

CADENA DE SUMINISTRO

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

La cadena de suministro no ha sufrido cambios significativos durante el 2019.

REGULACIÓN DE LA LICITACIÓN Y CONTRATACIÓN

Fraternidad-Muprespa, como parte del sector público estatal, está sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público, cuya Ley 9/2017, de 8 de noviembre, ha entrado en vigor el 9 de marzo de 2018, trasponiendo al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/EU, de 26 de febrero de 2014.

No obstante, esta Ley no varía la consideración de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, como poder adjudicador. Por ello, Fraternidad-Muprespa publica y licita de manera electrónica todos sus procedimientos de contratación en la plataforma de contratación del Sector Público.

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

- Instrucción de gerencia 01/077, de procedimiento de contratación.
- Instrucción de gerencia 01/083, de control de ejecución de contratos.
- Instrucción operativa 02/055, de contratación de conciertos sanitarios.
- Código ético.
- Código de conducta.
- Política de compras.



“BOE: Cuentas anuales e informe de auditoría del ejercicio 2018 de Fraternidad-Muprespa”
boe.es



“Plataforma de contratación del Sector Público”
contrataciondelestado.es

“Fraternidad-Muprespa incorpora en las condiciones generales de contratación criterios y exigencias en materia de protección del **medioambiente** y de las **personas**, prevención de **riesgos laborales** y protección de **datos personales**, además de criterios destinados a optimizar la relación entre **calidad y precio**.”

La función de contratación recae en distintas unidades de la entidad, de acuerdo a la naturaleza del objeto de los contratos:

- Departamento de Obras, los relativos a obras de inmuebles, mantenimiento y reparación, suministros o servicios relacionados.
- Departamentos de Desarrollo, y de Producción, sistemas y comunicación, los relativos a apoyo técnico, consultoría, comunicación de datos, telefonía, dotación de equipos informáticos, licencias de aplicativos, etc.
- Departamento de Gestión sanitaria, los relativos a servicios de asistencia sanitaria con medios ajenos.
- Departamento de Compras y servicios, los relativos a los servicios y suministros de bienes, salvo los que son competencia de otras unidades.
- Direcciones de la red de atención, los de carácter puntual cuya contratación se requiera para el adecuado funcionamiento del centro.

La política de licitación y contratación de Fraternidad-Muprespa se acoge a unos valores esenciales, entre los que se encuentra la voluntad de evitar desperdicios u obsolescencia de los bienes adquiridos, mantener los niveles de calidad, exigir a los proveedores el cumplimiento de la normativa vigente, promover la reducción de costes o garantizar la competitividad, entre otros. Para ello, la entidad incorpora en las condiciones generales de contratación criterios y exigencias en materia de protección del medioambiente y de las personas, prevención de riesgos laborales y protección de datos personales, además de criterios destinados a optimizar la relación entre calidad y precio.

AUDITORÍAS Y SISTEMAS DE CONTROL

La función de contratación de bienes y servicios de Fraternidad-Muprespa está sometida a varios controles y auditorías, tanto internos, llevados a cabo por el departamento de Intervención y el departamento de Control de gestión y auditoría, 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 2019 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), LOPDGDD

(Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales), 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).

Cada una de las licitaciones promovidas durante el año 2019 ha incorporado al menos una condición especial de ejecución de carácter social, medioambiental o ético.

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 ha hecho uso de la plataforma de contratación del Sector Público, gestionándose a través de esta todo el procedimiento de adjudicación, desde su publicación hasta su finalización mediante la adjudicación de contratos. No obstante, se ha mantenido vigente el buzón de correo electrónico licitaciones@fraternidad.com, para trámites cuya realización no es viable mediante el uso de la plataforma de contratación.

PRESUPUESTO

La ejecución presupuestaria de Fraternidad-Muprespa en relación a la contratación de bienes y servicios a cierre de 2019 ha sido de 15.781.500 euros; 12.831.100 euros en el capítulo 2 (Gastos en bienes corrientes y de servicios); 1.320.000 euros en el capítulo 4 (botiquines y reposiciones); y de 1.580.400 euros en el capítulo 6 (Inversiones reales).

PRINCIPALES CONTRATOS

Los principales contratos de Fraternidad-Muprespa se refieren a los siguientes aspectos:

- Adecuación y reforma de los centros de atención.
- Equipamiento sanitario.
- Material para cirugías (osteosíntesis), consumibles de quirófano y otro material fungible para el Hospital.
- Armarios botiquines de primeros auxilios y reposiciones para empresas mutualistas.
- Mobiliario y equipamiento para los centros de atención.
- Material de oficina y consumibles informáticos.
- Servicios generales: limpieza, seguridad, valija y transportes, gestión de residuos, mantenimiento de los equipamientos, etc.

Durante el 2019 se han adjudicado numerosos procedimientos de licitación a nivel nacional, entre los que destacan los siguientes:

- Adecuación, ampliaciones o reformas de los centros de Aranda de Duero, Gijón y Lorca. ➔
- Equipamiento de fisioterapia y rehabilitación en los centros asistenciales.
- Pruebas diagnósticas: Resonancias magnéticas.
- Asistencia telefónica y gestión de traslado de pacientes.
- Servicio de recogida de analíticas de sangre y orina, transporte, análisis clínicos y entrega de resultados para todos los centros asistenciales.
- Gestión de residuos generados en los centros.
- Servicio de prevención de la legionela en los centros.

Además se han realizado, entre otras, las siguientes adjudicaciones a nivel local:

- Asistencia hospitalaria para las provincias de A Coruña, Alicante, Cantabria, Córdoba, Gerona, Jaén, Las Palmas, Sevilla, Zaragoza.
- Asistencia hospitalaria para pacientes con daño cerebral en la provincia de Barcelona.
- Asistencia sanitaria y recuperadora de los pacientes con daño cerebral adquirido, lesión medular traumática y amputaciones complejas, en Cataluña.
- Servicio de fisioterapia en la Comunidad de Madrid y provincia de Vizcaya.
- Asistencia ambulatoria y fisioterapia en las provincias de Almería y Burgos.
- Pruebas Biomecánicas en Cataluña.
- Psicología y psiquiatría en Cataluña y Madrid.
- Transporte sanitario individual para la provincia de Guadalajara.
- Transporte sanitario individual y colectivo para las provincias de Ciudad Real y Toledo.
- Servicios necesarios para la puesta en funcionamiento del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. ➔

Y se han iniciado las siguientes licitaciones:

- Asistencia hospitalaria para las provincias de Murcia, Burgos, Guipúzcoa y Huelva.
- Servicio de fisioterapia en la provincia de A Coruña.
- Asistencia sanitaria hospitalaria (Área de medicina de la educación física y el deporte) en la Comunidad de Madrid.
- Transporte sanitario individual y colectivo en Barcelona y Madrid.

Asimismo, la Mutua ha realizado la licitación de todos aquellos servicios asistenciales a nivel provincial, adaptados y acordes a las necesidades de la población de trabajadores protegida y su distribución geográfica, para complementar su red de asistencia sanitaria. ➔

SISTEMAS DE SEGURIDAD

La seguridad de las instalaciones, los sistemas y los datos continúan siendo una prioridad 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 para mantener el nivel de seguridad que hasta la fecha ha permitido a Fraternidad-Muprespa no sufrir ninguna incidencia con repercusión en el compromiso de la información.

El actual sistema de seguridad de la Mutua abarca, entre otros aspectos, desde los sistemas de video-vigilancia y de alarma contra intrusiones, hasta las normas internas de seguridad, las políticas de acceso a las estancias donde se ubican los servidores informáticos y los archivos, o la obligatoriedad de que todos los trabajadores pertenecientes a proveedores externos que presten sus servicios en las instalaciones de la Mutua firmen un acuerdo de confidencialidad.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el estándar ISO/IEC 27001 implantado en Fraternidad-Muprespa, que cuenta con un elevado grado de madurez, ha sido un eje en torno al cual se han desarrollado numerosas actuaciones durante el 2019.

- Implantación de medidas y controles de seguridad de acuerdo al Plan de Tratamiento de Riesgos.
 - Implantación de un sistema integral de control de la seguridad electrónica del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, basado en una solución informática que integra el control de acceso, la detección de intrusiones y la videovigilancia.
 - Implantación del protocolo y de los sistemas de seguridad en el aparcamiento del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.
 - Procedimentación del reporte mensual sobre cumplimiento de SLA (niveles de servicio, del inglés *Service Level Agreement*) y requisitos contractuales del servicio contratado de hospedaje del centro de proceso de datos.
 - Análisis y auditoría de los tipos de conexión de usuarios a la red corporativa.

- Adaptación de los procedimientos y sistemas de información a los requisitos introducidos por la nueva Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).
- Cumplimiento de la legislación y las buenas prácticas en materia de protección de datos.
 - Tramitación de derechos PLARSO (portabilidad, limitación, acceso, rectificación, supresión y oposición).
 - Atención de solicitudes de firma de contratos de "encargado del tratamiento".
 - Resolución de consultas sobre protección de datos y seguridad.
 - Expedición de certificados de cumplimiento de la normativa de protección de datos personales (LOPDGDD y RGPD).
 - Control periódico del registro de acceso a datos personales por parte de los empleados de la entidad.

“Fraternidad-Muprespa dispone de un **sistema de seguridad integral**, para garantizar tanto la **privacidad del cliente** -sus empresas mutualistas y trabajadores protegidos-, como de las **asesorías, proveedores y sus propios trabajadores.**”

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

Fraternidad-Muprespa dispone de un sistema de seguridad integral, uno de cuyos objetivos principales es el de garantizar tanto la privacidad del cliente -sus empresas mutualistas y trabajadores protegidos-, como de las asesorías, proveedores y sus propios trabajadores. En este sentido, la organización no ha identificado ninguna anomalía relativa a violaciones de la privacidad, filtraciones, robos o pérdida de datos ni ha recibido ninguna reclamación fundamentada al respecto.

SERVICIO INTEGRAL CENTRALIZADO DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA

En 2019 Fraternidad-Muprespa ha continuado ampliando el alcance del servicio integral centralizado de seguridad electrónica, cuya implantación inició en 2017, permitiendo llevar a una central receptora de alarmas (CRA) la vigilancia remota de todas las oficinas de la Mutua.

La prestación del servicio fue adjudicada en licitación pública a finales de 2016 a la empresa Techco Security.

Los trabajos realizados a lo largo del año 2019 han sido:

- Instalación, mantenimiento y operación de los sistemas de seguridad electrónica (antiintrusión y videovigilancia).
- 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.
- Servicio de acuda y custodia de llaves.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO EN EL ÁMBITO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

En 2019 se han llevado a cabo las auditorías para la renovación de las certificaciones ISO 9001 e ISO 27001, del sistema de gestión integrado en el ámbito de los sistemas de información. ➤

ADAPTACIÓN AL REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Durante 2019 se han completado los trabajos de adaptación de los procesos y actuaciones de la entidad a la nueva Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), de 5 de diciembre de 2018 y con fecha límite de aplicación de diciembre de 2019.