



VERSIÓN EJECUTIVA

# INFORME ANUAL

Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Fraternidad  
Muprespa





2020

VERSIÓN EJECUTIVA

# INFORME ANUAL

Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



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 2020.

La crisis provocada por la pandemia ha hecho caer el PIB de España en 2020 un 10,8%, rompiendo la línea de los años anteriores, con un escenario complejo nunca vivido antes y cuyas consecuencias futuras son todavía difíciles de vislumbrar. La Seguridad Social ha reducido el número medio de trabajadores afiliados en un 1,2%. El sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social ha experimentado una reducción en su población protegida y también en sus ingresos por recaudación de cuotas.

Fraternidad-Muprespa ha aumentado sus ingresos por cuotas en 2020 en un 1,9% respecto a la recaudación del ejercicio anterior.

En 2020, la Mutua ha protegido a 1.416.811 trabajadores en contingencia profesional (un 2,57% menos que en 2019). Este descenso se ha concentrado en trabajadores por cuenta ajena, incrementándose el número por cuenta propia. En cuanto a la contingencia común, se han protegido a 1.179.142 trabajadores (un 3,73% menos). Los trabajadores por cuenta ajena se han empleado en 117.965 empresas (un 3,37% menos) que han confiado en Fraternidad-Muprespa como su mutua.

En 2020, los ingresos correspondientes al patrimonio de la Seguridad Social se han situado en 1.861,77 millones de euros, lo cual ha supuesto un aumento de un 53,12% debido a los ingresos extraordinarios percibidos de la Tesorería General de la Seguridad Social para hacer frente a las prestaciones económicas derivadas de la COVID-19. De esta cifra, 1.164.219.208 euros (un incremento del 1,86%) han correspondido a ingresos por cuotas (710.744.653,78 euros de contingencias profesionales, 432.509.513,15 euros de contingencias comunes y 20.965.040,93 del cese de actividad de los trabajadores autónomos).

Los procesos de contingencias profesionales se han reducido un 28,14% hasta dejar la cifra en 71.184, de los que 35.614 han tenido asociada una baja laboral, un 27,61% menos que en 2019. 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 24,39.

En estos accidentes se han producido 53 fallecimientos, 13 menos que el año anterior.

Los gastos asociados a las contingencias profesionales han descendido un 9% situándose en un importe de 121.877.735 euros.

Fraternidad-Muprespa ha gestionado el pago de la prestación por incapacidad temporal derivada de la COVID-19 de 190 mil procesos, de los que el 27% fueron por contagio y el 73% por aislamiento, abonándose un total de 129,5 millones de euros.

Los gastos por contingencias comunes gestionados por la Mutua han aumentado un 8,5% hasta alcanzar los 567.635.448 euros.

Por su parte, la prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos ha experimentado un incremento del 68,29% hasta alcanzar los 21.150.078 euros. Hay que resaltar que las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social asumen, con cargo a esta prestación, las cuotas de las cotizaciones de los autónomos que llevan más de 60 días en situación de incapacidad temporal. Para Fraternidad-Muprespa, esto ha supuesto 19.979.723 euros, un 94,5% del total de la prestación.

Entre las medidas implantadas para contener la crisis económica derivada de la pandemia se regularon nuevas prestaciones extraordinarias por cese de actividad de trabajadores autónomos gestionadas por las mutuas, reconociendo Fraternidad-Muprespa más de 123 mil solicitudes que alcanzaron un importe pagado de casi 309 millones de euros en 2020.

Fraternidad-Muprespa ha presentado un resultado negativo de 13.079.341 euros, cuyo desglose es el siguiente: 156.522.029 euros corresponden a superávit en contingencias profesionales, 158.503.052 euros a déficit en contingencias comunes y 11.098.318 euros a déficit en cese de actividad de los trabajadores autónomos. Un año más tenemos que lamentar la insuficiente financiación de las contingencias comunes.

A 31 de diciembre de 2020, los fondos propios (patrimonio de la Seguridad Social) han ascendido a 367.668.195,30 euros, y las provisiones para contingencias en tramitación a 47.511.514,13 euros. A pesar de la solvencia de la Mutua, por segunda vez se ha dado la situación de no haber podido tener dotadas las reservas de contingencia profesional al máximo (el 45%), sino al 37,77% por el hecho de haber tenido que dotar las reservas de contingencia común con fondos de esta.

El patrimonio neto del patrimonio privativo, a 31 de diciembre de 2020, ha ascendido a 5.504.426,10 euros, lo que ha supuesto un aumento del 2,06% 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 2.027 personas con una vocación de servicio total hacia nuestros mutualistas y con una red de 120 centros distribuidos por todo el territorio nacional.

En 2020 ha finalizado el III Plan Estratégico Corporativo de Fraternidad-Muprespa. Gracias al compromiso de todos, su grado de consecución ha sido de un 85%, habiéndose traducido en acciones concretas que nos permiten dar un mejor servicio a nuestros mutualistas. Alineados con el III Plan son de destacar tres hitos que lo han acompañado y reforzado: un innovador Plan de Evolución Digital; la alianza estratégica establecida con Asepeyo y MC Mutual, bajo el nombre +compromiso; y el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, que en 2020 se ha consolidado como referente traumatológico, ejemplo de excelencia sanitaria, modelo de sostenibilidad y tecnología, liderando e integrando la red asistencial de la Mutua.

Para finalizar, quiero agradecer a los empleados de la Mutua su profesionalidad y esfuerzo en un año tan difícil, con la confianza de que en el ejercicio 2021 mantendrán su capacidad de superación, los mismos valores y el mismo compromiso que aseguran, en cualquier circunstancia, el alto nivel de satisfacción de nuestros trabajadores protegidos.

Efectuada esta breve exposición de los principales datos del ejercicio, cuyo detalle encontrarán en el 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 mutualistas, por continuar otorgándonos su confianza.

Madrid, 22 de julio de 2021  
**Carlos Espinosa de los Monteros  
 y Bernaldo de Quirós**

Presidente de la Junta Directiva  
 de Fraternidad-Muprespa





## CARTA DEL DIRECTOR GERENTE

El año 2020 pasará a la historia como uno de los más duros tanto desde el punto de vista sanitario como del económico.

En esta situación, Fraternidad-Muprespa ha demostrado estar a la altura de las circunstancias, reforzando su compromiso con la seguridad y salud de sus trabajadores protegidos. La Mutua ha redoblado los esfuerzos para mantener abiertos los centros o concertar la actividad y proporcionar el mejor servicio; ha adaptado el modelo de gestión a los distintos escenarios de movilidad; se han impulsado multitud de servicios digitales para garantizar una atención ágil y segura, como teleconsultas, sesiones en línea, App Mi Frater Paciente, Portal del Paciente, COVID Previene; se ha potenciado la atención telefónica de pacientes; se ha mantenido el servicio, prestando atención a las medidas de seguridad y uso de equipos de protección individual (EPI); y ha tramitado en tiempo record las solicitudes por las nuevas prestaciones extraordinarias de cese de actividad de los trabajadores autónomos, para aquellos que desgraciadamente han tenido que cerrar o han visto reducida de forma significativa su actividad.

Es de destacar el papel del Hospital Habana, buque insignia de la red asistencial, que en este 2020 ha seguido siendo protagonista al ponerse a disposición de la administración sanitaria para la lucha contra la pandemia, conviviendo un circuito asistencial y otro de pacientes COVID.

En 2020, además, se han producido varios hechos relevantes para la Mutua, entre los que me gustaría destacar los siguientes:

- En un contexto de alta incertidumbre, Fraternidad-Muprespa ha cerrado con éxito el tercer Plan Estratégico Corporativo 2018-2020 con un cumplimiento global del 85% sobre toda la cartera de objetivos y proyectos. Su ejecución ha llevado a la Mutua a la mejora en su gestión, que los pacientes valoran con un sobresaliente. El plan ha dirigido sus esfuerzos a la consecución de una serie de objetivos estratégicos centrados en: generar valor a los mutualistas creando un nuevo modelo de relación con ellos; contribuir a mejorar el absentismo; y garantizar la excelencia sanitaria de la Mutua, para lo que ha sido fundamental el compromiso de las personas y un ambicioso Plan de Evolución Digital.
- En 2021 contaremos con un nuevo Plan Estratégico, el cuarto, que apuesta por la sostenibilidad de la Mutua, pero también por la fidelización de nuestros mutualistas y, por supuesto, por la calidad asistencial. Todo ello, con la mirada puesta de nuevo en las personas y en la tecnología, sin las cuales hoy día no podemos avanzar en la dirección correcta.
- Fraternidad-Muprespa ha continuado trabajando en la mejora de sus centros, que en 2021 permitirá abrir los de Fuengirola, Pulpi y A Coruña; este último, el primer centro asistencial no hospitalario de la Mutua con resonancia magnética nuclear (RMN), y el primero de todo el sector en Galicia, aspecto que permitirá reducir gastos en centros ajenos y dar servicio a las otras mutuas, mejorando la eficiencia del sector.
- En 2020 se ha renovado la acreditación QH (en la calidad asistencial) y la certificación del Defensor del mutualista, y se ha conseguido la identificación Garantía Madrid, en relación a la gestión de la COVID-19. El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana a su vez, con su reducción de la Huella de Carbono, ha participado en un compendio de casos de economía verde impulsados por el Grupo Español de Crecimiento Verde del que la entidad forma parte. También la Mutua ha certificado la

Huella de Carbono, reduciéndola una vez más. Además, la Mutua ha reafirmado su compromiso con los temas medioambientales y se ha adherido al manifiesto por una recuperación sostenible, para hacer frente al futuro avanzando hacia una sociedad más próspera, sostenible y saludable.

Junto a estos logros, el día a día ha venido acompañado de continuos cambios legislativos entre los que han destacado los relativos a la regulación de las prestaciones extraordinarias a pagar por las mutuas y que han afectado a nuestra gestión y liquidez. Pese a las extraordinarias circunstancias, la recaudación ha aumentado levemente y el número de empresas afiliadas y de trabajadores adheridos ha descendido ligeramente (no así para el caso de la población de autónomos protegida que se ha visto incrementada). Asimismo se ha reducido la siniestralidad de la contingencia profesional y la carga asistencial en ambas contingencias, y se ha mejorado la gestión de la contingencia común.

Cerramos el ejercicio 2020 disponiendo de unas reservas de estabilización de contingencia profesional por encima del mínimo legal, fundamental para garantizar la sostenibilidad de la Mutua, lo que está entre los objetivos de 2021 y del ya citado IV Plan Estratégico Corporativo.

Fraternidad-Muprespa ha sabido adaptarse a la realidad de cada momento gracias al trabajo y esfuerzo de sus profesionales, al elevado nivel de optimización de los procesos y a la evolución digital, demostrando su capacidad de superar dificultades y salir adelante con fuerza.

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 juntos esta crisis sanitaria y económica, así como estar a la altura de sus expectativas es algo que todos los que conformamos Fraternidad-Muprespa tenemos presente y motiva nuestro desempeño y dedicación diarios.

Madrid, 22 de julio de 2021  
**Carlos Aranda Martín**  
 Director gerente de Fraternidad-Muprespa



**BIENVENIDO** A LA VERSIÓN  
EJECUTIVA DEL **INFORME ANUAL Y**  
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD **2020**  
DE **FRATERNIDAD-MUPRESA**

A lo largo de la memoria encontrará códigos QR que le permitirán ampliar la información contenida en el documento.

Asimismo tiene a su disposición la versión digital de la presente memoria en: [fraternidad.com/memoria2020](http://fraternidad.com/memoria2020)



La versión digital le permitirá una consulta interactiva, pudiendo ampliar la información a través del acceso a contenidos externos o la navegación ágil entre contenidos relacionados dentro de la misma. Para ello, se han incluido códigos QR y enlaces representados con el símbolo .

 A través de este símbolo se identifican a lo largo del Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad aquellos aspectos que se han añadido o se han visto afectados por el efecto de la COVID-19, facilitando su consulta. .

## CIFRAS Y LOGROS

(pág. 9)



## PRESENTACIÓN

(pág. 15)



- Misión, visión y valores
- Régimen de propiedad y forma jurídica
- Órganos de gobierno
- Órganos de participación
- Órganos de consulta
- Órgano de gestión interna
- Órganos colegiados
- Participación en otros organismos
- Diversidad en los órganos de gobierno
- Compensación de los miembros de los órganos de gobierno
- Compensaciones de los miembros de los órganos de gobierno, participación y alta dirección

## GOBIERNO CORPORATIVO

(pág. 27)



- Cumplimiento ético y penal
- Transparencia en la gestión
- Cadena de suministro
- Sistemas de seguridad

## ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR

(pág. 35)



- III Plan Estratégico Corporativo 2018-2020
- IV Plan Estratégico Corporativo 2021-2022
- Grupos de interés
- Plan de Evolución Digital - Pioneros digitales -
- Sistema de gestión de la innovación
- Hospital Fraternidad-Muprespa Habana
- Cambios normativos
- Calidad del servicio y satisfacción
- Certificaciones
- Reconocimientos y premios
- Alianza +compromiso

## INFORME DE GESTIÓN

(pág. 47)



- Empresas afiliadas
- Trabajadores protegidos
- Afiliación de trabajadores autónomos
- Recaudación
- Actividad en contingencia profesional
- Actividad en contingencia común
- Actividad provocada por la COVID-19
- Resumen económico financiero
- Resultado por actividades
- Informe sobre el cumplimiento del código de conducta para la realización de inversiones temporales

## RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

(pág. 61)



- Integración de la RSC y el comportamiento ético
- Prácticas laborales responsables
- Responsabilidad socio-sanitaria
- Voluntariado corporativo
- Sostenibilidad medioambiental

## LA MUTUA DEL MAÑANA

(pág. 69)



# ÍNDICE

CIFRAS Y LOGROS



DATOS ECONÓMICOS (millones euros) 

**1.861,77** **-13,08**

Total ingresos de gestión

Resultado económico

**1.164,22** **697,55**

Ingresos / cuotas

Otros ingresos

**283,32**

Dotación de las reservas

SINIESTRALIDAD LABORAL 

**35.614** **35.570**

Accidentes con baja

Accidentes sin baja

**814.802**

Asistencias sanitarias

CONTINGENCIAS COMUNES 

**113.307** **149.395**

Con cargo a la Mutua

Sin derecho a prestación

**201.421** **338.479**

Actuaciones sanitarias

Control y seguimiento

DATOS DE LA CARTERA 

Contingencia profesional

Contingencia común

EMPRESAS MUTUALISTAS

**117.965** **84.412**

AUTÓNOMOS

**206.130** **205.068**

TRABAJADORES PROTEGIDOS (incluidos autónomos)

**1.416.811** **1.179.142**

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES 

**390,69** Importe de las ayudas (en miles de euros)

**-79,72** que el año anterior

PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS 

**4.855**  
Empresas actuadas

RECURSOS HUMANOS 

**979** **55** **993**  
Sanitario Prevención Gestión

**2.027** Total plantilla

**2,56%** personas que sufren alguna discapacidad

INSTALACIONES 

**120** Puntos de atención de la Mutua

Centros de atención sanitaria

**103** **1.783**

Fraternidad-Muprespa

Conciertos y acuerdos

CALIDAD 

**11.210**

Encuestas a pacientes

**8,84**

Valoración del servicio recibido

MEDIOAMBIENTE 

**33.243.225** **168,55**  
Consumo energético (MJ) Huella de carbono (tCO<sub>2</sub>eq)

**-12,93%**  
que el año anterior

**-49,16%**  
que el año anterior

## LOGROS

El año 2020 ha estado marcado por la situación provocada por el SARS-CoV-2 que ha afectado profundamente a toda la actividad y cuyas consecuencias e impacto en los distintos ámbitos de la sociedad, especialmente en el sanitario y el socio-económico, han condicionado profundamente la actividad de Fraternidad-Muprespa. Haciendo frente a dicha situación, con el firme objetivo de seguir ofreciendo el mejor servicio y atención a sus grupos de interés, Fraternidad-Muprespa ha debido adaptar su estrategia a las circunstancias.

### • Gestión de las prestaciones extraordinarias COVID-19 ✨

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social han asumido la gestión de las prestaciones extraordinarias para trabajadores autónomos, creadas dentro de las medidas promovidas por el Gobierno de España para hacer frente a las consecuencias económicas provocadas por la pandemia. Asimismo, han tenido que hacer frente a modificaciones en las condiciones de las coberturas de las prestaciones que gestionan, entre ellas el pago de las prestaciones por incapacidad temporal de trabajadores afectados por procesos COVID-19 en empresas cuya cobertura por contingencia común no tenían contratada con la Mutua.

Uno de los principales logros de la Mutua a lo largo del ejercicio ha sido la gestión de las nuevas prestaciones surgidas para atender a los trabajadores protegidos y empresas asociadas afectadas por la COVID-19. En total se han tramitado 131 mil solicitudes, de las cuales se han reconocido 123.558 y se han pagado unos 308,8 millones de euros.

### • Adaptación de la atención sanitaria

La Mutua ha debido adecuar el modelo de gestión sanitaria tanto en contingencia común como en contingencia profesional en función de la evolución epidemiológica de la COVID-19 a través de la aplicación de protocolos de manejo de paciente COVID-19; el establecimiento del seguimiento telefónico; la regulación de la actividad presencial en los centros de atención (siguiendo las pautas del Servicio de Prevención Propio de la Mutua); y el uso de informes epidemiológicos para el seguimiento de la pandemia.

### • Información y divulgación

Para hacer frente a la necesidad informativa de los trabajadores protegidos, las empresas mutualistas y las asesorías, la Mutua ha ejecutado un ambicioso plan de acciones a través de la creación de nuevos contenidos específicos en sus portales web, realización de campañas de comunicación (29) y la celebración de jornadas informativas (30).

### • Adaptación de los sistemas de información y digitalización

El impacto producido por la pandemia en los hábitos de vida y en la relación de la sociedad ha provocado una demanda de digitalización de servicios sin precedentes. Este hecho ha impulsado la adaptación de nuevos servicios y la puesta en valor del alto nivel de digitalización de Fraternidad-Muprespa. En 2020 el conocimiento y la competencia de los sistemas de información de la Mutua ha sido soporte esencial para dar respuesta a los retos surgidos, impulsando el despliegue y optimización de servicios digitales y dotando a la entidad de los medios TIC necesarios para poder seguir desempeñando su actividad en óptimas condiciones en el nuevo contexto de atención a distancia y de crecimiento del teletrabajo.

### • Planes de contingencia, retorno, me cuida y continuidad

Desde las unidades responsables de los recursos humanos, la prevención de riesgos laborales, la gestión sanitaria, las compras y servicios, y la producción, sistemas y comunicaciones, se ha colaborado estrechamente para implementar distintos planes internos de actuación destinados a incorporar las recomendaciones sanitarias que han ido produciéndose en cada momento, y los distintos mecanismos para proteger y facilitar a las personas trabajadoras que componen la organización el desempeño de sus funciones, para seguir prestando servicio y garantizando la atención a los trabajadores protegidos y empresas asociadas.

A pesar de los acontecimientos imprevistos, sus consecuencias y la respuesta de la Mutua, la entidad ha mantenido la ejecución de las acciones fijadas en su III Plan Estratégico Corporativo. 🌱

El plan que nació avalado por un detallado análisis y diagnóstico de la situación de la entidad para determinar los aspectos que era preciso reforzar y priorizar para dar continuidad al cumplimiento de su misión, ha finalizado su ejecución cubriendo el periodo previsto de 2018-2020. Este se ha centrado en la consolidación de la gestión externa y ha estado alineado y apoyado por un Plan de Evolución Digital, el liderazgo del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana al frente de la red asistencial de la Mutua, y por la alianza estratégica +compromiso, junto a Asepeyo y MC Mutual.

La actividad llevada a cabo durante estos tres años se ha materializado en 41 proyectos finalizados, que han dado pie a un cumplimiento global del plan del 85%. Entre otros logros, los más destacados durante el 2020, han sido los siguientes:

## TRABAJADOR PROTEGIDO

- Revisión y elaboración de manuales y protocolos médicos como: nivel de manejo postquirúrgico hospitalario (tratamiento postcirugía de las lesiones tendinosas de la muñeca y mano, actuaciones tras instrumentación percutánea por fractura vertebral, reparación meniscal artroscópica, fracturas de tobillo fractura de extremo proximal del fémur, fracturas de pelvis y codo), y asistencial (postexposición de riesgo de VHB, VHC Y VIH; Actuaciones excepcionales en enfermería); elaboración de decálogos sanitarios sobre aspectos claves en la actividad sanitaria diaria (gestión de la prestación de riesgo de embarazo, historial clínico de secuelas, etc.).
- Revisión de las guías rápidas de contingencia común existentes, con la adecuación a un nuevo formato más visual y la elaboración de nuevos documentos como la guía rápida del síndrome del túnel del carpo en CC.
- Inicio de la teleconsulta en contingencia profesional y contingencia común en todos los ámbitos sanitarios (médicos, enfermería y fisioterapia).
- Monitorización de los procedimientos de rehabilitación (punción seca, consultas del paciente inmovilizado, valoración funcional para procesos susceptibles de secuelas, etc.) a partir del análisis de indicadores que muestran el grado de implementación y cumplimiento de los objetivos, con el fin de mejorar la calidad asistencial y la IT.
- Colaboración con los Hospitales Intermutuales en la consolidación de la revisión periódica de procesos de baja por contingencia profesional.
- Reingeniería del proceso administrativo de admisión asistencial e implantación de un nuevo modelo de Cuestionario de Solicitud de Asistencia para contingencia profesional.
- Nuevo impulso a la digitalización del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana con la implantación de un módulo para el bloque quirúrgico, la integración del sistema de información clínica con los sistemas automatizados de dispensación de medicación, monitores de constantes y los equipos de electro-cardiograma y la implantación de una nueva aplicación de planta hospitalaria diseñada para su uso en tableta táctil. 🌱
- Refuerzo del diseño funcional de la primera consulta del médico en contingencia común.
- Consolidación de la codificación sanitaria ASHO ONE CIE-10 para facilitar la labor sanitaria y mejorar la explotación de la información.

- Desarrollo de contenidos sanitarios en la App Mi Frater Paciente. 📍
- Tramitación y concesión de más de 120.000 prestaciones extraordinarias de cese de actividad de trabajadores autónomos, por un valor superior a 300 millones de euros, como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. 📍
- Automatización de las comprobaciones de los requisitos de las solicitudes en materia de prestaciones extraordinarias por cese de actividad de autónomos (CATA).
- Adecuación del sistema de trabajo según las instrucciones surgidas en relación a la prestación por riesgo de embarazo y lactancia, con la creación de herramientas de gestión y determinación de criterios generales de actuación en base a los diferentes puestos de trabajo y actividad de las empresas.
- Mejora de la usabilidad y funcionalidad de REMO el CRM corporativo (*Customer Relationship Management*) para mejorar el conocimiento de los clientes.
- Inicio del proyecto de Reingeniería de la rehabilitación, para la transformación del modelo de gestión de la rehabilitación en la Mutua con el objetivo de curar mejor y más rápido.

## MUTUALISTA

- Revisión de la cartera de servicios para los clientes.
- Implantación y difusión del modelo de gestión de absentismo basado en estudios epidemiológicos entre las empresas mutualistas.
- Simplificación de los contenidos web relativos a la solicitud de información y asociación con Fraternidad-Muprespa.
- Puesta en funcionamiento de un chat como nuevo canal de comunicación con los grupos de interés. 📍
- Implantación de una solución en la nube para la gestión de llamadas del centro de contactos de Fraternidad-Muprespa.
- Renovación, por tercer año consecutivo, de la certificación del sistema de quejas y reclamaciones (Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente), conforme a la norma UNE-ISO 10002:2015, sobre el que se articula el funcionamiento del Defensor del mutualista y la gestión de quejas de todos los centros asistenciales. 📍
- Medición de la satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en la Mutua a través de 11.210 encuestas telefónicas cuyo resultado muestra una mejora en la valoración de 8,36 (sobre 10) en 2019, a un 8,84 (sobre 10) en 2020. 📍
- Adaptación de la actividad técnica preventiva de la Mutua (ponencias, visitas y cursos) a una modalidad virtual a través de acciones telemáticas. 📍
- Adaptación de la oferta educativa preventiva que la entidad ha venido impartiendo en modalidad presencial a un formato virtual en forma de seminarios en línea.
- Optimización del contenido de “Caminando hacia el Bienestar”, con nuevos módulos integrados y de seguimiento de la actividad de los itinerarios por parte de las empresas mutualistas.
- Colaboración en la campaña europea “Ergonomía y TME: relajemos las cargas” (2020-2022) con la difusión de noticias, artículos e infografías.

- Celebración de la V Semana de la Prevención potenciado las acciones y materiales digitales de divulgación y sensibilización, y de la III Semana de la Seguridad Vial Laboral con acciones de carácter digital en forma de seminarios en línea. 📍
- Creación del nuevo espacio virtual “Fratertalks” a través de un formato audiovisual ágil y dinámico, en el que principalmente se comparte conocimiento preventivo. 📍
- Elaboración de 15 nuevas guías de buenas prácticas preventivas.
- Preparación de un acuerdo de colaboración con la Fundación AXA para la difusión de la cultura preventiva mediante la celebración conjunta de nuevas exposiciones de carteles de prevención del siglo XX. Se han rediseñado e impreso 48 carteles que incorporan códigos QR para el acceso a los audios informativos.
- Crecimiento en el alcance de las certificaciones alcanzando los 104 centros certificados en ISO 9001:2015 (Calidad) y 73 centros en norma ISO 14001:2015 (Sistemas de gestión ambiental). 📍
- Actualización del buscador de centros del portal corporativo, incluyendo comunicación y carga de datos de los centros de la alianza +compromiso, con el objetivo de aumentar el rendimiento, usabilidad y eficiencia.
- Adaptación del Aula Prevención a un nuevo formato responsive, compatible con todos los navegadores, incorporación de cursos COVID y puesta en marcha de itinerarios de formación.
- Renovación y ampliación de los contenidos incluidos en el Rincón de la Salud. 📍
- Automatización vía RPA, las comprobaciones del proceso T8 fuera de plazo de la Seguridad Social.
- Implantación de soluciones RPA para la automatización en la gestión de las cédulas de empresas. Por primera vez se han recibido de manera telemática a través del portal web y móvil para facilitar la participación de las empresas mutualistas.
- Incremento del 133% en los accesos a los 6 portales web corporativos. 📍

## ASESORÍA

- Creación del paquete de bienvenida digital a nuevas asesorías con el que se les ofrece toda la información necesaria para comunicarse e interactuar con la Mutua.
- Redefinición del site Rincón del Asesor, diferenciando una parte pública y otra privada, cuya puesta en producción se acometerá en el primer trimestre de 2021.

## SOCIEDAD

- Obtención del certificado Garantía Madrid, que reconoce el compromiso de los comercios, empresas, industrias, autónomos y entidades del tercer sector de la Comunidad de Madrid en la prevención y minimización de los riesgos provocados por el COVID-19.
- Adhesión al manifiesto "Por una recuperación sostenible", apoyando una recuperación necesaria por la crisis del COVID-19, hacia una economía más sostenible y robusta y demandando el establecimiento de alianzas entre partidos políticos, empresas, sindicatos, medios de comunicación, ONGs y sociedad civil en apoyo de un paquete de estímulos sostenibles, basado en el mejor conocimiento científico y en las mejores prácticas que permitan avanzar hacia una sociedad más próspera, sostenible, saludable y resiliente.
- Continuidad de los 116 convenios de colaboración educativa para la realización de prácticas formativas en nuestros centros de trabajo de alumnos universitarios, de formación profesional o de certificados de profesionalidad.

## MEDIO AMBIENTE

- Verificación por cuarto año consecutivo de la Huella de Carbono de acuerdo a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14064-1:2006, registrando una mejora de los ratios de emisión para los tres alcances evaluados, como muestra de responsabilidad y compromiso con el medioambiente.
- Inscripción en el registro de Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, obteniendo el sello de huella de carbono CALCULO+REDUZCO.
- Participación en el Compendio de Casos de Economía Verde del GECV (Grupo Español de Crecimiento Verde) con un caso sobre el Hospital Habana y la reducción de Huella de Carbono como una actuación integral en toda la Mutua.
- Realización de más de 30 auditorías internas de los sistemas de gestión ISO 9001 (calidad) e ISO 14001:2015 (gestión ambiental) en los centros de la Mutua, realizadas con personal propio.
- Unión al reto Urban Movility Challenge de fomento de la asistencia al trabajo de forma sostenible, con la finalidad de crear un hábito saludable y potenciando los beneficios medioambientales que se originan gracias a los desplazamientos sostenibles.

## PROVEEDOR

- Implantación de un nuevo gestor de expedientes de contratación.
- Implantación de una solución para el control y gestión del abastecimiento de medicación y productos sanitarios de los centros asistenciales.
- Tramitación de contrataciones de emergencia para dar cobertura a las necesidades derivadas de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, como material de protección para el personal sanitario, suministro de material sanitario para la atención de pacientes COVID en el Hospital Habana, y las posteriores justificaciones ante los diferentes órganos fiscalizadores respecto a su adecuada utilización.
- Incorporación en la contratación con proveedores, como condición de ejecución y cumplimiento del contrato el estricto cumplimiento de la legalidad, el establecimiento de las medidas de vigilancia y control para la prevención y detección de delitos, y la aceptación y adhesión al código ético y código de conducta de Fraternidad-Muprespa.
- Utilización de una solución robotizada RPA (Robotic Process Automation) para la publicación de los contratos menores en la plataforma de contratación del sector público.





## PLANTILLA

- Revisión y actualización de la descripción de puestos de trabajo y perfiles de la entidad, y adaptación de los procesos de selección y evaluación al nuevo diccionario de competencias de la Mutua.
- Elaboración de guías para el desarrollo de las competencias corporativas de la entidad.
- Desarrollo de la Universidad Corporativa de Fraternidad-Muprespa (UNICO) a través de la creación de contenidos formativos para los distintos ámbitos de la entidad. 📌
- Impulso del nuevo modelo de formación en línea y fomento de la figura del formador interno en modalidad no presencial.
- Mejora del índice de transferencia de conocimientos adquiridos en la formación, e incremento de 21,85 en la media de horas de formación por persona de la plantilla con respecto a 2019 (40,32 horas de formación por persona de la plantilla).
- Implantación de una infraestructura apta para el teletrabajo con una solución de acceso remoto dimensionada para más de 1.200 puestos de trabajo y una solución integrada de mensajería instantánea, presencia y telefonía en todos los puestos.
- Implantación de un nuevo sistema de videoconferencias corporativo para la realización de videoconferencias internas y externas, así como seminarios, cursos formativos y eventos virtuales.
- Impartición de sesiones formativas en línea para el personal sanitario de la Mutua con temáticas enfocadas a la mejora de las pautas de gestión y aspectos clínico-asistenciales. Las temáticas propuestas han sido: elaboración historial clínico, criterios de derivación a traumatología, control de la IT por COVID-19, gestión del fracaso en la propuesta de alta, gestión del fracaso frente a la modificación del alta laboral en CP, teleconsulta médica en CC, la importancia de la primera consulta en CC, procedimiento de valoración funcional de fisioterapia, protocolo de actuaciones excepcionales de enfermería, y seguimientos telefónicos de enfermería en ITCC.
- Realización de 23 sesiones informativas en línea asesorando a los servicios centrales de la Mutua y a la red sobre el uso de las herramientas tecnológicas corporativas (ZOOM).
- Celebración de la II Jornada anual de Traumatólogos de Fraternidad-Muprespa.
- Implantación de metodologías ágiles en la gestión de proyectos en el ámbito de los sistemas de información y las tecnologías de la comunicación
- Cuarta promoción de 27 médicos de la Mutua que han realizado el Máster de Experto Universitario en Valoración de Incapacidades Laborales de la UNED.
- Certificación de un nuevo auditor interno en COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).
- Formación de todo el personal de nueva incorporación en PRL, RGPD y Código de Conducta Básico, en cumplimiento de la normativa establecida.
- Avance en la implantación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético y Penal conforme a la norma UNE 19601:2017, dando pie a la revisión y fusión de los Códigos Ético y de Conducta en un solo código y propuesta para su aprobación; a la catalogación de los controles existentes por riesgo penal; elaboración de los formularios para la supervisión de los controles de los riesgos penales; y elaboración de cursos de formación interna del Código Ético y de Conducta y del modelo de prevención penal. 📌
- Evolución del boletín sanitario interno de Excelencia Sanitaria de la Mutua.
- Creación de un decálogo de imagen corporativa y más de 400 productos que velan por la homogeneidad en la imagen de marca. 📌
- Elaboración de cinco pautas procedimentales internas relativas a la organización de la Junta General y la Reunión Anual, la participación en concursos públicos, las respuestas a las auditorías de la Intervención General de la Seguridad Social y la elaboración del Plan de acciones institucionales.
- Securitización de una infraestructura de teletrabajo dentro de la complejidad de la dispersión de equipos y personas para un colectivo de hasta 1.200 personas.
- Actualización de la infraestructura de servidores Windows con la actualización a Windows Server 2019 de los principales servidores.
- Actualización de los sistemas de Datawarehouse críticos para la gestión SAP Business Objects e Informática Power Center
- Implantación de una nueva solución de custodia y distribución de certificados corporativos.
- Implantación de un programa interno de auditoría continua de seguridad.



PRESENTACIÓN

“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.**”

Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275, es la quinta más importante del sector en cuanto a volumen de cuotas. Su sede social está ubicada 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 por medio de la rehabilitación, así como a la cobertura del resto de prestaciones que, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, le son legalmente atribuidas.

Desde su fundación, en 1929, ofrece sus servicios a trabajadores y empresas, a disposición de los cuales pone al cierre del ejercicio 2020 una red de atención formada por 110 centros propios, 103 de los cuales ofrecen atención sanitaria, 738 centros con concierto autorizado por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 942 centros fruto de los acuerdos con otras mutuas, y una plantilla formada por 2.027 profesionales (1.277 mujeres y 750 hombres).

## 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 de futuro para

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

Fraternidad-Muprespa pretende 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, además de implementar los sistemas de gestión, control y auditoría que dan forma a su gobierno corporativo.

Para ello, los valores que declara y rigen su actuación son:

### 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 nos llevan a tomar 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, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275, es el resultado de la fusión de “La Fraternidad”, fundada en 1929, y “Muprespa” constituida en 1991. La fusión fue autorizada por la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, mediante Resolución de fecha 22 de febrero de 1999.

Como Mutua Colaboradora con 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.

Conforme a lo establecido en el artículo 80.1 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social: “Son Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social las asociaciones privadas de empresarios constituidas mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscripción en el registro especial dependiente de este, que tienen 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 esta ley.”

El ámbito de actuación de Fraternidad-Muprespa se extiende a todo el territorio del Estado, siendo su objeto el desarrollo de las actividades de la Seguridad Social, establecidas en el artículo 80.2 del citado Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Fraternidad-Muprespa, conforme queda recogido en el artículo 80.4 del referido Texto Refundido, 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. Tal condición queda recogida en el artículo 2.2. 2º h) de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, así como en el artículo 3.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento

jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

El régimen económico-financiero, el sostenimiento y funcionamiento, así como las actividades, prestaciones y servicios de Fraternidad-Muprespa comprendidos en su objeto, se financian de acuerdo con lo establecido en el artículo 84 del citado texto normativo. El objetivo de Fraternidad-Muprespa es cumplir con las reglas, normas y principios incluidos en la Ley General Presupuestaria, en la Ley de Presupuestos Generales del Estado y en las normas por las que se regula la elaboración de los Presupuestos de la Seguridad Social.

## 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 Social, 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 establecidos reglamentariamente, y por un representante de los trabajadores dependientes de la Mutua.

Carecerán de derecho a voto aquellos empresarios asociados, así como los representantes de los trabajadores por cuenta propia adheridos, que no estén al corriente en el pago de las cotizaciones sociales.

La Junta se reúne con carácter ordinario una vez al año para aprobar el anteproyecto de presupuestos del ejercicio siguiente y las cuentas anuales, y con carácter extraordinario las veces que sea convocada por la Junta Directiva.

Es competencia de la Junta General, en todo caso, la designación y renovación de los miembros de la Junta Directiva, ser informada sobre las dotaciones y aplicaciones del patrimonio histórico, la reforma de los estatutos, la fusión, absorción y disolución de la entidad, la designación de los liquidadores y la exigencia de responsabilidad a los miembros de la Junta Directiva.

Las sesiones de la Junta General tanto ordinarias como extraordinarias se convocan con quince días de antelación, a través de la publicación de anuncio en el BOE y como mínimo en un diario de entre los de mayor difusión nacional. Así mismo las convocatorias de la Junta General se comunican al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, también con quince días de antelación, acompañándose del orden del día.

Para celebrar válidamente la Junta General, tanto ordinaria como extraordinaria, se requiere la presencia de la mitad más uno de los asociados, en primera convocatoria, y basta cualquier número de asistentes asociados para que sea válida en segunda convocatoria. Y en el caso de que se deban adoptar acuerdos referentes a la reforma de estatutos, fusión, absorción o disolución de la Mutua, se precisaría la presencia de dos tercios de los asociados en primera convocatoria.

Durante la celebración de la Junta solo tienen derecho a voto aquellos que estuvieran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones sociales. No obstante, toda persona física o jurídica que asiste puede plantear las cuestiones que considere oportunas (económicas, ambientales, sociales), las cuales, de ser posible, se responden en el momento y, en caso contrario, se indica cómo y cuándo se contestarán.

Las principales competencias de la Junta General Ordinaria son:

- Designación y remoción de los asociados que vayan a constituir la Junta Directiva.
- Examen de la gestión social y aprobación de las cuentas anuales y anteproyecto de presupuestos, a propuesta de la Junta Directiva.
- Destino y atribución, conforme a los Estatutos y a la legislación vigente, de los resultados económicos positivos que resultaren de la gestión, así como, si fuera preciso, acuerdos sobre derramas para atender las obligaciones de la entidad, todo ello a propuesta de la Junta Directiva.
- Resoluciones que someta a su criterio la Junta Directiva.

La Junta General Extraordinaria se celebra en cualquier momento del año por iniciativa de la Junta Directiva a petición de un número de asociados no inferior al 10% al corriente de sus obligaciones sociales. Las principales competencias de la Junta General Extraordinaria son:

- Aprobación y reforma de los Estatutos.
- Fusión, absorción o disolución de la Mutua.
- Designación de los liquidadores, salvo lo previsto en el artículo 40.2. del Reglamento de Colaboración.
- Exigencia de responsabilidad a los miembros de la Junta Directiva.
- La constitución de centros mancomunados con otras mutuas, así como la incorporación o desvinculación a los mismos.

## Celebración de la Junta General Ordinaria 2020

La Junta General correspondiente al ejercicio 2019 se ha celebrado el día 24 de septiembre de 2020, a las 12:30 horas, en primera convocatoria, en la Cámara de Comercio de Madrid sita en el Palacio de Santoña. El número de mutualistas presentes y representados ha sido de 1.991, de los que 3 han estado presentes y los 1.988 restantes representados. Todos ellos, 1.991, han tenido derecho a voto. Se han anulado 225 cédulas de asistencia con delegación de voto por falta de asistencia del representante.

Puesto que se han articulado los mecanismos necesarios para ello, la Junta General que habitualmente se celebra en julio, excepcionalmente en este ejercicio se ha pospuesto a septiembre, rindiéndose las cuentas en ese momento.

## Fomento de la participación en la Junta General

Los requisitos indispensables que deben cumplir los empresarios asociados para tener derecho a voto durante la Junta General de la Mutua son los de encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones sociales y estar provistos de la correspondiente cédula de asistencia.

Desde 2018, Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus mutualistas la posibilidad de presentar la cédula de asistencia a la Junta General a través de la Oficina Digital (extranet corporativa), al objeto de facilitar y potenciar la participación. Esta opción se ha sumado a las existentes previamente a través de la página web corporativa, correo electrónico ([juntageneral@fraternidad.com](mailto:juntageneral@fraternidad.com)), correo postal o la recogida física en un centro de atención de la Mutua en la provincia donde la empresa tenga su domicilio social.

En 2020 se ha registrado un aumento significativo de cédulas recibidas, siendo las herramientas telemáticas los medios más utilizados.



“Cédula electrónica”  
[fraternidad.com](http://fraternidad.com)

## JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el órgano colegiado al que corresponde el gobierno directo de la Mutua. 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 Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 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.

La Junta Directiva designa al director gerente como órgano ejecutivo superior de la Mutua, al que expresamente otorga los poderes que estime necesarios para el desempeño de sus funciones. Corresponde por tanto al director gerente la representación y dirección de la Mutua, sin perjuicio de las facultades exclusivas de la Junta Directiva y del presidente de la misma. Los titulares de los órganos de gestión y los de otros puestos de trabajo que impliquen el ejercicio de funciones de jefatura, son designados y cesados por el director gerente.

La Junta Directiva se reúne trimestralmente por convocatoria del presidente, la cual es cursada por el secretario de la misma. Los miembros de la Junta responden de su gestión ante la Junta General y, de acuerdo a la normativa vigente, no perciben retribución alguna. Las compensaciones que, en su caso, puedan percibir se ajustan a lo previsto en la Orden TIN/246/2010, de 4 de febrero.

Es competencia de la Junta Directiva la ejecución de los acuerdos adoptados por la misma, la suscripción de los anteproyectos de presupuestos y cuentas anuales, antes de su remisión a la Junta General ordinaria para su aprobación, así como la exigencia de responsabilidad al director gerente. Asimismo, corresponden a la Junta Directiva las siguientes competencias:

- Convocar la Junta General y ejecutar sus acuerdos.
- Representar, dirigir y administrar la Mutua.
- Designar los asociados que han de formar parte de la Comisión de Prestaciones Especiales.
- Autorizar las operaciones financieras de la Mutua.
- Organizar, regir y reglamentar los servicios de la Mutua.
- Nombrar y revocar al director gerente, estableciendo sus funciones, obligaciones y retribución, y conferir al mismo los poderes necesarios para el desempeño de sus funciones.
- Acordar cuantas medidas ordinarias y extraordinarias estime necesarias para el funcionamiento de la Mutua, con las más amplias facultades para todo aquello que no esté especialmente reservado por la normativa o por los Estatutos a la Junta General.

La Junta Directiva se ha reunido cinco veces en 2020 (20 de febrero; 22 de junio; 24 de septiembre, con motivo de la Junta General; 12 de noviembre; y 17 de diciembre) para tratar los principales asuntos de cada momento. Entre estos siempre se han encontrado los datos económicos (aumento de las prestaciones económicas por contingencia común) y, de haber novedades importantes, los ambientales (consumo de los centros asistenciales y centros de gestión, desarrollo de nuevas prácticas ambientales, participación con el Grupo Español de Crecimiento Verde en el compendio de casos de Economía Verde, etc.) y sociales (acuerdos firmados con otras entidades para la integración de personas con discapacidad, adhesión al manifiesto “*Por una recuperación sostenible*”, etc.)

Entre otros temas, durante el 2020, se ha revisado el informe de la actividad llevada a cabo por la Comisión Permanente, incluyendo información relativa a los datos económicos y la gestión de las prestaciones de la Mutua, con un seguimiento continuo de la siniestralidad y el absentismo, el avance y cierre del III Plan Estratégico Corporativo, la revisión de los avances en 2020 de la alianza +compromiso, y el impacto del cambio normativo de las prestaciones especiales. Además se han repasado las líneas de trabajo y las distintas fases de las nuevas aperturas y reformas en centros propios, y el estudio de los informes de los Órganos de Tutela y otras instituciones. También, se ha tratado el impacto de la COVID-19 en el sector y, en particular, en la Mutua en relación a la falta de liquidez al afrontar los pagos de las prestaciones extraordinarias por cese de actividad de trabajadores autónomos, la falta de ingresos por los ERTE y las exoneraciones de cuotas tanto de empresas como de autónomos; la recurrente falta de financiación de la contingencia común; el cumplimiento de los requisitos para la solicitud del suplemento financiero; y la colaboración de la entidad con los Servicios Públicos de Salud al poner a disposición de estos el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.

Al cierre del ejercicio 2020 la Junta Directiva ha estado compuesta por los representantes de 16 empresas asociadas además de un representante de los trabajadores de Fraternidad-Muprespa. Las empresas miembros de la Junta Directiva representaban al finalizar el año 33.511 trabajadores, el 2,36% del total de trabajadores por cuenta ajena a los que da protección la Mutua.

Los miembros que han conformado la Junta Directiva a 31 de diciembre de 2020 han sido:

#### PRESIDENCIA

MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A. (Abril 1999)   
 Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós  
 (Abril 1999)

#### VICEPRESIDENCIAS

SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES  
 (S.E.P.I.) (Abril 1999)

Bartolomé Lora Toro (Octubre 2017)

REPSOL, S.A. (Abril 1999)

Jesús Fernández de la Vega Sanz (Abril 1999)

#### SECRETARÍA EN FUNCIONES

CONFEDERACIÓN DE CENTROS DE EDUCACIÓN Y  
 GESTIÓN (Junio 2018)

Juan Manuel Ruiz Santana (Junio 2018)

#### VOCALÍAS

CALIDAD PASCUAL, S.A.U. (Abril 1999)

Joseba Arano Echebarría (Enero 2020)

CEMEX ESPAÑA, S.A. (Enero 2003)

Francisco Javier Mota Martínez (Diciembre 2018)

C.S. DE LA COMISIÓN OBRERA NACIONAL DE CATALUÑA  
 (Abril 1999)

Luisa Montes Pérez (Julio 2009)

EMPRESA DE TRANSFORMACIÓN AGRARIA, S.A.  
 (TRAGSA) (Abril 1999)

Paloma Mercedes López-Izquierdo Botín (Diciembre 2020)

ENDESA, S.A. (Abril 1999)

Germán Medina Carrillo (Abril 1999)

GHQ INMUEBLES, INSTALACIONES Y EQUIPOS, S.L.

(Septiembre 2017)

Leopoldo Álvarez Martín (Septiembre 2017)

IBERIA L.A.E. OPERADORA S.A.U. (Abril 1999)

Ángel Fernández Sánchez (Abril 2018)

REAL MADRID CLUB DE FUTBOL (Abril 1999)

José María García Tomás (Junio 2019)

RENFE OPERADORA (Marzo 2015)

Vicente Camarena Miñana (Noviembre 2018)

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.  
 (Abril 1999)

(A 31 de diciembre pendiente de designar representante  
 por la empresa)

TELFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (Octubre 1999)

(A 31 de diciembre pendiente de designar representante  
 por la empresa)

VERSA ASESORES, S.L. (Noviembre 2020)

Irene Rico Quiroga (Noviembre 2020)

#### REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE FRATERNIDAD-MUPRESA (Abril 2019)

Rafael Pérez Cantero (Abril 2019)

## COMISIÓN PERMANENTE

La Comisión Permanente de Fraternidad-Muprespa está integrada por tres miembros de la Junta Directiva, designados por esta de entre sus componentes, y su presidente, que será el de la Junta Directiva.

La Comisión actúa por delegación de la Junta Directiva y las decisiones adoptadas en sus reuniones, convocadas por el presidente, deberán ser comunicadas y ratificadas posteriormente por esta.

A sus miembros les será de aplicación el sistema de responsabilidades previsto en el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (TRLGSS), y estarán sometidos a las incompatibilidades y prohibiciones establecidos en el texto legal.

Durante el año 2020, la Comisión Permanente se ha reunido en cinco ocasiones, y los miembros que la han conformado al cierre del año han sido:

#### PRESIDENCIA

MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A. (Mayo 1999)   
 Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós  
 (Mayo 1999)

#### VOCALÍAS

ENDESA, S.A. (Enero 2010)

Germán Medina Carrillo (Enero 2010)

REPSOL, S.A. (Mayo 1999)

Jesús Fernández de la Vega Sanz (Mayo 1999)

SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES  
 (S.E.P.I.) (Mayo 1999)

Bartolomé Lora Toro (Diciembre 2017)

#### SECRETARÍA

FRATERNIDAD-MUPRESA

Carlos Aranda Martín (Junio 2010)

El director gerente de la Mutua, si bien no es miembro designado de la Comisión Permanente, asiste y ejerce la secretaría de la misma, además de informar a sus miembros.

 Se acompaña el nombre de la empresa del año que entró a formar parte de la Comisión Permanente, del nombre de su representante y del año de la incorporación de este al órgano.

 Se acompaña el nombre de la empresa del año que entró a formar parte de la Junta Directiva, del nombre de su representante y del año de la incorporación de este al órgano.

## 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 es designado como órgano ejecutivo superior de la Mutua por la Junta Directiva, al que expresamente otorga los poderes que estime necesarios para el desempeño de sus funciones. Corresponde por tanto a este la representación y dirección de la Mutua, sin perjuicio de las facultades exclusivas de la Junta Directiva y del presidente de la misma. Los titulares de los órganos de gestión y los de otros puestos de trabajo que impliquen el ejercicio de funciones de jefatura, son designados y cesados por el director gerente.

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 Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

La remuneración del director gerente es pública y se encuentra publicada en el portal de la transparencia del Gobierno de España al que puede acceder a su consulta cualquier ciudadano.

El director gerente de Fraternidad-Muprespa al cierre del ejercicio 2020 ha sido Carlos Aranda Martín. 

## 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, conforme a lo establecido en el artículo 37 del R.D. 1993/1995, de 7 de diciembre, y en el artículo 89 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, conocer los criterios de actuación de la entidad en las distintas modalidades de colaboración que tiene autorizadas, participar en la elaboración del anteproyecto de presupuestos de la Mutua, así como informar del proyecto de memoria anual, previo a su remisión a la Junta General y, en general, proponer cuantas medidas se estimen necesarias para el mejor cumplimiento de los fines de la Mutua.

Es un órgano paritario compuesto por un máximo de diez miembros designados por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas. Su presidente es en cada momento el que lo sea de la propia Mutua, y el secretario es el director gerente.

Las normas de funcionamiento, así como la designación de miembros, vienen establecidas en la Orden de 2 de agosto de 1995 y la Resolución de 14 de noviembre de 1995, de la Secretaría General para la Seguridad Social.

La Comisión se reúne trimestralmente a propuesta de su presidente, si bien, puede ser convocada con carácter extraordinario a iniciativa del presidente, o por solicitud de un tercio de sus miembros.

Las principales competencias de la Comisión de Control y Seguimiento son:

- Conocer los criterios de actuación de la Mutua en las distintas modalidades que tiene autorizadas.
- Participar en la elaboración del anteproyecto de presupuestos de la Mutua.
- Informar del proyecto de Memoria anual previo a su revisión por la Junta General. 
- Tener conocimiento previo de las propuestas de nombramiento del director gerente.
- En general, solicitar cuanta información genérica se precise respecto a la gestión realizada por la Mutua en las distintas modalidades de colaboración que tiene autorizadas.
- Ser informada de las propuestas de alta realizadas por la Mutua en orden a seguir la evolución de los procesos de IT a cargo de la entidad.

La Comisión de Control y Seguimiento se ha reunido en dos ocasiones durante el año 2020, siendo su composición a 31 de diciembre de 2020:

#### PRESIDENCIA

**MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A.** (Junio 1999)   
Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós (Junio 1999)  
Asiste a las reuniones la Vicepresidencia en representación de la Presidencia.

#### VICEPRESIDENCIA

**SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES (S.E.P.I.)** (Junio 1999)  
Bartolomé Lora Toro (Noviembre 2017)

#### SECRETARÍA

**FRATERNIDAD-MUPRESPA** (Junio 2010)  
Carlos Aranda Martín (Junio 2010)

#### VOCALÍAS

**IBM GLOBAL SERVICES ESPAÑA, S.A.** (Junio 2019)  
Yolanda Casado Martín (Junio 2019)

**RENFE-OPERADORA** (Junio 1999)  
Raúl Blanco Aira (Octubre 2018)

**CC.OO.** (Junio 1999)  
Carmelo Plaza Baonza (Marzo 2018)  
Ángel Luis Moreno Ramos (Diciembre 2017)  
Jesús Landa Arocena (Diciembre 2017)

**U.G.T.** (Junio 1999)  
José Alberto Fernández Jiménez (Junio 2014)  
Francisco Casado Galán (Julio 2004)

 Se acompaña el nombre de la empresa del año que entró a formar parte de la Comisión de Control y Seguimiento, del nombre de su representante y del año de la incorporación de este al órgano.

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

### PRESIDENCIA

IBERIA L.A.E., S.A. OPERADORA S. UNIPERSONAL   
María Teresa García Menéndez (Febrero 2013)

### SECRETARÍA

MINISTERIO DE HACIENDA  
Francisco José Casado Galán – U.G.T. (Noviembre 2013)

### REPRESENTACIÓN EMPRESARIAL

ADIF (ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS)  
Jesús Ángel Díaz Muñoz (Febrero 2014)

AENA S.M.E., S.A.  
Alejandro Ruiz Duo (Noviembre 2013 - Mayo 2020)  
Noelia Martínez Morato (Mayo 2020 - actualidad)

AUTOCARES JAVIER DE MIGUEL MORENO, S.A.  
Laura Menor de Miguel (Febrero 2016)

ENDESA S.A.  
Segundo Caeiro Ríos (Febrero 2010)

RENFE OPERADORA  
Jesús Adiego Samper (Marzo 2017)

REPSOL, S.A.  
Sin representante

 Se acompaña el nombre de la empresa del nombre de su representante y del año de la incorporación de este a la Comisión de Prestaciones Especiales.

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 siete ocasiones durante el año 2020.

Los miembros que han conformado la Comisión de Prestaciones Especiales al cierre del año 2020 han sido:

### REPRESENTACIÓN TRABAJADORES

AXA GROUP OPERATIONS SPAIN, S.A.  
Miguel Ángel Muñoz Pedraza – U.G.T. (Octubre 2019)

CC.OO INDUSTRIA  
Raquel Márquez Fernández – CC.OO. (Octubre 2017)

CEMEX ESPAÑA OPERACIONES, S.L.  
Mario Martínez Pérez – U.G.T. (Julio 2019)

IBERIA L.A.E., S.A. OPERADORA S. UNIPERSONAL  
Luz Mª Urbán Suárez – CC.OO. (Diciembre 2013)

MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA  
Salvador Sánchez Sevillano – U.G.T. (Septiembre 2017)

PAÑALON, S.A.  
Juan Munera Carretero – CC.OO. (Junio 2017)

REPSOL BUTANO, S.A.  
Ángel David Moreno Quilez – U.G.T. (Enero 2017)

TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS AGRARIOS, S.A., S.M., M.P.  
Eduardo Herreros Andrés – U.G.T. (Julio 2019)

ZARA HOME LOGÍSTICA, S.A.  
Ana Belén Blázquez Pérez – CC.OO. (Febrero 2018)



## ÓRGANOS DE CONSULTA

### JUNTA ASESORA NACIONAL

La Junta Asesora Nacional es un órgano consultivo 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 Asesora Nacional de Fraternidad-Muprespa está compuesta por un máximo de veinte miembros que no ostentan cargo alguno.

No se ha celebrado ninguna reunión durante el año 2020.

A 31 de diciembre de 2020 la composición de la Junta Asesora Nacional ha sido:

#### PRESIDENCIA

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA** (Diciembre 2002)   
Francisco Rivillas Robles (Diciembre 2002)

#### VICEPRESIDENCIA

**COMERCIAL GESTORA CORREDURÍA DE SEGUROS, S.A. (COGESA)** (Julio 2019)  
Carlos Galcerán Homet (Julio 2019)

#### SECRETARÍA

**AUTOCARES JAVIER DE MIGUEL, S.A.** (Mayo 1999)  
Javier de Miguel Moreno (Mayo 1999)

 Se acompaña el nombre de la empresa del año que entró a formar parte de la Junta Asesora Nacional, del nombre de su representante y del año de la incorporación de este al órgano.

#### VOCALÍAS

**ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS (ADIF)** (Julio 2005)  
Jesús Ángel Díaz Muñoz (Diciembre 2012)

**AEROPUERTOS ESPAÑOLES DE NAVEGACIÓN AÉREA (AENA)** (Octubre 2001)  
Noelia Martínez Morato (Mayo 2020)

**BOLUDA CORPORACIÓN MARÍTIMA S.L.** (Octubre 2002)  
Tomás Barona de Guzmán (Octubre 2002)

**CRUZ ROJA ESPAÑOLA** (Julio 2019)  
Paula Barrigá Martínez (Julio 2019)

**EMPRESA DE TRANSFORMACIÓN AGRARIA S.A. (TRAGSA)** (Julio 2013)  
José Manuel Gallego Martín (Julio 2019)

**ENAGAS** (Diciembre 2008)  
Mar Cuenca Roldán (Octubre 2017)

**ENDESA, S.A.** (Junio 2002)  
Segundo Caeiro Ríos (Noviembre 2011)

**FUNDACIÓN EDUCACIÓN MARIANISTA DOMINGO LÁZARO** (Diciembre 2018)  
Héctor Manuel Checa Pérez (Diciembre 2018)

**IBERIA L.A.E. OPERADORA S.A.U.** (Mayo 1999)  
María Teresa García Menéndez (Julio 2013)

**PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.** (Noviembre 2010)  
Sin representante

**REPSOL QUIMICA, S.A.** (Octubre 2002)  
Rafael del Portillo García (Julio 2017)

**TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U.** (Julio 2003)  
Pilar Campos Sánchez (Noviembre 2020)

## ÓRGANOS DE GESTIÓN INTERNA

Los órganos de gestión interna de Fraternidad-Muprespa son los siguientes:

- Servicios centrales
  - Secretaría general
  - Subdirecciones generales
    - Gestión
    - Sistemas de información y servicios
    - Prevención, calidad y comunicación
- Centros
  - Financiero contable
  - Asesoría y servicios jurídicos
  - Recursos humanos y responsabilidad social corporativa
  - Coordinación asistencial y control de la incapacidad temporal
- Hospital Fraternidad-Muprespa Habana
- Departamentos
- Red territorial
  - Direcciones territoriales
  - Direcciones provinciales
  - Delegaciones

## ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS CENTRALES

Fraternidad-Muprespa se estructura orgánicamente de acuerdo al siguiente organigrama:



**Director gerente**  
Carlos Aranda Martín



**Secretario general**  
Antero Fernández de la Mela Muñoz



**Subdirector general de Sistemas de información y servicios**  
Pedro Serrera Cobos



**Subdirector general de Gestión**  
Esteban Mate de Miguel



**Subdirectora general de Prevención, calidad y comunicación**  
Natalia Fernández Laviada

**Organización territorial**  
Directores territoriales

**DEPARTAMENTOS / Directores**

**Defensor del mutualista** Marta Carabanchel Sánchez

**Intervención** Olvido Bravo Sebastián

**Organización y planificación** Amaya Caballero Sagardía

**Servicio de prevención propio** Antonio de Cos Blanco

**Compras y servicios** Belén Sierra García

**Desarrollo** Sergi Frontons Isern

**Obras** Julio Carballo Montoya

**Producción, sistemas y comunicaciones** Olvido Arenas Romasanta

**Seguridad de sistemas** Jorge Vidal Sanz

**Hospital Fraternidad-Muprespa Habana** José Francisco Fabregat Sancho (Gerente)

**Gestión sanitaria** Eva Manzano Rubio

**Prestaciones económicas** Eduardo Castro Pérez  
Carlos Díaz Quintana (a)

**Comunicación y RR.II.** Silvia Vela Fernández

**Prevención y desarrollo de la cultura de la salud** Mar Morales González

**Calidad y medioambiente** Elena Iglesias Delgado de Torres

**Contratación** María López Jareño

**Contabilidad** Elvira García Feijoo

**Pagos, presupuestos y operaciones contables** Alberto Meneses Alonso

**Control de gestión y auditoría** Lucía Vidal-Aragón de la Cruz

**Director de centro de Recursos humanos y RSC**  
Manuel Porrúa García  
Eva Ferrero García (a)

**Director de centro de Coordinación asistencial y control de la IT**  
José Ignacio Mora Blanco  
Fernando Mena Babiano (a)

**Director de centro de Asesoría y servicios jurídicos**  
Rafael Domenech Gironi  
Jesús Mas Mayoral (a)

**Director de centro Financiero contable**  
Arturo Ruiz Díez

**i** Se indica con (a) la persona que ejerce la dirección adjunta de la unidad.

## Sedes y direcciones de los servicios centrales

### Sede social en Plaza de Cánovas del Castillo, 3 de Madrid

Dirección general  
Secretaría general  
Centro Financiero contable  
Contabilidad  
Defensor del mutualista  
Intervención  
Obras  
Organización y planificación  
Pagos, presupuestos y operaciones contables

### Sede en calle San Agustín, 10 de Madrid

Subdirección general de Gestión  
Centro de Asesoría y servicios jurídicos  
Centro de Recursos humanos y RSC  
Centro de Coordinación asistencial y control de IT  
Compras y servicios  
Contratación  
Control de gestión y auditoría  
Gestión sanitaria  
Prestaciones económicas  
Servicio de prevención propio

### Sede en avenida de Burgos, 12 de Madrid

Subdirección general de Sistemas de información y servicios  
Desarrollo  
Producción, sistemas y comunicaciones  
Seguridad de sistemas de información

### Sede en calle Cervantes, 44 de Madrid

Subdirección general de Prevención, calidad y comunicación  
Calidad y medio ambiente  
Comunicación y relaciones institucionales  
Prevención y desarrollo de la cultura de la salud

## ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

Fraternidad-Muprespa divide su red territorial en 6 zonas (o direcciones territoriales) en las que se agrupan las distintas comunidades autónomas. Cada una de estas zonas queda bajo la dirección de un responsable territorial.

Al cierre del ejercicio 2020, la composición de las zonas, sus sedes y sus responsables han sido los siguientes:

- Comunidad de Madrid y grandes mutualistas. Sede en Madrid. Carmen Rueda Hernández
- 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

Cada dirección territorial se divide en direcciones provinciales (cada una de las cuales corresponde a una de las provincias contenida en dicho territorio o zona) y estas, a su vez, en delegaciones. El número de cada una de estas unidades territoriales al cierre del ejercicio 2020 ha sido el siguiente:

Tipo de unidad territorial	Número
Dirección territorial	6
Dirección provincial	50
Delegación	101

En 2020 se ha cerrado la delegación de La Carolina (Jaén).

## HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESA HABANA

La organización del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana se ha compuesto de las siguientes unidades y responsables al cierre de 2020:

### Gerencia

José Francisco Fabregat Sancho

### Servicio de Traumatología

Álvaro J. Minuesa Asensio

### Unidad de Gestión del paciente

José Luis Martín Martín

### Enfermería

Caridad Amador Lorente

### Área de Administración

Mercedes Heras Lozano

### Traumatología

#### Unidad de Hombro y Codo

Juan Pablo Aguado Fernández

#### Unidad de Mano y Muñeca

No asignado

#### Unidad de Columna

Eduardo Hevia Sierra

#### Unidad Miembro inferior

Vicente Ángel Díez Vázquez

### Medicina interna

Antonio Ortega Díaz de Ceballos

### Rehabilitación

Mª Eugenia Delpón Huete

### Anestesiología

Rafael Ramírez Miñana

Eduardo Mediano Weiker

Silvia Ramírez Ordoñez

### Radiología

Mariano de los Ríos Ferreiro

Eduardo Aguado Posadas

### Oftalmología

M. Carmen Pecharromán García

Tamara Shukair Harb

### Farmacia hospitalaria

Emilia Roldán Talavera

### Enfermería

#### Hospitalización

Mª José Alguacil Abarca

#### Quirófano

Elena Muñoz Bodega

#### Diagnóstico por imagen

Ignacio Parra Jiménez

#### Urgencias y Consultas externas

Carolina Ruiz Rodríguez

## CAMBIOS ORGANIZATIVOS

Durante el 2020, se han producido cambios en la titularidad de algunas unidades organizativas que no han implicado modificaciones en la estructura de funcionamiento de la Mutua. Se ha nombrado responsable del departamento de Comunicación y relaciones institucionales a Silvia Vela Fernández, tras la jubilación de Miguel Ángel Quesada. Y a su vez, José Francisco Fabregat Sancho ha tomado el relevo de Elena López Eusebio al cargo del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, quien ha pasado a formar parte de la subdirección general de Gestión. Pablo Asensio del Hoyo ha dejado la dirección adjunta del departamento de Organización y planificación, para tomar la dirección de la delegación de Avilés.

## ÓRGANOS COLEGIADOS

### COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de Dirección es el encargado de estudiar y deliberar las cuestiones que considere la Gerencia o que propongan los restantes miembros, para facilitar la coordinación de actuaciones o la decisión de asuntos no resueltos en cualquier otro órgano colegiado.

Sus integrantes son el director gerente, el secretario general, los subdirectores generales y, en aquellas sesiones que sean convocados por el director gerente, los directores de los centros y, en representación de la red territorial, los directores territoriales y la directora provincial de Madrid. Todos ellos ejercen funciones ejecutivas atribuidas por poderes notariales conferidos a su favor por acuerdo de la Junta Directiva y las funciones que les confiere la Instrucción de Organización de Fraternidad-Muprespa, bajo la dependencia del director gerente y vinculados por contratos de alta dirección.

Ejerce la Secretaría la titular de la subdirección general de Prevención, calidad y comunicación.

El Comité de Dirección se ha reunido en 18 ocasiones durante el año 2020 para tratar, más allá de la propia gestión de la Mutua, otros temas singulares entre los que han destacado:

- +compromiso, alianza de mutuas.
- Reuniones de AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo).
- Finalización del Plan Estratégico Corporativo (PEC) 2018-2020 y definición del IV Plan Estratégico Corporativo.
- Propuestas para implantar medidas de ahorro y reducción de costes.

- Reuniones con miembros de la Administración.
- Plan de actuación ante el coronavirus.
- Prestaciones extraordinarias del cese de actividad de autónomos.
- Estrategia de ciberseguridad en Fraternidad-Muprespa.
- Actuaciones del Tribunal de Cuentas y la Inspección de Trabajo de la Seguridad Social.
- Movimiento asociativo del sector.
- Impacto de los cambios normativos.

Atendiendo a la importancia de gestionar la situación provocada por la COVID-19 y sus efectos en la organización de la plantilla, a lo largo de 2020 el centro de Recursos humanos y RSC ha participado de forma recurrente en las reuniones del Comité de Dirección.

### OTROS COMITÉS Y COMISIONES

En la gestión interna de la Mutua también participan otros comités y comisiones encargados de estudiar, analizar y proponer criterios de actuación para los ámbitos de los que son responsables. Durante el 2020 han sido los siguientes:

- Comisión Interna de Prestaciones (CIP).
- Comité de dirección Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. 
- Comité del Plan Estratégico Corporativo (COPEC). 
- Comité de Recursos humanos.
- Comité de Tecnología, Informática y Comunicaciones (TIC).
- Órgano de Cumplimiento penal. 

## PARTICIPACIÓN EN OTROS ORGANISMOS

### ASOCIACIÓN DE MUTUAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Fraternidad-Muprespa forma parte de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT). Se trata de una entidad sin ánimo de lucro regulada por la Ley 19/1977 y la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, y creada en 1986 por la unión de las voluntades de las Mutuas como herramienta de participación empresarial para la colaboración en la gestión de la Seguridad Social. Sus funciones son:

- Fomentar y defender la leal colaboración de los empresarios, a través de las mutuas, en la gestión de la Seguridad Social, y promover la expansión a otros campos de actividad.
- Promover el desarrollo mutualista propiciando el perfeccionamiento de la acción mutual en las distintas coberturas.

Sus órganos de gobierno son:

- La Asamblea General, como órgano superior de gobierno, compuesta por las diecinueve mutuas existentes, representadas por sus presidentes.
- La Junta de Gobierno, como órgano colegiado de gestión directa, presidida por el presidente de AMAT y compuesta por cuatro vicepresidentes y todos los directores gerentes de las mutuas.

Asimismo, cuenta con grupos de trabajo en materias específicas (recursos humanos, prestaciones económicas, afiliación, prevención,...) que se reúnen cuando la situación así lo requiere.

En 2020, la Junta de Gobierno de AMAT se ha reunido en nueve ocasiones (21 de enero, 19 de febrero, 30 de marzo, 23 de abril, 26 de junio, 3 de septiembre, 28 de octubre, 25 de noviembre y 16 de diciembre), si bien los directores gerentes de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social han mantenido reuniones adicionales como consecuencia de la pandemia COVID-19 para tratar asuntos como la financiación y liquidez del sector por las prestaciones extraordinarias del cese de autónomos; la financiación de la IT (cuyo origen es la COVID-19) y la reducción de ingresos por las exoneraciones; el cumplimiento de los requisitos de control y seguimiento de procesos de contingencia común para la solicitud del suplemento financiero ante una situación de centros asistenciales cerrados y/o con un menor aforo; y la puesta a disposición de los recursos personales y materiales de las mutuas a las autoridades sanitarias para hacer frente a la pandemia.

### ALIANZA +COMPROMISO

Fraternidad-Muprespa junto con Asepeyo y MC Mutual firmaron el 26 de marzo de 2019 un acuerdo de colaboración bajo el nombre +compromiso, alianza de mutuas para ampliar y acercar su servicio a las empresas mutualistas. Las tres mutuas comparten los centros asistenciales y administrativos prestandose servicio recíprocamente (asistencia sanitaria, realización de pruebas diagnósticas y tratamientos terapéuticos, colaboración en actividades preventivas). 

Para establecer la estrategia y coordinación de la alianza se constituyeron tres comités:

- Comité de seguimiento anual, compuesto por los presidentes y gerentes.
- Comité ejecutivo trimestral, compuesto por los gerentes y los responsables de gestión de la alianza.
- Comité de responsables de Gestión: Jorge Vilanova Martínez-Frías (Asepeyo), Manel Plana Almuní (MC Mutual) y Antero Fernández de la Mela (Fraternidad-Muprespa) son los responsables del seguimiento mensual de la alianza.

En octubre de 2020 se ha creado la figura de la Coordinación de +compromiso, nombrando a Eva Mendoza Seguí (Asepeyo) para impulsar una colaboración más transversal entre entidades.

Las principales actuaciones realizadas a lo largo del ejercicio han puesto el foco en los siguientes aspectos:

- Cuadro de mando de indicadores para el seguimiento de la alianza e inclusión de la perspectiva COVID-19.
- Protocolos de actuación conjuntos en materia de contingencia profesional.
- Cesiones de espacios (temporales o permanentes) como mecanismo de mejora de la eficiencia de los recursos de la alianza y, por ende, del sistema.
- Protocolo de equipamiento y conectividad TIC en las cesiones de espacios.
- Trabajo colaborativo en el abordaje de las prestaciones extraordinarias por cese de actividad y la IT COVID.
- Contratación en tiempos de la COVID-19 y elaboración de pliegos comunes para la licitación de conciertos sanitarios.

## GRUPO ESPAÑOL PARA EL CRECIMIENTO VERDE

Fraternidad-Muprespa forma parte del Grupo Español para el Crecimiento Verde (GECV), asociación creada para fomentar la colaboración público-privada y avanzar conjuntamente en la lucha contra el cambio climático a través de una economía sostenible y baja en carbono. La Mutua es miembro de este grupo desde 2016.

En 2020, la Mutua ha formado parte de las siguientes iniciativas como miembro del Grupo:

- *Compendio de casos de economía verde* (34 casos de economía verde) que pretende ofrecer una visión empresarial de las oportunidades que aporta la nueva economía verde, cuyos beneficios trascienden a la sociedad. La colaboración de la Mutua ha consistido en la aportación del caso sobre la certificación LEED Healthcare Platinum para el edificio del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana construido bajo el estándar LEED Healthcare Platinum y la reducción de la huella de carbono como una actuación integral en toda la entidad.
- Impulso y adhesión al manifiesto “*Por una recuperación económica sostenible*”, por el cual se apoya una recuperación hacia una economía más sostenible y robusta y se demanda el establecimiento de alianzas entre partidos políticos, empresas, sindicatos, medios de comunicación, ONGs y sociedad civil para apoyar e implementar un paquete de estímulos sostenibles, basado en el mejor conocimiento científico y en las mejores prácticas, permitiendo avanzar hacia una sociedad más próspera, sostenible, saludable y resiliente.

## ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN LABORAL

Fraternidad-Muprespa forma parte de la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA). Esta asociación sin ánimo de lucro tiene como fin colaborar en la mejora de la gestión de los servicios de prevención laboral, a través de la compartición de experiencias en el campo de la prevención, participación en foros, estudio de la aplicación de requerimientos legales al ámbito de la prevención o la presentación de planteamientos y realización de consultas a la Administración. Fraternidad-Muprespa a través de la titular de la subdirección general de Prevención, calidad y comunicación ejerce la secretaría de la asociación.

En 2020 la Mutua ha participado en el XX Congreso Internacional de la Fundación ORP Internacional, “La paradoja de la prevención predictiva”, de cuyo comité institucional es miembro AESPLA. La subdirección general de Prevención, calidad y comunicación de Fraternidad-Muprespa ha realizado la ponencia “Y si la clave consiste en saber liderar”.

## DIVERSIDAD EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

En 2019, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social instó al sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social a tomar las medidas oportunas con el fin de equilibrar el número de mujeres y hombres que componen tanto la Junta Directiva como los órganos de dirección y participación de dichas entidades.

La situación de Fraternidad-Muprespa a cierre de ejercicio 2020 es la siguiente:

	Hombres	Mujeres	TOTAL	Proporción	
				hombres (%)	mujeres (%)
Junta Directiva	11	3	14	78,57	21,43
Comisión Permanente	5	0	5	100,00	0,00
Comisión Control y Seguimiento	9	1	10	90,00	10,00
Comisión Prestaciones Especiales	10	6	16	62,50	37,50
Junta Asesora Nacional	9	5	14	64,29	35,71

El porcentaje de participación de mujeres en la Junta Directiva al cierre del ejercicio 2020 no acompaña a la propuesta remitida por la Mutua a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, en septiembre de 2019, de alcanzar un 29,41% el 31 de

julio de 2020. Para los próximos años, el propósito de la Mutua es alcanzar un 33,33% de mujeres en dicho órgano a 31 de julio de 2021 y un 36,48% a 31 de julio de 2022.

La Comisión Permanente no ha sufrido ninguna variación en su composición durante el 2020, manteniéndose los mismos miembros desde 2017.

En la Comisión de Control y Seguimiento, la Comisión de Prestaciones Especiales y la Junta Asesora Nacional, el número de mujeres que las componen se ha mantenido o ha aumentado respecto al ejercicio anterior, sin embargo su proporción en el órgano no ha aumentado.

## COMPENSACIONES DE LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y ALTA DIRECCIÓN

Las compensaciones a los miembros de la Junta Directiva y Comisión de Prestaciones Especiales de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, por su asistencia a las reuniones de dichos órganos, se regula en la Orden TIN/246/2010, de 4 de febrero.

## RETRIBUCIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

El artículo 7 del Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades, y establece que las retribuciones a fijar en los contratos mercantiles o de alta dirección se clasifican en básica y complementarias. La retribución básica, que constituye la retribución mínima obligatoria, la fija el Ministerio de Hacienda en función del grupo en que se sitúe la entidad. Por su parte, las retribuciones complementarias comprenden un complemento de puesto y, en su caso, un complemento variable.

Al cierre del ejercicio de 2020, la Mutua ha estado retribuyendo a través de contratos de alta dirección a 5 de sus miembros: el director gerente, el secretario general y los tres subdirectores generales.

La remuneración del director gerente es pública y se encuentra publicada en el portal de la transparencia del Gobierno de España al que puede acceder a su consulta cualquier ciudadano.



GOBIERNO CORPORATIVO

FB

“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 el **Código de conducta** de la entidad.”

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 su Código 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 el 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, y de ambos códigos 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.

### ANÁLISIS DE RIESGOS PENALES

Fraternidad-Muprespa ha estudiado los delitos imputables, según el Código Penal, a la persona jurídica, identificando aquellos susceptibles de afectar a la organización. Los 25 delitos identificados, han sido analizados desde 32 posibles vertientes y 140 conductas específicas de las cuales 41 corresponden al ámbito de la corrupción. Tras la identificación de los controles existentes y la evaluación de dichos riesgos según su probabilidad e impacto, ha establecido 5 niveles de criticidad (trivial, baja, moderada, importante o crítica).

La siguiente tabla recoge los delitos que podrían afectar a Fraternidad-Muprespa y la criticidad que la organización ha establecido para cada uno de ellos:

Delito	Artículo del código penal	Criticidad del riesgo 
Descubrimiento y revelación de secretos y allanamiento informático	197	Importante
Contra los derechos de los trabajadores	318	Importante
Contra la propiedad industrial, el mercado y los consumidores	288	Moderada
Contra los recursos naturales y el medio ambiente	328	Moderada
Contra la salud pública	366	Moderada
Estafas	251	Moderada
Frustración de la ejecución	258	Moderada
Insolvencias punibles	261	Moderada
Daños informáticos	264	Moderada
Contra la salud pública (tráfico de drogas)	369	Moderada
Alteración de precios en concursos y subastas públicas	262	Baja
Negativa a actuaciones inspectoras	294	Baja
Riesgos provocados por explosivos y otros agentes	348	Baja
Tráfico de influencias	430	Baja
Asociación ilícita	520	Baja
Financiación del terrorismo	580	Baja
Tráfico ilegal de órganos humanos	156	Baja
Blanqueo de capitales	302	Baja
Financiación ilegal de los partidos políticos	304	Baja
Contra la Hacienda Pública y contra la Seguridad Social	310	Baja
Contra los derechos de los ciudadanos extranjeros	318	Baja
Urbanización, construcción o edificación no autorizables	319	Baja
Relativos a las radiaciones ionizantes	343	Baja
Cohecho	427	Baja
Delitos de odio y enaltecimiento	510	Baja

 En caso de que el delito en cuestión tenga diferentes vertientes valoradas con distinta criticidad se toma la mayor de estas.

## 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 Órgano de Cumplimiento Penal controla, sigue e informa a la Junta Directiva sobre el grado de cumplimiento del Código ético y del Código de conducta, y analiza, evalúa e investiga las actuaciones con riesgo penal recibidas a través del canal de control de conductas, y en su caso, propone 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 los códigos ético y de conducta.

Al cierre de 2020, los integrantes del Órgano de Cumplimiento Penal han sido:

- 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 de Control de gestión y auditoría.
- La dirección del departamento de Intervención.

### Actividad durante el ejercicio

A lo largo del año 2020, el Órgano de Cumplimiento Penal de Fraternidad-Muprespa se ha reunido en cinco ocasiones con el objetivo de implantar el sistema de prevención de riesgos penales y elaborar los informes correspondientes para la Junta Directiva.

El trabajo de implantación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal conforme a la norma UNE 19601:2017, ha dado pie durante 2020 a:

- Finalizar la revisión y fusión del Código ético y Código de conducta en un único documento, el Código ético y de conducta.
- Catalogar los controles existentes por riesgo penal.
- Iniciar la elaboración de los formularios para los controles de los riesgos penales.
- Iniciar la revisión y ampliación de la formación interna en riesgos penales.

En diciembre de 2020, el órgano ha presentado a la Junta Directiva el Informe Anual sobre el grado de cumplimiento del Código de Conducta.

### Incumplimientos

El Órgano de Cumplimiento Penal no ha tenido conocimiento durante 2020 de conductas que pudieran resultar en un riesgo penal para Fraternidad-Muprespa.

### 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.

### 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.

Asimismo, entre las normas y principios generales de conducta se encuentra el respeto, no aceptándose ningún tipo de discriminación por motivos de discapacidad.

## 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.

“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.**”

“Ley de transparencia”  
fraternidad.com



## SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN

Los mecanismos de gestión del desempeño que supervisan y controlan la actividad de Fraternidad-Muprespa y, por lo tanto, garantizan su funcionamiento de acuerdo a las leyes y 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**
  - Certificación ambiental de los centros de trabajo (ISO 14001).
  - Verificación de la Huella de Carbono por AENOR (ISO 14064).
  - Sello “Calculo + Reduzco” de Huella de Carbono.
- **Ámbito social**
  - Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
  - Certificación de accesibilidad DIGA de los centros de atención.
  - Certificado del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones (Norma ISO 10002).
  - Certificación Garantía Madrid.
  - Charter del teletrabajo.
- **Otros ámbitos:**
  - Certificación de gestión de la calidad de los centros (ISO 9001).
  - Certificación de la seguridad de la información (ISO 27001).
  - Certificación de la seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001).

### Supervisión externa

Durante el 2020, la Mutua ha recibido los informes de auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social sobre las cuentas anuales del ejercicio 2019, en cumplimiento de los Art. 168 y 169 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria. Al cierre de las cuentas anuales del ejercicio 2019, Fraternidad-Muprespa no ha tenido pendiente de pago ningún ajuste de auditoría.

En relación al Tribunal de Cuentas, se han realizado actuaciones fiscalizadoras respecto al examen y comprobación de la Cuenta General del Estado correspondiente al ejercicio 2019, en la que se integran las cuentas de Mutua, y la fiscalización operativa sobre la eficiencia en el uso de los inmuebles de la Seguridad Social, con especial referencia a la eficiencia energética.

Asimismo, la Mutua ha recibido avance de dos informes de fiscalización del Tribunal de Cuentas, sobre la contratación del ejercicio 2017 y los pagos efectuados a los empleados del ejercicio 2017.

### 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 2020 se han llevado a cabo 39 auditorías a direcciones provinciales, vigilando el cumplimiento de los procesos, instrucciones y normativa vigentes. La declaración del estado de alarma, la reducción de la movilidad y otras medidas adoptadas por el Gobierno de España, han impedido la realización de desplazamientos, por lo que la unidad responsable ha diseñado una nueva estrategia para hacer una gestión de los riesgos y el control de los mismos.

Asimismo se han suprimido del programa de trabajo aquellos aspectos que requieren o implican la presencia física del personal de auditoría para su comprobación, realizando auditorías internas a distancia. A la vista de los resultados de las auditorías, se han transmitido los 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 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.

### 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 jurídica con la normativa vigente que afecta al sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
- Información económica incluida en el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad, relativa a las acciones de gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria; los contratos celebrados por la Mutua con indicación del volumen anual de contratos adjudicados; acceso a la Plataforma de Contratación del Estado; publicación de Tarifas Oficiales de Mutuas; presupuestos; informes y cuentas, así como la liquidación de ingresos y gastos; seguimiento de indicadores y objetivos.

### Portal de la Transparencia

Desde el 10 de diciembre de 2014 está abierto el Portal de la Transparencia del Gobierno de España, cuyo marco jurídico establece el artículo 10 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. 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.



“Portal de la Transparencia”  
[transparencia.gob.es](http://transparencia.gob.es)

Por Orden TFP/303/2019, de 12 de marzo se crea la subselección electrónica del Portal de la Transparencia, que integra a la totalidad de los departamentos ministeriales y de los Organismos públicos vinculados y dependientes, entre los que se incluye Fraternidad-Muprespa.

La Mutua ha aportado información relativa a su actividad para que cualquier ciudadano pueda ejercer su derecho de acceso a la información:

- 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 económica financiera (cuentas anuales, ejecución presupuestaria, etc.).

### Solicitud de información pública

La información de más relevancia para el ciudadano y más solicitada se encuentra disponible en el Portal de la Transparencia del Gobierno de España. No obstante, en caso de requerir más información que la publicada o que esta sea más detallada, puede ejercer el derecho de acceso a la información pública solicitándola a través de dicho portal.

Durante el ejercicio 2020 se ha recibido una petición de información a través del Portal de la Transparencia del Gobierno de España.

Asimismo, cualquier ciudadano puede solicitar información a través de la ventanilla de atención “Contacte con nosotros” del portal web de Fraternidad-Muprespa. El 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 misma. 

El número de peticiones de información recibidas durante el ejercicio 2020 a través del portal web corporativo han sido nueve, siendo todas ellas respondidas en tiempo y forma a través del mismo portal. Los aspectos sobre los que han versado las consultas son:

- Situación de un expediente de Responsabilidad Patrimonial.
- Solicitud de acceso al contenido de los convenios suscritos entre las Mutuas en el caso de actividades de forma fija, provisional o eventual relacionadas con incursiones

humanas en medios hiperbáricos (actividades subacuáticas) y los hospitales que cuenten con cámaras hiperbáricas.

- Información sobre Resonancia Magnética.
- Solicitud del importe sobre prestaciones de Incapacidad Temporal.
- Solicitud de informe médico de alta.
- Solicitud de cambio de médico.
- Solicitud de información de las opciones de transporte de accidentados a centros asistenciales de la Mutua.
- Dos peticiones referentes a información para la participación en proceso de contratación.
- Solicitud de información para la liquidación de los gastos de transporte.

### CADENA DE SUMINISTRO

La cadena de suministro de Fraternidad-Muprespa, tanto de bienes como de servicios, consta de las fases de licitación, contratación, y ejecución y seguimiento del contrato. La cadena de suministro de Fraternidad-Muprespa no ha sufrido cambios significativos durante el 2020.

### 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.
- Código ético.
- Código de conducta.
- Política de compras.

“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**.”



“Plataforma de contratación del Sector Público”  
[contrataciondelestado.es](http://contrataciondelestado.es)

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

- Departamento de Obras, las relativas a obras de inmuebles, mantenimiento y reparación, suministros o servicios relacionados con estos.
- Departamentos de Desarrollo, y de Producción, sistemas y comunicaciones, los relativos a apoyo técnico, consultoría, comunicación de datos, telefónica, 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 de los centros.

### 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 los departamentos de Intervención, y Control de gestión y auditoría, como externos, realizados por la Intervención General de la Seguridad Social y el Tribunal de Cuentas.

Como parte de estos controles, la Mutua no tiene constancia de haber realizado operaciones con proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo, ni que comporten un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio.

### RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

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 Mutua incorpora en las condiciones generales de contratación criterios y exigencias en materia de:

- Protección del medioambiente y de las personas.
- Prevención de riesgos laborales.
- Protección de datos personales.
- Optimización de la relación calidad y precio.

Durante el ejercicio 2020, la Mutua ha incorporado al contenido de los pliegos rectores de la contratación criterios medioambientales y sociales, como por ejemplo:

- La obligatoriedad en el suministro del material de oficina de que el papel cuente con sello FSC o PEFC.
- Los criterios de valoración de las ofertas para la realización de obras de reforma de los locales que contemplen mejoras energética y de control de los puntos de consumo.

En cada una de las licitaciones promovidas durante el año 2020 se 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](mailto: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 2020 ha sido de 15.278.447,43 euros. De estos, corresponden 13.572.302,79 euros al capítulo 2 de “Gastos en bienes corrientes y de servicios”, 621.154,55 euros al capítulo 4 de “Botiquines y reposiciones” y 846.069,59 euros al capítulo 6 de “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.
- Equipamiento para oficinas.
- Material de oficina y consumibles informáticos.
- Material para cirugías (osteosíntesis), consumibles de quirófano y otro material fungible para el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.
- Botiquines y reposiciones para empresas mutualistas.
- Servicios generales: limpieza, seguridad, valija y transportes, gestión de residuos, mantenimiento de los equipamientos, etc.

Durante el 2020, se han adjudicado numerosos procedimientos de licitación a nivel nacional, entre los que destacan los siguientes servicios:

- Vigilancia y auxiliares para centros de Fraternidad-Muprespa.
- Servicios auxiliares de apoyo a los servicios generales.
- Inspecciones periódicas anuales de la instalación de puesta a tierra en los centros.
- Investigación privada en varias provincias.
- Gestión de eventos.
- Montaje, desmontaje y custodia de la exposición de Carteles de prevención del siglo XX.
- Impresión y manipulado de correspondencia.
- Mensajería.
- Unidad Técnica de Protección Radiológica (UTPR) y de dosimetría para trabajadores y pacientes.
- Apoyo al traslado de los trabajadores accidentados y sus acompañantes, a requerimiento de los servicios médicos de la Mutua.
- Almacenaje y logística.
- Gestión de tesorería.
- Auditoría para la renovación del certificado de verificación de la Huella de Carbono.
- Coordinación de la Oficina de Evolución Digital.

Y los siguientes suministros a nivel nacional:

- Equipos de protección individual anti-COVID-19.
- Mamparas de protección para los puestos de atención al público.
- Desfibriladores semiautomáticos con vitrina para diversos centros.
- Equipamiento de fisioterapia y rehabilitación.
- Diversos artículos de imprenta.
- Material, mobiliario de oficina y mantenimiento de equipos multifunción.
- Ordenadores de sobremesa, monitores y ordenadores portátiles.
- Elementos de exploración y de valoración de secuelas.
- Licencias software.

En cumplimiento del Plan de Instalaciones y Servicios del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, que recoge el diseño de las instalaciones de tipo sanitario, equipos de electromedicina, mobiliario clínico y suministros y servicios diversos, han sido publicados y adjudicados en la mayoría de los casos, los siguientes concursos públicos:

- Ecógrafo digital de última generación.
- Arco quirúrgico digital.
- Equipamiento para la realización de análisis de gases en sangre (gasometrías).

- Sistema para la identificación de fármacos, vías y otros productos sanitarios.
- Material quirúrgico y de curación.
- Elementos de ortopedia técnica a medida.
- Gas natural.
- Material identificativo.
- Servicio de mantenimiento y soporte técnico del sistema de gestión del control de los procesos de esterilización y suministro de consumibles.
- Servicio de impresión de modelos anatómicos en 3D.
- Servicio de mantenimiento de las ópticas y torres de artroscopia.

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

- Servicio de asistencia técnica, conservación y mejora de las instalaciones de los centros de trabajo de A Coruña, Barcelona, Éibar, Fuengirola y Pulpí.
- Servicio de asistencia sanitaria en régimen ambulatorio y fisioterapia en la provincia de Valencia.
- Servicio de asistencia sanitaria hospitalaria en las provincias de Álava, Almería, Ávila, Burgos, Cádiz, Granada, Guipúzcoa, Huesca, La Rioja, Palencia, Pontevedra, Santa Cruz de Tenerife, Valladolid, y en las localidades de Ferrol y Santiago de Compostela.
- Servicio de fisioterapia en las provincias de A Coruña, Illes Balears, La Rioja, Madrid y Palencia.
- Servicio de asistencia sanitaria y recuperadora en régimen hospitalario y/o ambulatorio a pacientes con daño cerebral en la provincia de Granada y Sevilla.
- Servicio de desplazamiento de trabajadores de Fraternidad-Muprespa en el ámbito geográfico de Ciudad Real.
- Servicio de valoración y tratamiento individualizado de psiquiatría y psicología en las comunidades autónomas de Andalucía y Galicia.
- Servicio de valija dentro de la provincia de Barcelona y Comunidad Foral de Navarra.
- Suministro, instalación y futuro mantenimiento de un equipo de resonancia magnética y un equipo de radiología digital para el nuevo centro de A Coruña.
- Obra climatización, luminarias y obra civil para el centro de Barcelona.

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.



“(...) 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.**”

## 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 videovigilancia 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 2020.

- Implantación de medidas y controles de seguridad de acuerdo al Plan de Tratamiento de Riesgos.
  - Auditorías para detectar posibles vulnerabilidades en los sistemas de información.
  - Renovación de la infraestructura lógica de servidores con la actualización de los sistemas operativos de los servidores Windows Server 2019.
- 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 a través de un blog y un consultorio específico, ofrecidos por la organización.
- Control periódico sobre el registro de acceso a datos personales por parte de los empleados y personal externo de la entidad.
- Mantenimiento del documento de seguridad corporativo, que recoge las medidas de índole técnica y organizativa definidas para la protección de los datos personales tratados por la entidad.

- Seguridad (desde el diseño y por defecto), en todos los proyectos que llevan a cabo y suponen un tratamiento de datos personales.
- Curso específico de formación para empleados de nueva incorporación a Fraternidad-Muprespa.
- Concienciación y culturización tanto de empleados como de personal externo mediante publicaciones en la intranet corporativa con información de interés.

## 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 durante 2020 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 2020 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.

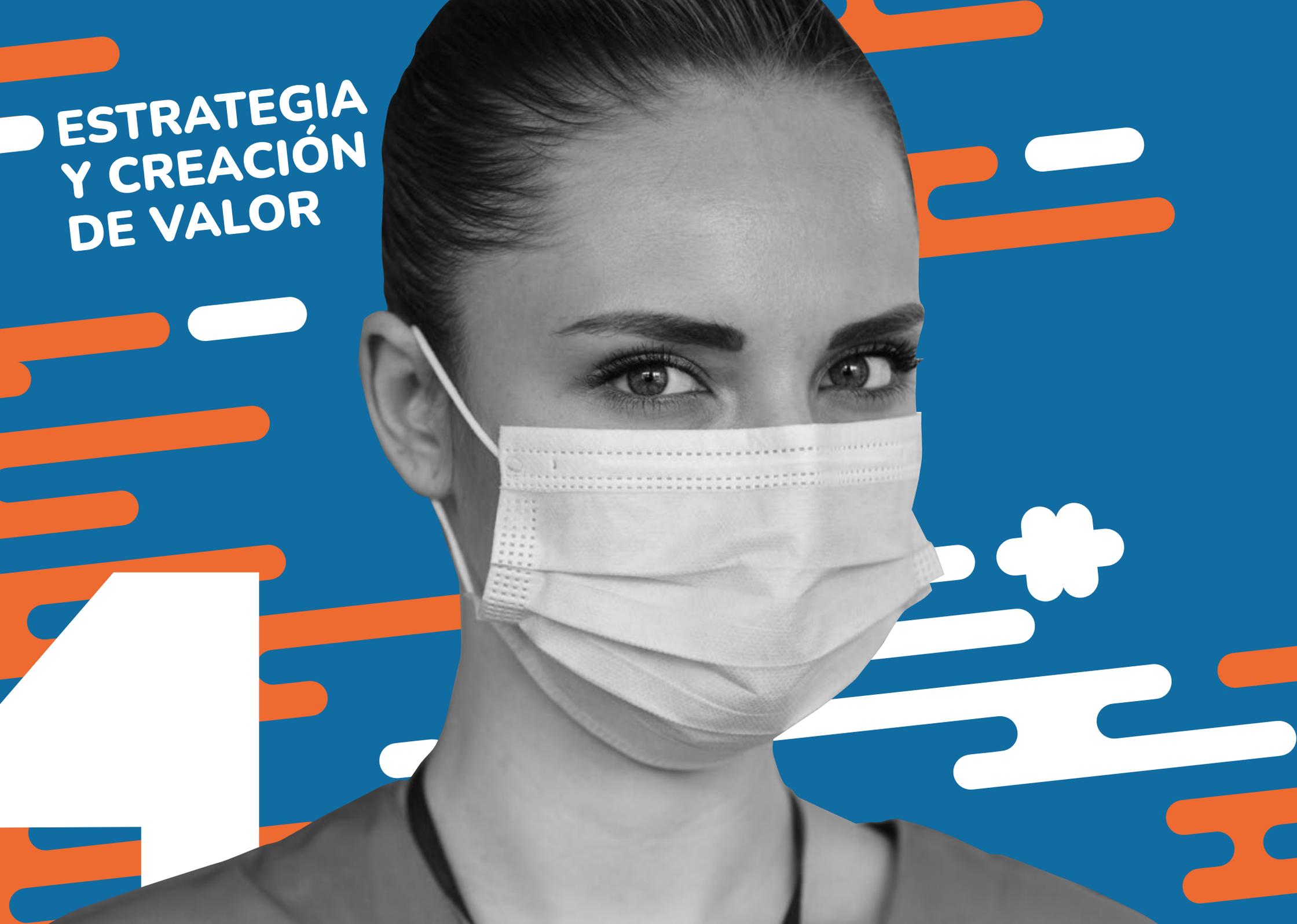
Los trabajos realizados a lo largo del año 2020 han consistido en:

- Instalación, mantenimiento y operación de los sistemas de seguridad electrónica (anti intrusión, video vigilancia y control de accesos).
- 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 2020 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. 

ESTRATEGIA  
Y CREACIÓN  
DE VALOR



“III Plan Estratégico Corporativo 2018-2020: El trabajo realizado se ha materializado en 41 proyectos finalizados, dando pie a un **cumplimiento global del plan del 85%.**”

## IIIPEC: OBJETIVOS Y PROYECTOS

Fraternidad-Muprespa es consciente de la necesidad de disponer de un marco de reflexión estratégica sistemático y flexible con el que proyectarse, para dar respuesta a su misión enfocándose a su visión estratégica de futuro.

Dicho marco de estudio y análisis toma forma en el proceso periódico de elaboración de un Plan Estratégico Corporativo y un Plan Director que lo desarrolle. Ambos instrumentos marcan la agenda operativa de la Mutua en su creación ordenada de valor, alineando a todos sus miembros.

No obstante, la proyección estratégica a medio y largo plazo de la Mutua no está exenta de tener que modificar su agenda, por ejemplo, para revertir un puntual distanciamiento de los resultados previstos, el incumplimiento de los niveles de calidad comprometidos o adaptarse a aspectos externos impredecibles, como ha sido en 2020 la situación provocada por la COVID-19. Para ello, la entidad tiene establecidos mecanismos de medición, seguimiento y regulación de su estrategia y creación de valor.

✳ La crisis sanitaria provocada por la COVID-19 ha afectado, a nivel mundial, a todos los ámbitos de la sociedad, especialmente al de la salud y al económico. Este escenario ha puesto en valor la capacidad de adaptación de Fraternidad-Muprespa, que ha potenciado su competitividad manteniendo su estrategia y modelo de gestión. En una situación de obligada atención a distancia, se ha enfatizado la estrategia de la Mutua, aprovechando y potenciando los proyectos de su III Plan Estratégico Corporativo, habilitando canales de comunicación y servicios que han permitido atender a los clientes en cualquier situación y de la manera deseada, manteniendo un servicio asistencial con los máximos estándares de calidad. El trabajo realizado por la Mutua a lo largo del ejercicio ha demostrado agilidad, adaptación al cambio y capacidad de gestión de las

nuevas prestaciones económicas para trabajadores autónomos, que han exigido un esfuerzo interpretativo, logístico y de evolución del ámbito digital sin precedentes.

## III PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2018-2020

El III Plan Estratégico Corporativo (PEC), en su empeño de seguir creando valor y ofrecer a los clientes de la Mutua un servicio de excelencia, ha cubierto el periodo 2018-2020, avalado por un detallado análisis y diagnóstico de la situación de la entidad que ha determinado los aspectos que ha sido preciso que refuerce y priorice para dar continuidad al cumplimiento de su misión. El trabajo realizado se ha materializado en 41 proyectos finalizados, dando pie a un cumplimiento global del plan del 85%.

Tras haber alcanzado los objetivos concretos y específicos fijados en los anteriores planes, especialmente aquellos enfocados a reforzar las estructuras internas de la Mutua, el III PEC se centró en la consolidación de la gestión externa. La conclusión del análisis interno realizado por los miembros de la organización para su definición dedujo que “la Mutua dispone de la infraestructura, el conocimiento y la gestión adecuados, y ahora debe progresar en la fidelización y prestigio ante sus clientes, ofreciéndoles un mejor servicio que revierta en una mejor situación.”

El III Plan Estratégico Corporativo ha estado alineado y apoyado por un Plan de Evolución Digital; por el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, modelo de sostenibilidad y calidad, que lidera la red asistencial de la Mutua; y por una alianza estratégica, +compromiso, junto a Asepeyo y MC Mutual.



✓ **41** PROYECTOS  
TOTALES

✓ **20** PROYECTOS  
PRIORITARIOS

85%

AVANCE GLOBAL

90%

AVANCE PRIORITARIOS

## PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS

Algunos de los principales proyectos que se han materializado durante el tercer y último año de ejecución del III Plan Estratégico Corporativo han sido:

### • Relación con el cliente

- Avance en el conocimiento de empresas y asesores para ofrecerles un servicio adecuado, homogéneo y personalizado en la atención (Plan de atención), lo cual ha contribuido a una mejora en la comunicación con los clientes.
- Homogenización de la documentación dirigida a estos (formularios, comunicados, etc.), pudiendo ser remitida directamente desde las aplicaciones de negocio e integrándose en la gestión documental vinculada a cada cliente.
- Diseño e implantación del paquete de bienvenida digital para las empresas de nueva asociación, con información de utilidad dirigida a estas y a sus trabajadores. Este servicio homogeneiza, agiliza, acerca y personaliza el servicio a los clientes, estableciendo un nuevo canal digital de comunicación bidireccional.
- Revisión del contenido y formato de las jornadas y eventos que la Mutua celebra o en los que participa para adaptarlos y protocolizarlos en base a los criterios generales de austeridad, eficiencia y transparencia del Sector Público.
- Simplificación de la tramitación de las prestaciones por los propios autónomos o asesorías no dadas de alta en la Oficina Digital con el acceso simplificado.
- Mejora de los medios digitales para reforzar la gestión de la relación con los clientes a través de la Oficina Digital.
  - Alta de solicitudes de las prestaciones.
  - Potenciación de la comunicación telefónica y/o videoconferencia con pacientes, asesores, autónomos y empresas.
  - Puesta en marcha de contenidos y jornadas en el nuevo espacio COVID-19 dentro del Portal Previene.

### • Mejora del absentismo

Para mejorar el absentismo de las empresas mutualistas, Fraternidad-Muprespa ha trabajado sobre un tripe enfoque: gestión excelente; activación de la empresa; y activación del paciente.

- **Gestión excelente.** Revisión de los procesos de negocio más relevantes plasmando los puntos débiles y trabajando para mejorarlos. La Mutua se ha dotado de mecanismos y herramientas que le permiten conocer qué sucede en cada momento y dónde se han producido desviaciones, con el afán de reconducirlas analizándose datos masivos de salud para comprobar si las pautas y actuaciones marcadas eran las adecuadas o si se deberían reforzar con nuevas propuestas.
  - Revisión y mejora de la consulta médica de contingencia común, para realizar una adecuada valoración funcional de la situación de salud-enfermedad del paciente. Se han desarrollado guías y decálogos para la gestión eficaz de la contingencia común por parte del personal sanitario, unificando los criterios de los profesionales, facilitando un mejor seguimiento de los procesos, además de alinearse con los criterios y propuestas de valoración del INSS. Además se han habilitado para el colectivo médico alertas, datos e informes actualizados que posibilitan la mejora de la gestión del absentismo.
  - Optimización de las reuniones de incapacidad temporal por contingencia profesional, para lograr una mayor eficacia y eficiencia de las herramientas de control de la incapacidad temporal. Para ello se seleccionan de manera automática los expedientes a revisar en la reunión en base a una serie de indicadores.
- **Activar a la empresa.** La empresa es el principal aliado de la Mutua para la mejora de la calidad y la salud de los trabajadores que atiende, por eso se ha aprovechado el enfoque epidemiológico para trasladar a las empresas una explicación sobre su absentismo.
  - Presentación del modelo de gestión de la Mutua a aquellas empresas mutualistas que quieren mejorar sus ratios de absentismo y la salud de sus trabajadores.
  - Creación de un fondo documental a disposición de las empresas interesadas. Se trata de propuestas y experiencias contrastadas y con evidencia científica enfocadas a la mejora de su absentismo.
  - Entrega a las empresas de propuestas más ajustadas a sus problemas, en función de los resultados de los estudios de la salud poblacional.

- Puesta a disposición de los mutualistas de informes a través de la Oficina Digital para la gestión de su absentismo con: indicadores de IT, duración de los procesos, patologías con mayor incidencia.
- Desarrollo de una cultura de la salud para los trabajadores a través de la oferta en línea de contenidos del Aula Prevención y los nuevos contenidos del Rincón de la Salud.
- Actualización tecnológica y funcional de AppSent, revisando e incorporando información de contingencia común, que permite a las empresas realizar el seguimiento del absentismo de sus trabajadores.
- **Activar al paciente.** Fraternidad-Muprespa ha analizado los factores recurrentes en las bajas por enfermedad de los pacientes para informarles y formarles en sus patologías y contribuir a su prevención.
  - Ampliación de la información sobre el paciente a través de distintos canales: creación de cuestionario socio-sanitario-laboral con antecedentes (familiares, laborales...), escala de somatización, de ansiedad, hábitos, y actividad física; posibilidad de registro en línea de nuevos usuarios y dossier de bienvenida al paciente.
  - Creación de contenidos y puesta a disposición del paciente. El Portal del Paciente y la App Mi Frater Paciente, permiten al paciente acceder a su historia clínica y a sus pruebas diagnósticas, así como a contenidos en materia de salud y de prevención que le facilitan la relación con la Mutua y le previenen de futuras recaídas.
  - Renovación y ampliación de la Oficina Digital para implicar al paciente en el intercambio de información con la Mutua de forma que se eviten gestiones innecesarias. Se han implementado medios telemáticos de comunicación (Oficina Digital, los SMS, el correo electrónico -a través de un tercero de confianza- con notificación fehaciente...) para: reconocimiento del derecho (prestaciones, resoluciones INSS, reintegro de gastos...), el recordatorio de citas por SMS, confirmación de la llegada al centro desde el móvil, y la solicitud del volante de solicitud de asistencia mediante notificación eVSA.

### • Excelencia sanitaria

Para la mejora de la excelencia sanitaria y la adaptación a un entorno más complejo y difícil de gestionar, Fraternidad-Muprespa ha trabajado en tres líneas: Optimización y adecuación de la red asistencial a la normativa y a las necesidades reales; Potenciación de la gestión sanitaria innovadora; Constitución del Hospital Habana como corazón sanitario de la Mutua.

#### • Optimización y adecuación de la red asistencial a la normativa y a las necesidades reales de la Mutua.

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ha sido un elemento decisivo a la hora de redefinir la red asistencial. La Mutua presta la asistencia sanitaria con su propia red ambulatoria y hospitalaria, con centros de otras mutuas, a través de convenios con administraciones públicas, y con centros sanitarios ajenos que complementan su oferta asistencial, siendo estos un eslabón esencial en la cadena de valor sanitaria.

- Configuración y licitación de la red concertada. Se ha elaborado un mapa sanitario de cada región según las nuevas necesidades buscando una mayor colaboración de estos centros. Para poder trabajar con los centros concertados ha sido básico el avance en la adjudicación de proveedores según la Ley de Contratos del Sector Público. 📍
- Alineación del servicio de la red concertada con los estándares de calidad de los centros propios. En los contratos se han incluido criterios de ejecución (tiempos de citación, de comienzo de tratamiento, de realización de informes y entrega de pruebas), y la posibilidad de realizar encuestas de satisfacción para disponer de información sobre la actividad desarrollada por el proveedor y la calidad percibida por los pacientes. 📍
- Mejora en la comunicación telemática con los proveedores sanitarios permitiendo un intercambio de información a varios niveles: envío y recepción de documentación, gestión de citas, comunicaciones, integración automática de las imágenes e informes en las aplicaciones de la Mutua.
- Implantación de un nuevo sistema digital de contratación. Mejora de la anterior versión incorporando nuevas funcionalidades (en registro de la información, seguimiento de los expedientes, validaciones, etc.) con información más visible y ordenada.
- **Potenciación de la gestión sanitaria innovadora.** Fraternidad-Muprespa tiene una gran inquietud por la mejora continua en todos los ámbitos, especialmente en aquellos que tienen una mayor exigencia por parte

de los pacientes. Para ello, se ha potenciado el análisis de las nuevas tendencias en salud o las terapias más innovadoras, el papel que tienen en el proceso de trabajo asistencial los colectivos de fisioterapia y de enfermería, la importancia de la calidad de la información para el diagnóstico, y las nuevas fórmulas en línea en la atención al paciente, la formación o un plan rupturista de la rehabilitación, entre otras iniciativas.

- Reactivación del Comité de Expertos, cuyo objetivo es promover y vehicular la incorporación de nuevas técnicas sanitarias, como un organismo interno consultor de la Mutua. 📍
- Implantación de una solución de codificación CIE-10-ES y CIE-9-MC, para la codificación automática de diagnósticos y procedimientos, mediante una herramienta basada en el lenguaje natural del médico, que ayuda al personal facultativo a clasificar los procesos. Fraternidad-Muprespa se alinea con los requerimientos del Instituto Nacional de la Seguridad Social y los Servicios Públicos de Salud hacia el uso del modelo CIE-10 y, además, permite la elaboración de estadísticas y estudios de morbilidad.
- Desarrollo del papel de la fisioterapia y la enfermería, con objeto de incorporar todas las visiones posibles para unificar su funcionamiento e incorporar las acciones más beneficiosas en el trabajo de cada profesional sanitario. El proyecto se ha concretado en el desarrollo de una serie de manuales, protocolos y procedimientos que han contribuido a compartir conocimientos, optimizar la atención sanitaria y racionalizar el uso de los centros protegiendo la salud de los trabajadores.
- Impulso de la gestión clínica a distancia, para dar un servicio excelente al paciente más allá de los centros asistenciales propios, ampliando su cobertura con la aplicación de tecnología y la mejora de procesos, jugando el Hospital Habana un papel preferente, como fuente de innovación, docencia, y por su labor integrada con la red.
- Implantación de un sistema de ordenación de pacientes, para ordenación del flujo de pacientes que acuden a los centros de atención, mediante la instalación de Puntos de Atención Digital (PAD), o quioscos de auto-servicio de tickets, e impresoras de tickets identificativos del turno de atención, así como de pantallas de llamadas.
- **Constitución del Hospital Habana como corazón sanitario de la Mutua.** Se han puesto en marcha en el Hospital nuevos procedimientos y aplicativos que buscan garantizar que

la información llegue a aquellos profesionales que deben tomar decisiones sobre el paciente y que este pueda acceder a aquella información que le es más relevante.

- Implantación de un sistema de localización de pacientes y activos, que permite trazar, localizar e identificar los pacientes y activos en tiempo real mediante una serie de balizas de localización. 📍
- Desarrollo de aplicativos de planta. Sistemas de información que dan soporte a las actividades de los profesionales sanitarios como: la integración en la historia clínica electrónica de la monitorización de las constantes vitales, dispositivos móviles con acceso a la historia clínica, sistema de dispensación automática de medicamentos y la eliminación del papel.
- Desarrollo de aplicativos del bloque quirúrgico. Sistemas de información que dan soporte a las actividades relacionadas con el quirófano tales como: la programación de cirugías, profesionales que intervienen, seguimiento del paciente, trazabilidad del proceso de esterilización del instrumental, etc. y su integración en la Historia Clínica Electrónica.

“Para la mejora de la excelencia sanitaria y la adaptación a un entorno más complejo y difícil de gestionar, la Mutua ha trabajado en tres líneas: **Optimización y adecuación** de la red asistencial a la normativa y a las necesidades reales; **Potenciación de la gestión** sanitaria innovadora; **Constitución** del Hospital Habana como corazón sanitario.”

## MODELO PARTICIPATIVO

La definición del Plan Estratégico Corporativo se ha basado en un modelo participativo fundamentado en la colaboración y trabajo de toda la organización en sus distintos niveles y órganos: Comité de Dirección, Comité del PEC (COPEC), grupos de trabajo temáticos, unidades de servicios centrales y plantilla en general.

Asimismo, para su adaptación a las necesidades cambiantes del último año se han impulsado y priorizado nuevos mecanismos de actualización y flexibilidad. Además de pedirse opinión sobre los resultados de algunos proyectos a personas de las áreas afectadas por estos.

## COMITÉ DEL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO (COPEC)

El Plan Estratégico Corporativo cuenta con un comité encargado de analizar, controlar y hacer el seguimiento de su ejecución, así como de elaborar propuestas relacionadas con este.

El comité se compone del subdirector general de Sistemas de información y servicios, la dirección del departamento de Organización y planificación, y un representante de cada una de las Subdirecciones generales y de la Secretaría general.

El Comité del Plan Estratégico Corporativo se ha reunido en cinco ocasiones durante el 2020. Además, a lo largo del periodo comprendido entre 2018 a 2020 se han realizado siete mediciones del grado de ejecución del PEC, supervisadas por este comité.

## IV PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2021-2022

Concluida en 2020 la implantación del III Plan Estratégico Corporativo y dada la situación de crisis e incertidumbre causada por la pandemia a su finalización, durante el último trimestre del ejercicio se ha trabajado en la definición del IV Plan Estratégico Corporativo, con un plazo temporal de dos años (2021-2022), cuyo principal objetivo de negocio ha sido la sostenibilidad, y sobre el que pivotan cuatro objetivos:

- 2 objetivos de negocio
- Fidelizar a las empresas mutualistas.
  - Satisfacer al paciente.
- 2 objetivos transversales
- Conectar a los profesionales.
  - Mejorar las herramientas de trabajo.

## GRUPOS DE INTERÉS

Fraternidad-Muprespa, dada su naturaleza jurídica como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, su carácter de servicio público y su disposición a adaptarse ágilmente a las necesidades cambiantes del entorno, persigue estar en permanente interacción con todos sus grupos de interés.

Para conseguir la plena interacción y mantener un diálogo vivo, Fraternidad-Muprespa ha establecido canales de opinión y consulta para cada uno de los agentes, permitiéndoles participar en sus procesos económicos, ambientales y sociales.

A continuación se muestran los principales grupos de interés con los que se relaciona la Mutua, los canales a través de los que se relaciona con estos y la frecuencia con la que son usados dichos canales:



Grupo de interés	Mecanismo de participación	Frecuencia	Anotación
<b>Medioambiente</b>	Compromiso Pacto Mundial de Naciones Unidas	Constante	(1)
	Certificados medioambientales	Constante	(2)
	Verificación de la Huella de Carbono	Anual	(3)
<b>Sociedad civil</b>	Ley de transparencia y Portal de la transparencia	Siempre disponible	(4)
	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(6)
	Redes sociales	Constante	(6)
<b>Administración</b>	Leyes, Reales Decretos, Órdenes y Resoluciones	Sin frecuencia establecida	(7)
	Plan de relaciones institucionales	Según programa	
	Auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social	Anual	(8)
	Auditoría del Tribunal de Cuentas	Anual	(8)
	Supervisión y autorización de la masa salarial por parte de la Dirección General de Costes de Personal del Ministerio de Hacienda	Anual	(8)
<b>Mutualistas</b>	Junta General	1 reunión	(9)
	Junta Directiva	5 reuniones	(9)
	Comisión Permanente	5 reuniones	(9)
	Comisión de Control y Seguimiento	2 reuniones	(10)
	Comisión de Prestaciones Especiales	7 reuniones	(10)
	Junta Asesora Nacional	0 reuniones	(11)
	Defensor del mutualista	A demanda	(12)
	Reuniones con empresarios	A demanda	
	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Contacte con nosotros (portal Web)	A demanda	(6)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(6)
	Oficina digital y aplicaciones móviles	Siempre disponible	(13)
	Encuestas de satisfacción	Constante	(14)
	<b>Agentes Sociales</b>	Comisión de Control y Seguimiento	2 reuniones
Comisión de Prestaciones Especiales		7 reuniones	(10)
<b>Trabajadores protegidos</b>	Defensor del mutualista	A demanda	(12)
	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Contacte con nosotros (portal Web)	A demanda	(6)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(6)
	Oficina digital y aplicaciones móviles	Siempre disponible	(13)
<b>Proveedores (sujeto TRLCSP)</b>	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Buzón de gestión de licitaciones	A demanda	(14)
	Plataforma de contratación del Sector Público	Siempre disponible	(15)
	Seguimiento de contratos	Constante	(16)
<b>Empleados</b>	Junta Directiva (representante de los trabajadores)	5 reuniones	(9)
	Comisión de Control y Seguimiento (representante de los trabajadores)	2 reuniones	(9)
	Encuesta de compromiso, clima laboral y cultura corporativa	Bienal	(17)
	Encuesta de riesgos psicosociales	Bienal	(18)
	Buzón Plan Estratégico Corporativo	A demanda	(19)
	Valoración de las comunicaciones internas	Constante	(20)
	Buzón innovación	A demanda	(21)
	Canal de control de conductas	A demanda	(22)

- (1) Referirse al apartado “Integración de la RSC y comportamiento ético” del capítulo “Responsabilidad social y medioambiental”.
- (2) Referirse al apartado “Certificaciones medioambientales” del capítulo “Responsabilidad social y medioambiental”.
- (3) Referirse al apartado “Desempeño ambiental” del capítulo “Responsabilidad social y medioambiental”.
- (4) Referirse al apartado “Transparencia en la gestión” del capítulo “Gobierno corporativo”.
- (5) Referirse al apartado “Centro de contacto” del capítulo “Su Mutua”.
- (6) Referirse al apartado “Difusión de información” del capítulo “Su Mutua”.
- (7) Referirse al apartado “Cambios normativos” del presente capítulo.
- (8) Referirse al apartado “Supervisión de la gestión” del capítulo “Gobierno corporativo”.
- (9) Referirse al apartado “Órganos de gobierno” del capítulo “Presentación”.
- (10) Referirse al apartado “Órganos de participación” del capítulo “Presentación”.
- (11) Referirse al apartado “Órganos de consulta” del capítulo “Presentación”.
- (12) Referirse al apartado “Defensor del mutualista” del capítulo “Su Mutua”.
- (13) Referirse a los apartados “Oficina digital” y “Portal del Paciente y App Mi Frater Paciente” del capítulo “Su Mutua”.
- (14) Referirse al apartado “Calidad del Servicio y satisfacción” del presente capítulo.
- (15) Referirse al apartado “Regulación de la licitación y contratación” del capítulo “Gobierno Corporativo”.
- (16) Referirse al apartado “Auditorías y sistemas de control” del capítulo “Gobierno corporativo”.
- (17) La encuesta de compromiso, clima laboral y cultura corporativa se realiza cada dos años a toda la plantilla, habiéndose realizado la última en 2019. Referirse al apartado “Clima laboral” del capítulo “Un buen lugar de trabajo”.
- (18) La encuesta de riesgos psicosociales se realiza periódicamente a toda la plantilla. En 2019 se llevó a cabo el III estudio de factores psicosociales. Referirse al apartado “Sistema de Gestión de la prevención de riesgos laborales” del capítulo “Un buen lugar de trabajo”.
- (19) Referirse al apartado “Modelo participativo” 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” del presente capítulo.
- (22) Referirse al apartado “Código de conducta” del capítulo “Gobierno corporativo”.

## PLAN DE EVOLUCIÓN DIGITAL -PIONEROS DIGITALES-

Fraternidad-Muprespa apostó hace 20 años por la digitalización y la tecnología, consciente de que era la manera para alcanzar una gestión eficaz que permitiese mejorar su servicio y le acercase a su voluntad de ofrecer una asistencia sanitaria excelente. Aquel inicio precoz de transformación digital permite hoy a La Mutua hablar de evolución digital y poner en valor sus años de experiencia en este ámbito al servicio de las personas.

El Plan de Evolución Digital es uno de los principales objetivos de planificación estratégica de apoyo al negocio, presente en el Plan Estratégico Corporativo 2018-2020 y herramienta fundamental para la ejecución del IV Plan Estratégico Corporativo 2021-2022. Baza su estrategia en el cambio de procedimientos y políticas sustentadas en el uso de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, para hacer más eficientes los procesos internos y acercar la información al usuario digital. El plan busca implantar una gestión corporativa inteligente centrandolo su objetivo en la priorización de la vía digital para relacionarse con los distintos grupos de interés, de forma sencilla e intuitiva.

Los proyectos e iniciativas contempladas en el Plan de Evolución Digital se asientan en unos principios rectores y facilitadores del cambio que mejoran la relación con los grupos de interés (empresas mutualistas, trabajadores protegidos, pacientes y asesorías), y optimizan la calidad del servicio. Estos avances buscan fortalecer la relación con los distintos grupos, aportando cambios disruptivos y una evolución continua de los servicios digitales, dándoles autonomía y facilitándoles sus gestiones a través de Internet y las aplicaciones móviles.

El desarrollo de este plan pretende ayudar a la Mutua a alcanzar sus objetivos de negocio, manteniendo su carácter innovador y su trayectoria pionera en el ámbito digital.

### ORIGEN Y GRADO DE AVANCE

El plan se elaboró a lo largo del primer semestre de 2018, en los primeros meses de ejecución del Plan Estratégico Corporativo 2018-2020. Para su elaboración se involucró tanto a la red de atención como a los servicios centrales de la Mutua mediante sesiones formativas e informativas, puesta en común, entrevistas, cuestionarios, recogida de propuestas y sesiones de revisión, entre otras. Como resultado se hizo un

diagnóstico del nivel de madurez digital existente y se diseñó una estrategia de evolución digital para un horizonte cercano de dos años. La estrategia estableció una serie de líneas de trabajo que agrupaban iniciativas que han sido ejecutadas en su mayoría entre 2019 y 2020.

La ejecución y desarrollo del Plan de Evolución Digital se inició en junio de 2018 y ha sido planificado y revisado semestralmente por la dirección de Fraternidad-Muprespa, encomendando las nuevas iniciativas surgidas a equipos de trabajo multidisciplinares de la propia entidad, apoyados y coordinados por la Oficina de Evolución Digital de Fraternidad-Muprespa, un equipo con funciones de oficina técnica de proyectos.

En 2020 el Plan de Evolución Digital ha alcanzado un grado de avance del 89%, completándose la ejecución de iniciativas de gran impacto en la digitalización de la entidad. Entre las más destacadas se encuentran:

- La implantación de un conjunto de soluciones y servicios para la digitalización de los principales puntos de contacto con los mutualistas.
- La modernización de las herramientas que la Mutua pone a disposición de los asesores para potenciar su experiencia digital.
- La potenciación de la relación digital con los pacientes, consolidando la App Mi Frater Paciente como el principal canal de relación, mejorando y enriqueciendo contenidos y servicios que permitan realizar trámites de una forma fácil, segura, sencilla con aportación de valor al trabajador afiliado.
- La evolución de la solución CRM (Customer Relationship Management) corporativa para la gestión de las relaciones con los clientes (empresas, asesorías) con el fin de adaptarla a la información que proporciona el uso de los nuevos canales digitales.
- La digitalización y optimización de la relación entre la Mutua y los proveedores de la cadena de valor.

Además, durante este año se ha abierto una nueva línea de trabajo "Modelo de negocio y disrupción", con el lanzamiento de una iniciativa disruptiva que tiene por objetivo impulsar el uso de soluciones de telemedicina en los procesos de rehabilitación.



**Analítica avanzada de clientes**  
"Knowledge driven Fraternidad-Muprespa"

**Cultura abierta y gestión del cambio**  
"Nuevas formas de trabajo, mismo alma y valores"



**Estrategia de marketing y comunicación**  
"Vivir Fraternidad-Muprespa, una experiencia única"

**Oficina y centro asistencial digital**  
"Innovación en los espacios de atención"



**Simplificación, optimización y digitalización de los procesos**  
"Más valor, menos manualidad"

**Mutua abierta y en red**  
"Construir un ecosistema abierto de creación de valor"



**Gestión omnicanal con el cliente**  
"Relación diferencial en un entorno transparente"

**Modelo de negocio y disrupción**  
"Impulsar el uso de soluciones de telemedicina en los procesos de rehabilitación"



Las 8 líneas de trabajo del Plan de Evolución Digital.

**evolución digital**

## 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 las propias mejoras implantadas puedan aportar. El sistema gira en torno a las propuestas que plantea la plantilla. 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 ha trabajado especialmente en las propuestas enfocadas a la digitalización de la relación con los mutualistas y pacientes, así como en las propuestas relacionadas con la automatización de trabajos rutinarios y repetitivos.

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 ámbito de la organización.

## HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

La apertura del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana (HFMH) en marzo de 2019 fue un hito especialmente importante para la Mutua, alcanzado gracias a la confluencia de numerosos proyectos enmarcados en un plan de trabajo integral. Cumplido un año desde su apertura, el Hospital se ha enfrentado a su prueba más dura, convertirse en un hospital COVID, apoyando la atención sanitaria de estos pacientes en los peores momentos de la pandemia.

## PLAN ESTRATÉGICO DEL HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

La voluntad de Fraternidad-Muprespa ha sido la de dar forma al Plan Estratégico del Hospital, al igual que ocurre con su Plan Estratégico Corporativo, promoviendo el carácter participativo en la definición de su estrategia. Este planteamiento ha perseguido dirigir el servicio que ofrece el Hospital a dar respuesta a las necesidades que tiene la organización en sus distintos ámbitos, en especial, atender a los pacientes que le son trasladados

desde la red de atención. Para ello, las dos primeras fases de la elaboración del plan (el análisis de la situación actual y la situación deseada futura) se realizaron mediante la participación de empleados de toda la organización a través de cuestionarios y la formación de grupos de trabajo.

De este modo, el Plan Estratégico del Hospital se formuló para dar respuesta a tres propósitos fundamentales:

- La plena integración de la estructura hospitalaria con la estructura de atención sanitaria de la Mutua.
- El liderazgo en el sector de la gestión traumatológica.
- La generación de conocimiento.

Y como parte del plan se definieron su misión y su visión estratégica de la siguiente manera:

### MISIÓN

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

### VISIÓN

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

## Objetivos estratégicos

El Plan Estratégico del Hospital se fijó cinco líneas de acción:

### Orientación al paciente

Promover un trato y servicio al paciente que destaque por su calidad. La excelencia en la atención es una exigencia innegociable, de manera que las actuaciones del Hospital deben estar regidas por la búsqueda de la excelencia 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 a través de sus centros asistenciales exige que desde el Hospital se establezcan mecanismos de coordinación que permitan ofrecer una respuesta ágil y homogénea.

El propósito es alinear la gestión sanitaria de la red de atención y del 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 el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana en un centro referente del sector en la asistencia traumatológica, por medio de 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.

## COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL HOSPITAL

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana cuenta con un órgano colegiado encargado de asignar sus objetivos y criterios de gestión, supervisar su ejecución, así como aprobar sus instrucciones de funcionamiento. Sus integrantes son el subdirector general de Gestión, el director gerente del Hospital, el jefe del servicio de Traumatología del Hospital, el director del centro de Coordinación asistencial y control de la incapacidad temporal y la directora territorial de Madrid y grandes mutualistas.

En 2020, el comité se ha reunido en 5 ocasiones, más allá de la coordinación ordinaria.

## COMISIONES

En 2020 se han creado distintas comisiones que han iniciado su actividad, destinadas a coordinar los distintos ámbitos del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana:

- Comisión de Dirección del Hospital
- Comité de Empresa
- Comité de Expertos 
- Comisión de Docencia
- Comisión de Farmacia e infecciones
- Comisión de Seguridad e historias clínicas
- Comisión de Quirófano

## CAMBIOS NORMATIVOS

La estrategia de la Mutua ha tenido que adaptarse durante 2020 a algunos cambios del entorno entre los que destacan los siguientes del ámbito regulatorio:

- Medidas adoptadas en las prestaciones IT COVID.
- Medidas adoptadas en la consideración como contingencia profesional derivada de accidente de trabajo las enfermedades del personal que presta servicio en centros sanitarios o socio-sanitarios como consecuencia del contagio por COVID-19.
- Medidas adoptadas para regular distintas ayudas económicas para los trabajadores autónomos.
- Medidas para hacer frente al impacto producido por la COVID-19 reforzando la protección de los trabajadores, las familias y los colectivos vulnerables; apoyando la continuidad en la actividad productiva y el mantenimiento del empleo; y reforzando la lucha contra la enfermedad.
- Definición y medidas adoptadas para la regulación del trabajo a distancia.
- Regulación de los planes de igualdad, así como su diagnóstico, y medidas específicas para hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación entre mujeres y hombres en materia retributiva.
- Modificación y ampliación del Plan general de actividades preventivas a desarrollar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
- Suspensión de la aplicación del sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales por disminución de la siniestralidad laboral.

## PRESTACIÓN IT COVID

**Real Decreto-ley 6/2020, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública.**

Al objeto de proteger la salud pública, se ha considerado, con carácter excepcional, situación asimilada a accidente de trabajo, exclusivamente para la prestación económica de incapacidad temporal del sistema de Seguridad Social, aquellos periodos de aislamiento o contagio de las personas trabajadoras provocado por el virus COVID-19. Como consecuencia de esta medida, la Mutua ha adaptado sus procedimientos para identificar y conciliar bajas médicas a las que sería de aplicación esta regulación.

## PRESTACIÓN AT COVID PARA PERSONAL SANITARIO Y SOCIOSANITARIO

**Real Decreto-ley 19/2020, por el que se adoptan medidas complementarias en materia agraria, científica, económica, de empleo y Seguridad Social y tributarias para paliar los efectos del COVID-19.**

Se ha otorgado la consideración como contingencia profesional derivada de accidente de trabajo a las enfermedades del personal que presta servicio en centros sanitarios o socio-sanitarios como consecuencia del contagio del virus SARS-CoV2 durante el estado de alarma. En este sentido, la Mutua ha tenido que arbitrar mecanismos (aplicaciones, procedimientos y documentación) para identificar y dar cobertura a estos supuestos.

## PRESTACIONES EXTRAORDINARIAS POR CESE DE ACTIVIDAD DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

**Real Decreto-ley 8/2020, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.**

**Real Decreto-ley 24/2020, de medidas sociales de reactivación del empleo y protección del trabajo autónomo y de competitividad del sector industrial.**

**Real Decreto-ley 30/2020, de medidas sociales en defensa del empleo.**

A consecuencia del estado de alarma y las limitaciones de movilidad y resto de restricciones, se han regulado distintas prestaciones económicas para los trabajadores autónomos, con el fin de ayudarles a sobrellevar esta situación. La labor de la Mutua ha consistido en tramitar ágilmente todas las solicitudes recibidas de estas prestaciones, tras revisar el cumplimiento de requisitos y gestionar sus pagos periódicos. 📞



## MEDIDAS PARA HACER FRENTE AL IMPACTO DEL COVID-19

**Real Decreto-ley 8/2020, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.**

Las medidas adoptadas en el Real Decreto-ley están orientadas a un triple objetivo: reforzar la protección de los trabajadores, las familias y los colectivos vulnerables; apoyar la continuidad en la actividad productiva y el mantenimiento del empleo; reforzar la lucha contra la enfermedad. En consecuencia, la Mutua ha elaborado distintos planes internos de actuación con medidas técnicas, organizativas, de gestión y de salud laboral, que han incorporado, tanto las recomendaciones sanitarias de cada momento, como distintos mecanismos para facilitar que las personas trabajadoras con responsabilidades familiares hayan podido acogerse a permisos de adaptación de jornada o al uso preferente del teletrabajo, donde haya sido posible. Las medidas propuestas en el Real Decreto-ley, y especialmente las relativas al Plan Me Cuida, ya estaban contempladas en el primer Plan de Contingencia COVID-19 de Fraternidad-Muprespa, de 10 de marzo de 2020 y se han venido manteniendo y prorrogando con posterioridad, en los sucesivos planes de actuación de la Mutua y sus actualizaciones: Plan de Retorno post COVID-19, de 13 de mayo de 2020 y Plan de Continuidad post COVID-19, de 7 de septiembre. 

## TRABAJO A DISTANCIA

**Real Decreto-ley 28/2020, de trabajo a distancia.**

Se han definido y adoptado medidas para la regulación del trabajo a distancia. La implementación de esta modalidad de trabajo ligada a razones de conciliación se llevó a efecto en la Mutua en 2013 mediante el todavía vigente Acuerdo Marco de Teletrabajo suscrito con la representación de los trabajadores. Esta situación de partida y las medidas de teletrabajo preferente por causa de la pandemia permitirán a la Mutua abordar en un futuro la adaptación de su convenio a esta nueva normativa a lo largo de 2021. 

## PLANES DE IGUALDAD E IGUALDAD RETRIBUTIVA

**Real Decreto 901/2020, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.**

**Real Decreto 902/2020, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.**

Estos reales decretos han tenido por objeto en primer lugar el desarrollo reglamentario de los planes de igualdad, así como su diagnóstico, incluidas las obligaciones de registro, depósito y acceso para la igualdad efectiva de mujeres y hombres sin perjuicio de las disposiciones que establezcan al respecto los convenios colectivos, dentro del ámbito de sus competencias, y en segundo lugar el establecimiento de medidas específicas para hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación entre mujeres y hombres en materia retributiva, desarrollando los mecanismos para identificar y corregir la discriminación en este ámbito y luchar contra la misma, promoviendo las condiciones necesarias y removiendo los obstáculos existentes.

El 16 de diciembre de 2020, la Mutua y la representación de las personas trabajadoras han acordado, en el seno de la Comisión de Igualdad, prorrogar durante 2021 el III Plan de Igualdad de Fraternidad-Muprespa, acordando igualmente impulsar durante el primer trimestre de 2021 la adaptación del Plan de Igualdad a las previsiones normativas contenidas en los reales decretos. 

## PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS

**Resolución de 25 de septiembre de 2020, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se amplían, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, las actividades preventivas de la Seguridad Social previstas en la Resolución de 28 de marzo de 2019, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establece el Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social a aplicar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2019.**

Según lo dispuesto en Resolución, se ha modificado y ampliado el Plan general de actividades preventivas a desarrollar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social en 2020, además de haber requerido información sobre la ejecución del Plan, las facultades de aplicación y entrada en vigor.

En virtud de lo dispuesto, la Mutua ha presentado a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS) la planificación de actividades preventivas previsto para 2020, resultando favorable. Conforme a dicha situación, a lo largo del año 2020 la Mutua ha actuado ofreciendo servicio a un total de 4.855 empresas, realizando 2.105 visitas presenciales y 16.677 actuaciones telemáticas. 

## SUSPENSIÓN DEL INCENTIVO BONUS

**Real Decreto-ley 28/2018, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo.**

En Real Decreto-ley ha suspendido la aplicación del sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales por disminución de la siniestralidad laboral, para las cotizaciones que se hayan generado durante el año 2019. Suspensión que se extenderá mientras el Gobierno no proceda a la reforma del citado Real Decreto. A lo largo del año 2020 la Mutua no ha tramitado, por lo tanto, ninguna solicitud.

## CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Fraternidad-Muprespa apuesta por la calidad, la sostenibilidad medioambiental y la responsabilidad social, tal y cómo reflejan sus logros y avances del último año. La Mutua persigue ofrecer el mejor servicio a sus clientes y grupos de interés, desde la mayor implicación y compromiso. Para conocer el grado de satisfacción de los clientes y recabar información que ayuden a la mejora habilita mecanismos de medición. En esta importante retroalimentación, la entidad considera de interés la gestión de las felicitaciones recibidas.

### LA CALIDAD PERCIBIDA

La Mutua quiere mantener al cliente en el centro de su atención, para lo cual establece canales de comunicación en forma de encuestas que le permiten conocer su satisfacción en relación al servicio recibido. Durante el 2020 la Mutua ha analizado el grado de satisfacción de más de 11.210 pacientes, que han pasado por sus centros asistenciales o han valorado los servicios a través de encuestas telefónicas.

La valoración general medida a través de dichas encuestas se ha incrementado con respecto al ejercicio anterior, alcanzando un 8,84 (en una escala de 1 a 10) en 2020, frente al 8,36 obtenido en 2019.

A continuación se detalla la valoración obtenida por cada ámbito del servicio::

	2019	2020
Atención recibida		
Admisión	8,53	9,01
Servicio médico	8,50	8,90
Servicio enfermería	8,82	9,28
Servicio de rehabilitación	9,03	9,23
Tiempo de espera	8,11	8,58
Información recibida	8,17	8,80
Instalaciones	8,29	8,98
Valoración general	8,36	8,84

A través de las encuestas realizadas 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 es especialmente relevante conocer su nivel de satisfacción durante dicho proceso.

Los pacientes han valorado su satisfacción global en relación a la hospitalización con un 9,31 (en una escala de 1 a 10), cifra prácticamente igual a la del ejercicio anterior. A su vez, el nivel de participación ha disminuido ligeramente hasta el 26,8%, a pesar de que el número de encuestas completadas ha sido igual al del ejercicio anterior (381 en 2020 respecto a las 383 de 2019).

Resultados de la encuesta de satisfacción hospitalaria:

	2018	2019	2020
Núm. pacientes	776	1.359	1.392
Encuestas completadas	339	383	381
Participación (%)	43,68	28,18	26,8
Índice medio de satisfacción	9,68	9,37	9,31

## 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 2020 se han recibido hasta 500 felicitaciones. En estas se han identificado más de 1.000 aspectos distintos por los que los clientes han mostrado su satisfacción, principalmente relacionados con el personal que le ha atendido (médico, enfermería, rehabilitación y administración). El año pasado hubo 1.057 felicitaciones y más de 2.167 aspectos distintos por lo que los clientes han mostrado su satisfacción.

## CERTIFICACIONES

Las certificaciones y otras acreditaciones obtenidas por Fraternidad-Muprespa son la demostración palpable de que la entidad cumple la normativa vigente en su ejecución de servicio, y constituyen parte fundamental de los mecanismos de supervisión sobre la gestión que conforman su gobierno corporativo. No obstante, la entidad no los concibe como un mero distintivo de garantía y seguridad de cara al cliente, sino que es consciente del prestigio que le otorgan de cara al mercado.

Más allá de las certificaciones consolidadas en el funcionamiento habitual de la entidad cabe subrayar algunos aspectos relativos a estas acaecidos durante el ejercicio 2020. 

### CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

Fraternidad-Muprespa ha conseguido la certificación en la norma ISO 14001:2015 de sistemas de gestión ambiental, en otros 2 de sus centros asistenciales, sumando así un total de 73 centros certificados. 



Asimismo, la Mutua ha obtenido en 2020 el certificado de verificación de Huella de Carbono conforme la norma ISO 14064-1:2006 Gases de Efecto Invernadero, por cuarto año consecutivo por parte de ICDQ Instituto de Certificación, S.L, verificador Medioambiental acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). Se ha procedido al registro de la Huella de Carbono en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, obteniendo el sello de Huella de Carbono Calculo + Reduzco. 

Ecología y el Reto Demográfico, obteniendo el sello de Huella de Carbono Calculo + Reduzco. 

### SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En 2020 se ha obtenido la renovación del Certificado del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones (Norma ISO 10002:2015) por tercer año consecutivo desde que se implantó dicha norma en 2018.



 La información sobre las distintas certificaciones obtenidas por la entidad que dan forma a la supervisión de la gestión quedan recogidas en el apartado "Gobierno corporativo" del presente informe anual. 

## RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

Los reconocimientos y premios que ha recibido la Mutua, más allá de ser motivo de orgullo para todos sus miembros, son apreciados en la medida que avalan su labor en los distintos ámbitos a los que hacen referencia.

### PREMIO “LOS MEJORES DE PR”

El doctor José Fabregat, director gerente del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, ha recibido el premio “Los mejores de PR”, otorgado por su labor como especialista en medicina hiperbárica y su trabajo en este campo para tratar a pacientes COVID.

“+compromiso,  
alianza de mutuas:  
**548.000** empresas  
mutualistas  
**4.660.000** trabajadores  
protegidos en  
contingencias profesionales  
**3.112.000** trabajadores  
protegidos en contingencias  
comunes  
**935.495** autónomos  
**361** centros asistenciales  
**6** hospitales y clínicas  
Más de **7.200**  
profesionales”

## ALIANZA +COMPROMISO

Asepeyo, Fraternidad-Muprespa y MC Mutual han firmado un acuerdo de colaboración bajo el nombre +compromiso, alianza de mutuas, el 26 de marzo de 2019 en Madrid, para ampliar y acercar su servicio a las empresas mutualistas. 

Las tres entidades suman alrededor de 548.000 empresas mutualistas, dan cobertura a 4.660.000 trabajadores en contingencias profesionales, a 3.112.000 en contingencias comunes y 935.495 autónomos. Disponen de una gran red asistencial, formada por 361 centros asistenciales y 6 hospitales y clínicas, y más de 7.200 profesionales, de los cuales 3.500 son del ámbito sanitario.

Las acciones más destacadas de +compromiso, alianza de mutuas, son las de compartir los centros asistenciales y administrativos propios de cada mutua, prestando recíprocamente:

- Asistencia sanitaria hospitalaria, ambulatoria, recuperadora y de pruebas complementarias en contingencias profesionales.
- La realización de pruebas diagnósticas, tratamientos terapéuticos y rehabilitadores en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencias comunes.
- Investigar e innovar para reducir las contingencias profesionales.
- Colaborar en actividades preventivas para las empresas mutualistas y en el desarrollo de aplicativos informáticos comunes.
- Desarrollar proyectos de forma conjunta en los ámbitos de gestión, salud, prestaciones y prevención de riesgos laborales.

Con esta alianza, las tres mutuas se acercan a sus usuarios agilizándoles los trámites, ofreciéndoles un mejor servicio, ya que acortan distancias entre su población protegida y sus centros asistenciales. Además, refuerza su compromiso de mejora de la prestación del servicio, así como de la gestión de los recursos, con la voluntad de ser un referente sanitario, buscando siempre la mayor calidad y eficiencia.

+compromiso, alianza de mutuas nació al amparo del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por RD Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, que dispone en su artículo 82.2 “las prestaciones sanitarias comprendidas en la protección de las contingencias profesionales serán dispensadas a través de los medios e instalaciones gestionados por las mutuas, o, preferentemente, mediante

convenios con otras mutuas”, y por el RD 1630/2011, de 14 de noviembre, que establece en su artículo 6 “con el fin de obtener la mayor eficacia y racionalización de los recursos que gestionan, las mutuas podrán establecer entre ellas los acuerdos de colaboración que sean necesarios (...)”.

Durante el 2020, los diversos grupos de trabajo establecidos han desarrollado los marcos de colaboración, entre los que han sido especialmente significativo el ámbito sanitario, tecnológico, la contratación de servicios y las infraestructuras y equipamientos.

Las principales actuaciones realizadas durante el ejercicio han sido:

- Creación de un cuadro de mando de indicadores para el seguimiento de la alianza e inclusión de la perspectiva COVID.
- Establecimiento de protocolos de actuación conjuntos en materia de contingencia profesional.
- Cesión de espacios (temporales o permanentes) como mecanismo de mejora de la eficiencia de los recursos de la alianza y del sistema.
- Establecimiento de un protocolo de equipamiento y conectividad TIC en las cesiones de espacios.
- Trabajo colaborativo en el abordaje de las prestaciones extraordinarias por cese de actividad y la IT COVID.
- Elaboración de pliegos comunes para la licitación de conciertos sanitarios y la correspondiente contratación.

+compromiso, alianza de mutuas, sigue trabajando en dar el mejor servicio a sus empresas mutualistas.



+compromiso  
alianza de mutuas



INFORMACIÓN  
DE GESTIÓN

“**117.965** empresas afiliadas en CP  
**84.412** empresas con CC contratada  
**1.416.811** trabajadores protegidos en CP  
**1.179.142** trabajadores protegidos en CC”

### EMPRESAS AFILIADAS

Fraternidad-Muprespa ha experimentado una reducción de un 3,37% en empresas mutualistas, con lo que, a cierre del ejercicio, la Mutua ha contado con 117.965 empresas afiliadas en contingencias profesionales, de las que 84.412 tenía contratada, también, la contingencia común.

Evolución de empresas afiliadas (miles)



CP: Contingencia profesional. CC: Contingencia común.

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 2020 la media de trabajadores protegidos por la Mutua en contingencias profesionales ha alcanzado la cifra de 1.416.811, lo que supone una reducción del 2,57% respecto al ejercicio anterior. Con este dato, se reduce el aumento que se había producido en el ejercicio anterior, propiciado por la obligatoriedad de los trabajadores por cuenta propia a cubrir la contingencia profesional, si bien la disminución se concentra en los trabajadores por cuenta ajena.

De los trabajadores protegidos en contingencia profesional, el 85,45% (1.210.681) han sido trabajadores por cuenta ajena y el 14,55% (206.130) trabajadores por cuenta propia.

### Evolución de trabajadores protegidos en contingencia profesional (miles)



En contingencia común, la población protegida por Fraternidad-Muprespa en 2020 se ha reducido en un 3,73%, situando la cifra de trabajadores afiliados en 1.179.142, de los que el 82,61% (974.074) han sido trabajadores por cuenta ajena y el 17,39% (205.068) por cuenta propia.

### Evolución de trabajadores protegidos en contingencia común (miles)



En 2020, los trabajadores por cuenta ajena protegidos en ambas contingencias han constituido el 80,46% del total, es decir, ha disminuido su cifra en 1,29 puntos respecto año anterior.

### Porcentaje de trabajadores por cuenta ajena protegidos respecto al total



Por sectores de actividad se evidencia que la población protegida por la Mutua se dedica principalmente al sector servicios, seguido de industria.

### Distribución de trabajadores protegidos en contingencia profesional por sector



### Distribución de trabajadores protegidos en contingencia común por sector



La distribución por comunidades autónomas de los trabajadores protegidos por Fraternidad-Muprespa en cada contingencia pone de manifiesto la implantación de la entidad en todo el territorio nacional.

### Evolución de trabajadores por contingencia y comunidad autónoma

Comunidad autónoma	Contingencia Profesional		Contingencia común	
	2019	2020	2019	2020
Andalucía	302.720	291.035	231.126	221.060
Aragón	25.424	24.567	22.411	20.952
Asturias, Principado de	21.736	21.292	19.247	18.891
Baleares, Islas	24.562	21.778	22.327	19.607
Canarias	41.931	40.146	36.402	34.447
Cantabria	16.785	16.299	15.290	14.522
Castilla – La Mancha	93.263	91.815	81.318	79.891
Castilla y León	91.445	90.169	83.040	81.096
Cataluña	119.307	113.401	107.314	100.103
Ceuta, C. autónoma de	1.098	1.293	940	844
Extremadura	29.253	28.800	26.417	26.030
Galicia	101.937	100.684	90.524	89.207
La Rioja	13.065	12.951	12.034	11.637
Madrid, Comunidad de	346.462	342.221	294.324	287.058
Melilla, C. autónoma de	1.133	1.588	764	802
Murcia, Región de	44.662	45.086	30.208	29.165
Navarra, Com. foral de	18.192	17.700	15.893	14.451
País Vasco	66.543	64.489	54.278	51.302
Valenciana, Comunidad	94.655	91.497	80.986	78.077
<b>Total</b>	<b>1.454.173</b>	<b>1.416.811</b>	<b>1.224.843</b>	<b>1.179.142</b>

**“710.744.654 euros**  
Recaudación por  
contingencia profesional

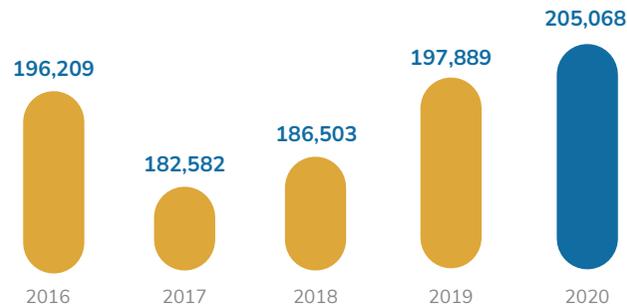
**432.509.513 euros**  
Recaudación por  
contingencia común

**20.965.040 euros**  
Recaudación por el  
Cese de actividad  
de trabajadores autónomos”

## AFILIACIÓN DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

El número de trabajadores autónomos adheridos a la Mutua en 2020 ha alcanzado los 205.068 en contingencia común y 206.130 en contingencia profesional, frente a los 197.889 y 197.902 respectivamente de 2019. Esto supone un aumento del 3,63%.

Evolución de trabajadores autónomos adheridos



## RECAUDACIÓN

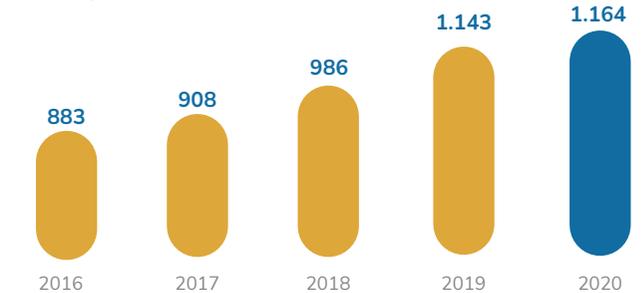
El ejercicio 2020 se ha caracterizado por el mantenimiento (ligera caída del 0,2%) de la recaudación por cuotas en la contingencia profesional que se han situado en 710.744.654 euros.

En contingencia común, la recaudación se ha situado en 432.509.513 euros, representando un aumento del 4,66%, aproximadamente 11,84 millos de euros.

Las cuotas recaudadas por la cobertura del cese de actividad de los trabajadores autónomos (CATA) han sido de 20.965.041 euros, aumentando un 19,29%.

El volumen de cuotas devengadas en 2020 ha alcanzado la cifra de 1.164.219.208 euros, lo que ha supuesto un ligero incremento del 1,86% respecto al ejercicio precedente.

Evolución de cuotas devengadas (millones de euros)



La distribución de las cuotas devengadas evidencia que 3 de cada 5 euros que ha recaudado la Mutua durante el ejercicio 2020 proceden de la protección en contingencias profesionales.

Distribución de cuotas devengadas por tipo de cobertura



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

Comunidad autónoma	2019				2020				Proporción sobre el total (%)
	CP	CC	CATA	Total	CP	CC	CATA	Total	
Andalucía	130,32	61,55	4,77	196,64	123,38	55,83	3,67	182,88	15,71
Aragón	13,63	7,21	0,22	21,06	13,57	6,85	0,16	20,58	1,77
Asturias, Principado de	11,95	5,98	0,29	18,22	11,40	5,60	0,22	17,22	1,48
Baleares, Islas	13,21	7,37	0,19	20,77	10,59	5,88	0,13	16,60	1,43
Canarias	19,02	10,08	0,40	29,50	17,37	8,89	0,29	26,55	2,28
Cantabria	7,81	4,20	0,26	12,27	7,35	3,77	0,20	11,31	0,97
Castilla – La Mancha	43,75	21,20	2,14	67,09	42,39	19,71	1,69	63,78	5,48
Castilla y León	41,90	22,43	1,89	66,22	40,19	20,96	1,47	62,62	5,38
Cataluña	60,11	36,18	1,02	97,31	57,50	33,65	0,70	91,86	7,89
Ceuta, C. autónoma de	0,80	0,33	0,00	1,13	0,90	0,31	0,00	1,20	0,10
Extremadura	11,23	6,30	0,53	18,07	10,98	5,94	0,40	17,32	1,49
Galicia	49,60	28,28	1,38	79,26	48,43	27,49	1,09	77,02	6,62
La Rioja	5,54	3,17	0,27	8,97	5,35	2,92	0,20	8,47	0,73
Madrid, Comunidad de	188,71	144,20	0,89	333,79	210,54	184,28	8,28	403,11	34,62
Melilla, C. autónoma de	0,58	0,25	0,01	0,85	0,81	0,25	0,01	1,07	0,09
Murcia, Región de	20,23	8,32	0,70	29,25	20,70	7,71	0,56	28,98	2,49
Navarra, Com. foral de	11,08	5,35	0,23	16,66	10,24	4,56	0,18	14,98	1,29
País Vasco	39,22	18,15	1,10	58,47	37,50	16,67	0,76	54,93	4,72
Valenciana, Comunidad	43,46	22,70	1,28	67,44	41,55	21,24	0,93	63,72	5,47
<b>Total</b>	<b>712,14</b>	<b>413,25</b>	<b>17,58</b>	<b>1.142,97</b>	<b>710,74</b>	<b>432,51</b>	<b>20,97</b>	<b>1.164,22</b>	<b>100,00%</b>

**i** CP: Contingencia profesional. CC: Contingencia común. CATA: Cese de actividad de trabajadores autónomos.

La distribución del total de cuotas por sectores refleja que siete de cada diez euros recaudados han correspondido al sector servicios (70,17%). Este comportamiento se repite tanto en las cuotas procedentes de la contingencia profesional como de la contingencia común. Sin embargo, cambia sustancialmente en las cuotas por cese de actividad de los trabajadores autónomos, donde el sector primario ha tenido un peso muy superior en detrimento de la industria.

### Distribución de cuotas devengadas por sector



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



**“71.184**  
Contingencias profesionales

**50,03%**  
CP con baja médica

**814.802**  
Asistencias sanitarias en CP

**72.085.984** euros  
Gastos en incapacidad temporal por CP”

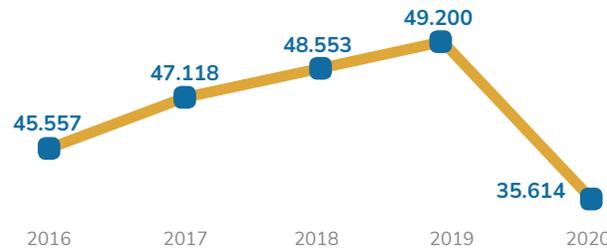
## ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA PROFESIONAL

### ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

En 2020, se han producido 71.184 contingencias profesionales, lo que ha supuesto un descenso de un 28,14% respecto al año anterior. De todas estas contingencias, el 50,03% (35.614 de las que 264 han sido enfermedades profesionales) han requerido una baja médica, lo que ha constituido un descenso del 27,61% respecto al año 2019.

La serie histórica de los últimos cinco años refleja como Fraternidad-Muprespa ha gestionado 40.203 contingencias profesionales con baja menos que en 2016, lo que representa una disminución del 21,83%.

#### Evolución de las contingencias profesionales con baja



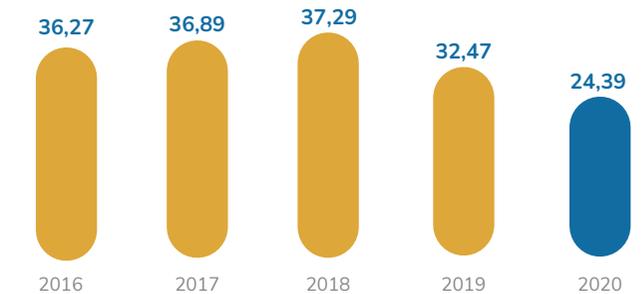
Si se profundiza en el análisis de los datos del ejercicio 2020, se observa que el 65,05% de los accidentes se han producido en el centro de trabajo, y de ellos el 99,22% han sido calificados con grado leve. Lamentablemente esta cifra no ha alcanzado el 100%, por lo que Fraternidad-Muprespa ha acompañado a 226 pacientes graves y ha perdido por fallecimiento a 53 trabajadores protegidos, 13 menos que en 2019.

#### Evolución de la distribución de los accidentes con baja por grado 2020

Grado	Evolución 2019/2020			
	2019	2020	Diferencia	Variación (%)
Leve	48.863	35.335	-13.528	-27,69
Grave	271	226	-45	-16,61
Mortal	66	53	-13	-19,70
<b>Total</b>	<b>49.200</b>	<b>35.614</b>	<b>-13.586</b>	<b>-27,61</b>

Como ya se ha indicado, el descenso de la actividad económica y una menor población protegida, consecuencia de la crisis económica originada por la pandemia y los diferentes estados de alarma, ha dado lugar a un descenso en el número de accidentes. Resulta interesante observar el índice de incidencia que relaciona el número de accidentes y la población protegida (calculado como el número de accidentes de trabajo por cada 1.000 trabajadores protegidos).

#### Evolución del índice de incidencia



Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo en sus centros propios, 814.802 asistencias sanitarias a los 71.184 pacientes que han sufrido alguna contingencia profesional, lo que da una media de algo más de 12 asistencias sanitarias por paciente. Esta ratio, teniendo en cuenta la duración de los procesos de incapacidad temporal por contingencia profesional de algo más de 44 días de media, se traduce en una actuación sanitaria cada 1,94 días de baja.

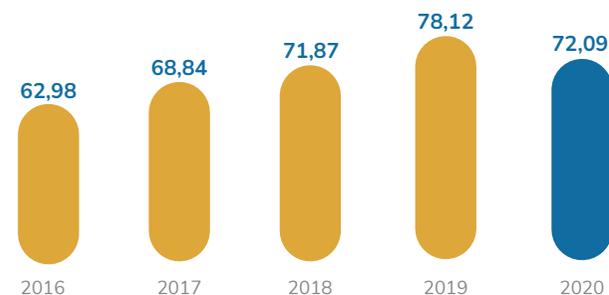
### Distribución de la actividad en contingencia profesional por tipo de actuación



La Mutua considera esencial en su actuación realizar diagnósticos correctos y proponer las mejores soluciones sanitarias para la recuperación del paciente. Las acciones realizadas en este sentido le han permitido reducir la estancia media en hospitalización del paciente en las instalaciones propias hasta los 3,8 días.

Los gastos de la incapacidad temporal por contingencia profesional (costes asociados a los accidentes de trabajo con baja y sin secuelas) han supuesto 72.085.984 euros en 2020, es decir, un gasto inferior en un 7,72% al del ejercicio anterior, rompiendo la tendencia ascendente de los últimos años, que se vuelve a acercarse a la cifra del 2018 (solo un 0,3% por encima).

### 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 104 millones de euros, frente a los 122 millones del año anterior, lo que ha representado un descenso del 14,75%.

### Distribución de capitales renta por tipo de pensión



### PRESTACIONES DE RIESGO POR EMBARAZO Y LACTANCIA

En el ejercicio 2020, la Mutua ha concedido 5.367 prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia, es decir, un 16,54% menos que el año anterior. En total se han entregado prestaciones por 534.038 días de incapacidad laboral por riesgo en el embarazo y lactancia, un 16,72% menos que en 2019.

La cifra destinada a esta prestación ha disminuido en 2020, abonándose 27.392.115 euros que se traducen en un 12,57% (3,93 millones de euros) menos que en 2019. Este es el tercer año que disminuye la cantidad destinada a esta prestación, desde que en 2012 se diese inicio a un aumento progresivo que alcanzó en 2017 su máximo de 35,5 millones de euros.

Para la gestión y valoración del riesgo laboral durante el embarazo, Fraternidad-Muprespa ha seguido las pautas de la Guía de ayuda publicada por la Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia en su segunda edición (enero 2019), que ha sido nuevamente actualizada a finales de 2020.

### PRESTACIONES POR CUIDADO DE MENORES

Fraternidad-Muprespa ha reconocido 381 prestaciones para madres y padres de menores que sufren cáncer u otras

enfermedades graves, por un importe total de 10.964.396 euros, un 13,19% más que lo abonado en el año 2019.

### PRESTACIONES POR CESE DE ACTIVIDAD DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

La Mutua ha reconocido 183 prestaciones por el cese de actividad de trabajadores autónomos frente a las 84 reconocidas en 2019, por un importe de 1.170.355 euros, lo que supone un aumento del 60,7%, frente a los 728.266 euros de 2019.

En 2020 se ha asumido -con cargo a esta contingencia- la cantidad de 19.979.723 euros, en concepto de cotizaciones asociadas a procesos de incapacidad temporal de trabajadores autónomos que hubieran superado los 60 días de duración. Esta cifra representa un aumento de 8.140.719 euros respecto al ejercicio 2019, año en el que dio inicio.

### SISTEMA DE REDUCCIÓN DE LAS COTIZACIONES POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES

En 2020 no ha habido tramitación del sistema Bonus para las cotizaciones generadas durante el año 2019.

Como parte de la campaña 2017, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS) ha resuelto como favorables 41 solicitudes de empresas que presentaron recurso de alzada por un importe total de incentivo a percibir de 1.161.438,63 euros.

En relación a la campaña 2018, la DGOSS ha considerado como favorables 6.031 solicitudes en informe propuesta, con un importe total de incentivo a percibir de 14.093.888,61 euros. Además, 10 solicitudes tramitadas inicialmente por Fraternidad-Muprespa, han sido resueltas como favorables en informe propuesta y abonadas por otra mutua responsable.

Asimismo se han resuelto como favorables 12 solicitudes en trámite de audiencia por un importe de 34.969,48 euros, mientras que ha determinado como desistidas 24 solicitudes en trámite de audiencia.

Por último, la DGOSS ha solventado como desfavorables 226 solicitudes en trámite de audiencia, de las cuales, se han presentado 24 recursos de alzada por parte de las empresas.

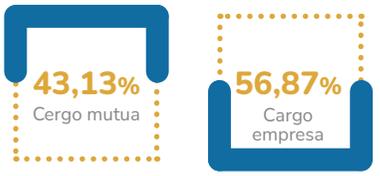
### Desglose del número de solicitudes y cuantía pagada

Situación	Núm. Solicitudes inicialmente recibidas		Núm. Solicitudes resueltas		Cuantía estimada (euros)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Desfavorable	210	166	378	250	--	--
Favorable	8.216	6.138	8.065	6.055	13.803.812,6	13.600.303
<b>Total</b>	<b>8.426</b>	<b>6.304</b>	<b>8.343</b>	<b>6.305</b>	<b>--</b>	<b>--</b>

### ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA COMÚN

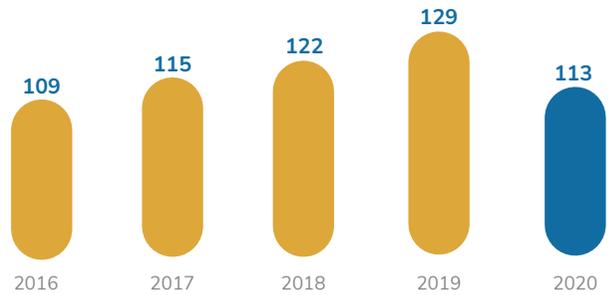
En el año 2020 se han atendido 262.702 procesos de contingencias comunes (sin incluir procesos COVID-19) entre los mutualistas de Fraternidad-Muprespa, lo que ha supuesto descenso de un 27,17%. De estos, 113.307, es decir un 43,13%, lo han sido con cargo a Fraternidad-Muprespa.

#### Distribución de los procesos de contingencia común (sin procesos COVID-19)



Si se analiza la serie histórica de los últimos cinco años, se observa que se ha roto el incremento progresivo desde 2016 a 2019 (la serie ascendente tenía su origen en el ejercicio 2012, punto de partida con 84.743 procesos.), volviendo una cifra similar a la del ejercicio 2017.

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



Fraternidad-Muprespa ha mantenido una actitud activa en la recuperación de los trabajadores de baja por contingencias comunes y en la reducción de la duración de sus bajas. Esta gestión se ha traducido en 201.421 actuaciones sanitarias y 338.479 actuaciones de control y seguimiento que se han realizado a los 65.028 pacientes con cargo a la Mutua.

### Distribución de la actividad en contingencia común por tipo de actuación



### Distribución de los procesos en contingencia común por tipo de cotización

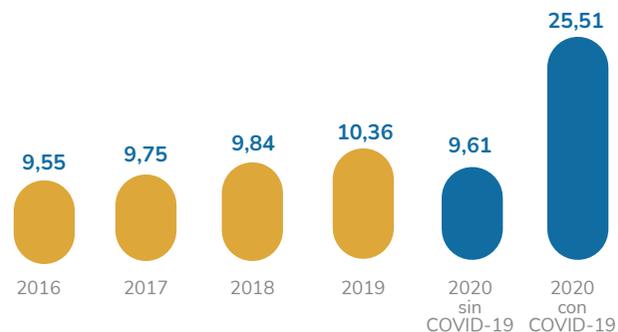


Resulta interesante contrastar la evolución de los procesos producidos con cargo a la Mutua en relación al número de trabajadores protegidos en contingencia común, y ver el impacto que en dicha evolución ha tenido la pandemia. Para medir esa relación se recurre, como en los procesos de contingencia profesional, al índice de incidencia (número de procesos producidos con cargo a la Mutua por cada 1.000 trabajadores protegidos). Por la particularidad del 2020, dicha evolución se va a poner en relación a los procesos de contingencia común incluyendo y sin incluir la COVID-19.

Así, en la incidencia para los procesos de contingencia común con cargo a Mutua se aprecia una subida de 15 puntos respecto a 2019, teniendo en cuenta los procesos COVID-19, y de 16 puntos con respecto al de 2016.

Sin embargo, si no se incluyen los procesos COVID-19, la incidencia se mantiene estable respecto a 2019 (con un ligero descenso de 0,75 puntos) siendo prácticamente igual que el dato de 2016.

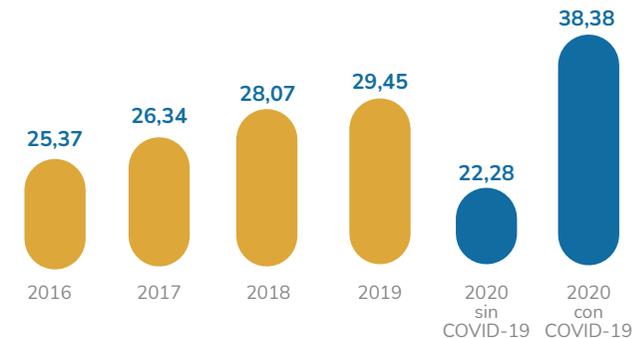
### Evolución del índice de incidencia en contingencia común con cargo a Fraternidad-Muprespa



Mientras, como se aprecia en el gráfico siguiente, la incidencia para el total de procesos de contingencia común (con cargo a la Mutua y a la empresa) sube 9 puntos respecto a 2019 y de 13 puntos con respecto al de 2016, teniendo en cuenta los procesos COVID-19.

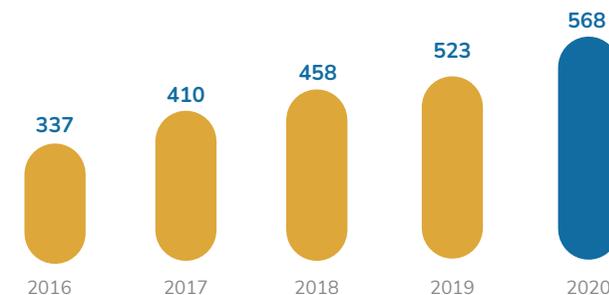
Por el contrario, si se descuentan los procesos COVID-19, la incidencia baja 7 puntos respecto a 2019 y 3 respecto a 2016.

### Evolución del índice de incidencia en contingencia común



Los gastos de la incapacidad temporal por contingencia común (costes asociados a los procesos con cargo a la Mutua) han supuesto 567.635.448 euros en 2020, un 8,52% más que en el ejercicio anterior.

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



## ACTIVIDAD PROVOCADA POR LA COVID-19

La situación de pandemia vivida durante el ejercicio 2020 ha llevado al Estado a la regulación de una serie de prestaciones extraordinarias cuya información se recoge a continuación.

### CESE DE ACTIVIDAD DE TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA

Durante 2020 se han tramitado 131 mil solicitudes, de las cuales se han reconocido 123.558 y se han pagado unos 308,8 millones de euros.

#### Desglose del gasto en prestaciones por cese de actividad de trabajadores autónomos debidas a la COVID-19

Tipo de prestación	Núm. solicitudes reconocidas	Importe (euros)
PECATA Prestación extraordinaria de cese actividad de trabajadores autónomos afectados por la crisis sanitaria de la COVID-19. (Art. 17 RD-ley 8/2020)	92.444	234.950.717
POECATA (I, II, y PROPOECATA) I Prestación de cese de actividad y trabajo por cuenta propia. (Art. 9 RD-ley 24/2020) II Prestación de cese de actividad compatible con el trabajo por cuenta propia y prórroga de POECATA. (D.A. 4º RD-ley 30/2020)	24.135	67.575.046
PETECATA I y II Prestación extraordinaria de cese actividad de trabajadores autónomos de temporada. (Art. 10 RD-ley 24/2020 y Art. 14 RD-ley 30/2020)	56	113.474
PECANE I Prestación extraordinaria de cese actividad para trabajadores autónomos obligados a suspender su actividad. (Art. 13.1 RD-ley 30/2020)	3.855	2.547.742
PECANE II Prestación extraordinaria de cese actividad para trabajadores autónomos que no pudieran optar a otra de las prestaciones reguladas, por no disponer de la carencia suficiente al cese de actividad. (Art. 13.2 RD-ley 30/2020)	3.068	3.601.728
<b>Total</b>	<b>123.558</b>	<b>308.788.707</b>

## PRESTACIÓN POR INCAPACIDAD TEMPORAL POR COVID-19

La prestación por incapacidad temporal por COVID-19, tanto para personas contagiadas como en situación de aislamiento, ha supuesto para la Mutua más de 190 mil procesos, cuyo gasto ha alcanzado los 129,5 millones de euros.

### Distribución de las bajas de incapacidad temporal provocadas por COVID-19 por causa



## RESUMEN ECONÓMICO FINANCIERO

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 2013, 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 ISM/1080/2020 de 20 de noviembre, y la Resolución de 4 de diciembre de 2020 de la Intervención General de la Seguridad Social por las que se dictan instrucciones para el cierre contable del ejercicio 2020 para las entidades que integran el Sistema de Seguridad Social.

Siguiendo instrucciones de la Intervención General de la Seguridad Social, de acuerdo con lo establecido por la Resolución de 1 de julio de 2011, las cuentas de resultados y balance oficiales correspondientes que figuran como anexo en la presente memoria han sido reexpresadas en los importes del ejercicio 2019 por aquellos movimientos que, aun habiendo sido registrados en el actual ejercicio 2020, afectan a ejercicios anteriores.

El ejercicio 2020 ha sido excepcional por todos los efectos que ha provocado la pandemia de la COVID-19 tanto en el ámbito de la gestión como en el financiero. Desde el mes de marzo la Mutua ha empezado a gestionar la prestación extraordinaria del cese de actividad de los trabajadores autónomos (CATA COVID) y a asumir también la prestación de incapacidad temporal por COVID-19 (IT COVID). Estas nuevas prestaciones unidas a las exoneraciones de cuotas para empresas y autónomos han supuesto un gasto y una disminución de ingresos muy importante en el resultado del ejercicio. Estos gastos han sido compensados por ingresos extraordinarios, entre los que cabe destacar los siguientes:

- Prestaciones extraordinarias de cese de actividad de trabajadores autónomos (CATA COVID).
- Prestación por incapacidad temporal (IT COVID).
- Exoneraciones de cuotas a la Seguridad Social de empresas y autónomos.
- Reserva de estabilización del cese de actividad depositada en la Tesorería General de la Seguridad Social.

Así mismo, y con carácter extraordinario, las cuentas formuladas van a ser modificadas en su rendición para incorporar las exoneraciones de los trabajadores autónomos

ya que en la fecha de la formulación, marzo de 2021, la Mutua no disponía de los importes de estas exoneraciones. No obstante, dichas exoneraciones no van a afectar al resultado ni a las reservas ya que, aunque incrementan el resultado del ejercicio, se van a descontar por el mismo importe del resultado neto generado por cuotas.

### BALANCE DE SITUACIÓN ECONÓMICO PATRIMONIAL

El patrimonio generado por Fraternidad-Muprespa ha pasado de 396 millones en 2019 a 367,6 en 2020, lo que supone una disminución del 7,16 %. El principal motivo de esta bajada es el resultado negativo tanto del ejercicio actual como el de ejercicios anteriores. La partida de acreedores y otras cuentas a pagar ha tenido un incremento importante del 114 % (195 millones) por los aumentos de las periodificaciones de gastos de incapacidad temporal (IT) y cotizaciones de los trabajadores autónomos en cese de actividad.

Pasivo	2020 (euros)	Reexpresado 2019 (euros)
Patrimonio generado	367.639.027,08	396.008.001,34
1. Reservas	304.448.880,08	305.641.674,26
2. Resultado de ejercicios anteriores	89.888.321,66	119.321.006,04
3. Resultado de ejercicio	-26.698.174,66	-28.954.678,96
Otros incrementos patrimoniales	29.168,22	30.279,90
Deudas a largo plazo	1.003.952,46	1.072.989,23
Provisiones a corto plazo	49.868.336,26	50.346.247,63
Deudas a corto plazo	948.949,38	390.158,59
Acreedores y otras cuentas a pagar	365.855.670,73	170.964.057,49
<b>Total</b>	<b>785.345.104,13</b>	<b>618.811.734,18</b>

Activo	2020 (euros)	Reexpresado 2019 (euros)
Inmovilizado material	128.399.944,22	130.423.876,65
Inversiones financieras a largo plazo	6.242.128,77	6.260.211,00
Deudores y otras cuentas a cobrar	607.596.122,48	426.082.006,82
Inversiones financieras a corto plazo	921.236,22	1.026.695,62
Existencias y ajustes por periodificación	1.158.101,98	680.097,58
Efectivo y otros activos líquidos	41.027.570,46	54.338.846,51
<b>Total</b>	<b>785.345.104,13</b>	<b>618.811.734,18</b>

“El patrimonio generado por Fraternidad-Muprespa ha pasado de **396 millones en 2019** a **367,6 en 2020**, lo que supone una **disminución del 7,16 %**. El principal motivo de esta bajada es el resultado negativo tanto del ejercicio actual como el de ejercicios anteriores.”

## CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

### Ingresos

En el ejercicio 2020 se han mantenido los ingresos por cotizaciones sociales en un nivel similar al del año 2019 gracias a los ingresos extraordinarios procedentes de las exoneraciones de las empresas. Dentro de estos, los ingresos de contingencias comunes presentan una subida algo mayor debido al aumento del suplemento financiero adicional cuyo importe de 60,7 millones es superior en 22,1 millones al del año 2019 (38,6 millones).

La partida otros ingresos ha experimentado un aumento muy importante de 626,35 millones debido a los ingresos extraordinarios asociados a las nuevas prestaciones extraordinarias (CATA COVID e IT COVID) establecidas por el Gobierno para paliar los efectos que la pandemia ha producido en la economía.

### Gastos

Al igual que ha sucedido con los ingresos, el importe de los gastos ha experimentado una subida muy importante de 642,7 millones de euros debido a las nuevas prestaciones COVID establecidas en 2020. Dentro de estas, cabe destacar los 117,9 millones de aumento en accidentes de trabajo por la prestación de incapacidad temporal COVID (IT COVID) y la prestación del cese de actividad de los trabajadores autónomos (CATA COVID) que con 466,7 millones de incremento representa la partida más importante de todas las prestaciones COVID extraordinarias.

También las prestaciones por contingencias comunes han sufrido un aumento del 8,4% debido al comportamiento negativo de los indicadores de gestión (número y duración de procesos, prevalencia, gastos sobre cuotas, etc.) y en especial a la notable subida de la duración media de los procesos.

### Ingresos

Concepto	Evolución 2019/2020			
	2019 (euros)	2020 (euros)	Diferencia	Variación (%)
Cotizaciones sociales	1.142.966.153,77	1.164.219.207,86	21.253.054,09	1,86
* Accidentes de trabajo	712.141.261,51	710.744.653,78	-1.396.607,73	-0,20
* Contingencias comunes	413.249.862,63	432.509.513,15	19.259.650,52	4,66
* Cese de actividad	17.575.029,63	20.965.040,93	3.390.011,30	19,29
Prestaciones de servicios	6.558.071,02	5.032.507,13	-1.525.563,89	-23,26
Ingresos financieros	348.970,81	143.211,83	-205.758,98	-58,96
Otros ingresos	66.024.958,28	692.372.091,84	626.347.133,56	948,65
<b>Total</b>	<b>1.215.898.153,88</b>	<b>1.861.767.018,66</b>	<b>645.868.864,78</b>	<b>53,12</b>

### Gastos

Concepto	Evolución 2019/2020			
	2019 (euros)	2020 (euros)	Diferencia	Variación (%)
Prestaciones sociales	669.554.608,67	1.298.265.709,51	628.711.100,84	93,90
* Accidentes de trabajo	133.264.377,50	251.158.119,08	117.893.741,58	88,47
* Contingencias comunes	523.722.961,64	567.854.574,37	44.131.612,73	8,43
* Cese de actividad	12.567.269,53	479.253.016,06	466.685.746,53	3.713,50
Transferencias	297.181.038,95	325.817.503,47	28.636.464,52	9,64
Otros gastos	279.046.321,16	264.381.980,34	-14.664.340,82	-5,26
<b>Total</b>	<b>1.245.781.968,78</b>	<b>1.888.465.193,32</b>	<b>642.683.224,54</b>	<b>51,59</b>

### Resultado

El resultado del ejercicio 2020 ha sido de -13.079.340,79 euros, que es sensiblemente inferior al del ejercicio anterior y está asociado en su mayor parte al cese de actividad de trabajadores autónomos. El resultado negativo de la contingencia común está compensado por el de accidentes de trabajo y el suplemento financiero adicional.

Cabe destacar que los ingresos y gastos correspondientes a ejercicios anteriores no están incluidos en la cuenta de resultados sino que forman parte del balance como resultados extraordinarios. Esta partida es especialmente significativa ya que dentro de ella están incluidos los ingresos por cotizaciones impagadas de ejercicios anteriores lo que hace que las cifras de resultados de ejercicios anteriores y resultado neto generado por cuotas sean muy relevantes en el resultado total.

### Resultado

Concepto	Evolución 2019/2020			
	2019 (euros)	2020 (euros)	Diferencia	Variación (%)
Ingresos	1.215.898.153,88	1.861.767.018,66	645.868.864,78	53,12
Gastos	1.245.781.968,78	1.888.465.193,32	642.683.224,54	51,59
Resultado del ejercicio corriente	-29.883.814,90	-26.698.174,66	3.185.640,24	-10,66
Resultado de ejercicios anteriores	37.107.417,47	33.771.577,74	-3.335.839,73	-8,99
Resultado neto generado por cuotas	-6.745.597,15	-20.152.743,87	-13.407.146,72	198,75
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>478.005,42</b>	<b>-13.079.340,79</b>	<b>-13.557.346,21</b>	<b>-2.836,23</b>

## 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 resultado de contingencias profesionales ha sido de 156,52 millones de euros, debido al buen comportamiento de los indicadores de gestión. En cambio, el resultado de la contingencia común de -158,5 millones de euros empeora respecto al año anterior por el aumento de los gastos por prestaciones, sin que el suplemento financiero haya sido suficiente para compensar su déficit, lo que pone de manifiesto que esta contingencia carece de una financiación adecuada.

En el caso del cese de actividad, el resultado obtenido de -11,1 millones de euros también ha empeorado notablemente debido al aumento de los gastos generales asociados a la gestión de las prestaciones CATA COVID extraordinarias.

### Resultado distribuido por actividades (euros)

Resultados	Actividad			Total
	Contingencia profesional	Contingencia común	Cese de actividad de trabajadores autónomos	
Ejercicio corriente	144.005.617,07	-162.853.583,41	-7.850.208,32	-26.698.174,66
Ejercicios anteriores	19.883.389,87	13.345.326,17	542.861,70	33.771.577,74
Neto generado por cuotas	-7.366.978,01	-8.994.794,83	-3.790.971,03	-20.152.743,87
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>156.522.028,93</b>	<b>-158.503.052,07</b>	<b>-11.098.317,65</b>	<b>-13.079.340,79</b>

### Situación final de las reservas (euros)

Reserva	Situación anterior	Dotación/Desdotación	Situación actual	Porcentaje (%)
Estabilización de contingencia profesional	254.249.465,17	-2.406.124,91	251.843.340,26	35,77
Estabilización de contingencia común	20.621.210,06	425.101,77	21.046.311,83	5
Cese de actividad de trabajadores autónomos	4.853.267,41	-4.124.946,98	728.320,43	5
Complementaria	0,00	0,00	0,00	0
Asistencia social	10.089.731,16	-390.699,19	9.699.031,97	
<b>Total</b>	<b>289.813.673,80</b>	<b>-6.496.669,31</b>	<b>283.317.004,49</b>	

## PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE RESULTADO

La distribución de las reservas se ha realizado de acuerdo al artículo 75 de la Ley General de la Seguridad Social 35/2014 en el que se establecen los importes máximos y mínimos de las dotaciones para las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. Así mismo, en el artículo 75 bis de la citada ley se fijan las normas de aplicación del excedente una vez realizadas las dotaciones de las reservas.

La reserva de estabilización de contingencias profesionales ha disminuido en 2,4 millones de euros para contrarrestar el resultado negativo de las contingencias comunes que se incrementa en 425.101,77 euros para alcanzar su límite inferior.

El resultado negativo del cese de actividad de los autónomos ha producido la disminución de 4,1 millones de euros en la reserva que ha quedado establecida en su límite inferior. Esta cantidad ha sido sensiblemente menor al resultado negativo del cese de actividad (-11,1 millones de euros) ya que se ha compensado parcialmente con 6,6 millones de euros de la aportación con cargo a la reserva complementaria depositada en la Tesorería General de la Seguridad Social.

Como todas las reservas han quedado constituidas por debajo de su límite superior no existen excedentes a devolver a la Tesorería General de la Seguridad Social.

### Propuesta de distribución de resultados (euros)

Reserva	Incremento
Estabilización de contingencia profesional	-2.406.124,91
Estabilización de contingencia común	425.101,77
Cese de actividad de trabajadores autónomos	-4.124.946,98
Reserva complementaria de contingencia profesional	0,00
Reserva de asistencia social de contingencia profesional	-390.699,19
<b>Total</b>	<b>-6.496.669,31</b>

Exceso a ingresar en TGSS	Importe
Fondo de contingencias profesionales	0,00
Fondo de reserva	0,00
Tesorería General de la Seguridad Social	0,00
<b>Ingreso total</b>	<b>0,00</b>

## SITUACIÓN DE LAS RESERVAS DESPUÉS DE LA DISTRIBUCIÓN DEL RESULTADO

El resultado del ejercicio ha supuesto una disminución de 6,5 millones de euros en las reservas, provocado por el déficit de las contingencias comunes y el cese de actividad de trabajadores autónomos.

La reserva de estabilización de contingencias profesionales ha quedado dotada al 37,77% de las cuotas del último trienio. Este porcentaje ha disminuido respecto al 40,53% del año anterior por la compensación del resultado positivo de contingencias profesionales con el negativo de las contingencias comunes así como por el aumento del importe medio de las cuotas del último trienio. La reserva de estabilización de contingencias comunes se ha situado en el límite inferior del 5% de las cuotas del año 2020.

Finalmente, la reserva del cese de actividad de autónomos ha descendido hasta su límite inferior del 5% de las cuotas del año 2020 como consecuencia del resultado negativo de esta contingencia en el ejercicio.

## Informe sobre el cumplimiento del código de conducta para la realización de inversiones temporales

A 31 de diciembre de 2020, Fraternidad-Muprespa ha tenido unas inversiones financieras en el balance de gestión, por valor de 41.786.889,15 euros, con un decremento de 13.312.576,31 euros respecto a la misma fecha del año anterior, lo que representa una disminución del 24,16 por ciento.

En cuanto al patrimonio Histórico se refiere, durante el mismo ejercicio, se ha mantenido un saldo en cuenta corriente bancaria en balance al cierre del ejercicio de 3.007.783,42 euros.

Por consiguiente:

- Durante el ejercicio 2020 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, liquidez y 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, las ha efectuado en valores o instrumentos financieros negociados en mercados secundarios oficiales, inclinándose 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, haya sido necesario mantener una cierta disponibilidad de fondos, procediendo 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 2020 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, 22 de julio de 2021

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

## Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

Las inversiones en infraestructuras y servicios apoyados de la Mutua, son una muestra de la contribución de capital de la organización a sus grupos de interés y a la economía. En la siguiente tabla se destacan las principales inversiones en infraestructuras y servicios, junto a su ámbito, importe y si repercuten en una mejora de la accesibilidad de los grupos de interés de la entidad.

El importe total destinado a inversiones es de 2.513.224,72 euros, de los cuales 2.426.340,35 euros se concentran en aquellas inversiones que superan los 10.000 euros.

### Inversiones en infraestructuras y servicios por importe mayor a 100.000 euros

Proyecto, actuación o contratación de suministro	Ámbito	Importe (euros)	Mejora la accesibilidad
Obra inicial del nuevo centro asistencial de Fuengirola	Obras e Instalaciones	197.110,62	Sí
Ordenadores portátiles	Sistemas de Información	149.558,09	Sí
Ordenadores de sobremesa compactos	Sistemas de Información	144.931,84	Sí
Reforma parcial del centro asistencial de Pulpí (Almería)	Obras e Instalaciones	144.816,22	Sí
Ecógrafos digitales para centros asistenciales	Sanitario	138.182,67	No
Arco quirúrgico para el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Sanitario	134.315,08	No
Renovación del sistema de climatización del centro asistencial de plaza Tetuán en Barcelona	Obras e Instalaciones	119.959,88	Sí
Honorarios y licencias del nuevo centro asistencial de A Coruña	Obras e Instalaciones	105.562,87	Sí

 El importe de las inversiones incluye el IVA.

En el anexo se incluye la tabla de todas las inversiones en infraestructuras y servicios de Fraternidad-Muprespa realizados en 2020 con un importe superior a los 10.000 euros. 



**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL Y  
MEDIOAMBIENTAL**

“Fraternidad-Muprespa ha renovado nuevamente su compromiso voluntario de avanzar en la **promoción de la salud en el entorno laboral**, en relación con los desafíos del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3 “Salud y Bienestar”.”

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 en términos de responsabilidad social corporativa:

1. Integración de la RSC y el comportamiento ético
2. Prácticas laborales responsables
3. Responsabilidad sociosanitaria
4. Voluntariado corporativo
5. Sostenibilidad medioambiental

Con el objeto de arbitrar su actividad en términos de responsabilidad, la Mutua cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Corporativa encargado de fijar y supervisar líneas de actuación en el estricto cumplimiento de los requerimientos legales, las cuales quedan recogidas en el Plan corporativo de RSC.

## 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

En 2020, conforme a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) y mediante su informe de progreso, Fraternalidad-Muprespa ha renovado nuevamente su compromiso voluntario de avanzar en la promoción de la salud en el entorno laboral, en relación con los desafíos del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3 “Salud y Bienestar”.

Como cada año, la Mutua ha elaborado el informe de progreso para el Pacto Mundial, por lo que en 2020 ha presentado el correspondiente al año 2019. El informe contiene la correlación entre los 10 principios del Pacto Mundial y el cumplimiento de los 17 ODS y su aplicación a las actuaciones de la entidad a lo largo de 2019.

## PREMIOS 2804, ESCOLÁSTICO ZALDÍVAR

A causa de la situación provocada por la COVID-19, de acuerdo a las recomendaciones de movilidad y de reunión de personas, Fraternalidad-Muprespa ha pospuesto al año 2021 la VIIIª edición de los Premios Escolástico Zaldívar 2804. ✨

## ACUERDOS DE COLABORACIÓN

Durante el 2020, a causa de la situación provocada por la COVID-19, Fraternalidad-Muprespa no ha firmado nuevos acuerdos de colaboración con asociaciones profesionales y empresariales, instituciones académicas, fundaciones u organización sin ánimo de lucro. ✨

No obstante, se han mantenido vigentes los previamente existentes con AESLEME (Asociación para el Estudio de la Lesión Medular), Stop Accidentes (Asociación de Ayuda y Orientación a los Afectados por Accidentes de Tráfico) y CNAE (Fundación de la Confederación Nacional de Autoescuelas); la Plataforma de ONG de Acción Social en relación a la campaña “X Solidaria”; Real Automóvil Club de España; o la Asociación Freno al ictus, entre otros.

## PRÁCTICAS LABORALES RESPONSABLES

Fraternalidad-Muprespa ha llevado a cabo durante 2020 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, tanto de su propia plantilla como de entidades externas.

## ÁMBITO INTERNO

### III Plan de Igualdad

El 21 de diciembre de 2017 fue aprobado el III Plan de Igualdad de Fraternalidad-Muprespa para el período 2018-2020. El plan, que va más allá de las obligaciones legales en materia de igualdad y buenas prácticas de responsabilidad social, persigue garantizar el principio de igualdad efectiva entre los hombres y las mujeres de la plantilla.

Del III Plan de Igualdad, cuya vigencia ha finalizado en 2020, se han implantado un 77,78%, de las acciones recogidas, un 12,96% se han iniciado pero no implantado por completo y el 9,26% restante no se han iniciado, principalmente debido a la situación acontecida a causa de la pandemia en 2020, que ha provocado una demora en la implantación de algunas de las acciones previstas.

La Comisión de Igualdad de Fraternalidad-Muprespa ha acordado prorrogar al 2021 el III Plan de Igualdad de la Mutua a fin de completar su ejecución y adaptar el próximo a la nueva normativa publicada a lo largo de 2020 (en el Real Decreto 901/2020 de 13 de octubre por el que se regulan los Planes de Igualdad, y del Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre sobre igualdad retributiva). ✨

Por otra parte, los miembros de la Comisión de igualdad han realizado formación ofrecida por el Pacto Mundial que ha incluido además de aspectos relacionados con la igualdad y el ODS 5, otros relacionados con los derechos humanos, en un total de 16 horas lectivas, como son:

- Competencia intercultural, clave en las organizaciones diversas e inclusivas.
- Conciliación y corresponsabilidad.
- Discapacidad, ODS y reporte, un reto empresarial.
- Igualdad retributiva.
- Igualdad retributiva, avances y desafíos.
- Los hombres como aliados en la agenda de diversidad e inclusión.
- Últimas novedades sobre la igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
- XI Jornada técnica de la red DIE (Distintivo Igualdad en la Empresa).

## Renovación del distintivo DIE

En diciembre de 2020, la Ministra de Igualdad ha resuelto la concesión de la 1ª prórroga de vigencia del distintivo "Igualdad en la Empresa" que Fraternidad-Muprespa obtuvo en 2015, comprometiéndose a continuar avanzando en la aplicación de sus planes de Igualdad.

Este distintivo es una marca de excelencia que reconoce a empresas y entidades que destacan en el desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, mediante la implementación de medidas o planes de Igualdad.

## Renovación certificado calidad ambiental

El Ayuntamiento de Málaga, a través de su Centro Asesor Ambiental, ha renovado el certificado municipal de Calidad Ambiental de la sede Fraternidad-Muprespa. De esta forma se reconocen las buenas prácticas ambientales desarrolladas por la entidad desde el año 2017, año en que Fraternidad-Muprespa obtuvo el certificado de pertenencia a la Red de Establecimientos Sostenibles de la Ciudad.

## Teletrabajo

Fruto del compromiso de la Mutua con la implantación de medidas que faciliten la conciliación y la flexibilidad, los distintos planes de Igualdad han venido recogiendo la modalidad de teletrabajo como fórmula complementaria a la jornada laboral, siendo una de las primeras mutuas en su aplicación.

Esta apuesta refleja la adaptación de Fraternidad-Muprespa a los cambios sociales actuales que demandan acciones que respondan a las necesidades de los trabajadores.

A largo de 2020, 92 empleados (57% mujeres, 43% hombres) se han acogido a esta modalidad, con un promedio de tres días semanales en teletrabajo.

✿ Al margen queda la posterior situación provocada por la COVID-19, por la cual buena parte de la plantilla ha desempeñado su trabajo en modalidad a distancia (aquella en la que sus funciones son compatibles con esta).

## Empresa saludable

La Mutua tiene vigente el Certificado de Conformidad de su Sistema de Gestión con los requisitos Entornos Laborales Saludables, modelo de la OMS (2010), que renovó en 2019 por 3 años más. Esta certificación avala la apuesta de la Mutua por mejorar la salud, bienestar, motivación y seguridad de sus empleados; reducir la accidentalidad y las enfermedades de una manera continuada; y sistematizar los aspectos claves de los entornos de trabajo saludables.

## Campaña "Quiero ser verde"

En octubre de 2020 se ha puesto en marcha la campaña de imagen corporativa "Quiero ser verde", para sensibilizar y difundir el compromiso de la Mutua y concienciar a sus grupos de interés sobre la sostenibilidad medioambiental.

## ÁMBITO EXTERNO

### ✿ Garantía Madrid

Madrid Excelente ha reconocido a Fraternidad-Muprespa con el nuevo estándar denominado "Garantía Madrid", por las medidas de prevención adoptadas por la entidad en la prevención y minimización de los riesgos provocados por la COVID-19.

## Foro de empresas comprometidas con la igualdad

Con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer, Fraternidad-Muprespa ha formado parte del primer Foro de Empresas Comprometidas con la Igualdad de la provincia de Jaén, participando en una mesa de debate en la que se expusieron las medidas puestas en marcha en nuestros Planes de Igualdad.

## Charter del teletrabajo

En febrero de 2020 Fraternidad-Muprespa, junto con otras 75 empresas españolas, ha suscrito el Charter del teletrabajo y la flexibilidad laboral comprometiéndose con la necesidad de extender una cultura de flexibilidad y teletrabajo para fomentar una sociedad más avanzada y acorde a los nuevos tiempos. La suscripción al Charter está supeditada a una verificación externa, para el reconocimiento a través de un sello del compromiso y los planes puestos en marcha.

## Charter de la diversidad

Desde 2010 Fraternidad-Muprespa renueva periódicamente su compromiso de adhesión al Charter de la diversidad, asumiendo nuevamente para el periodo 2019-2021 sus principios, entre los que destacan: sensibilizar sobre la igualdad de oportunidades, avanzar en la construcción de una plantilla diversa, promover la inclusión o integración de todas las personas que pertenecen a la empresa, y fomentar la conciliación entre la vida familiar y laboral.

## Estancias educativas

### Universidad Camilo José Cela, Escuela Javeriana y Colegio San Juan Bautista de Madrid

La Mutua ha seguido formando a estudiantes de enfermería y TCAE (Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería) en las instalaciones del Hospital Habana, en su firme compromiso con la formación de alumnos de enfermería de 2º, 3º y 4º curso de la Universidad Camilo José Cela, y TCAE de la Escuela Javeriana y el Colegio San Juan Bautista de Madrid.

### Fundación ONCE-CRUE

En julio de 2020 la Mutua se ha suscrito al convenio de cooperación educativa con la Universidad de Oviedo para acoger estudiantes en prácticas al amparo del Programa Becas-Prácticas Fundación ONCE-CRUE, con el fin de facilitar la inclusión de estudiantes con discapacidad.

### Otras colaboraciones

Fraternidad-Muprespa ha firmado diversos convenios de colaboración y cooperación en materia de formación con los siguientes centros, entidades educativas, colegios y universidades:

- Ayuntamiento de Almansa (Albacete).
- CDP MEDAC Almería.
- CEINMARK.
- Colegio San Juan Bautista - Salesianos Estrecho (Madrid).

- Universidad de Castilla - La Mancha (UCLM) – prácticas de estudiantes.
- Universidades Europea Miguel de Cervantes (Madrid) - prácticas de estudiantes.
- Universidad de Murcia – prácticas de estudiantes.
- Universidad de Oviedo - prácticas de estudiantes.
- Universidades San Jorge (Zaragoza) - prácticas de estudiantes.
- Universidad de Zaragoza - prácticas de estudiantes.

“El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ha sido **uno de los más seguros de España en relación a la COVID-19** gracias a su reciente construcción y a la puesta en marcha de una serie de procedimientos de funcionamiento.”

## RESPONSABILIDAD SOCIO SANITARIA

La Mutua tiene el propósito de llevar a cabo acciones específicas de responsabilidad social que tengan al paciente como principal beneficiario, desde las que favorezcan el ejercicio de sus derechos hasta las que promuevan la readaptación profesional o la asistencia social.

### ACTIVIDAD PROVOCADA POR LA COVID-19

#### Gestión de solicitudes de CATA por COVID-19

En 2020 más de 600 empleados de la Mutua, no vinculados a la gestión administrativa de las prestaciones económicas, han colaborado para tramitar en menos de 6 semanas más de 75.000 solicitudes de la prestación extraordinaria para los trabajadores por cuenta propia afectados por la declaración del estado de alarma (CATA por COVID-19). La gestión de estas prestaciones ha supuesto un importe de más de 89 millones de euros, que ha permitido suavizar el impacto económico de la pandemia al colectivo de trabajadores autónomos (accediendo a un salario medio mensual de 634 euros).

#### Colaboración del personal sanitario

Tanto el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, que ha recibido en 2020 a enfermos de COVID-19, como todo el colectivo sanitario de la Mutua han sido requeridos durante la situación de alarma para colaborar en la red pública sanitaria en la lucha contra la pandemia.

#### Hospital Libre de COVID-19

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ha sido uno de los más seguros de España en relación al virus, gracias a su reciente construcción y a la puesta en marcha de una serie de procedimientos que han propiciado la seguridad de la instalación, tanto para los pacientes habituales y sus acompañantes, como para los afectados por COVID-19, y los propios trabajadores.

## JORNADAS Y ACTIVIDADES

### IV Encuentro de Seguridad y Salud

Como consecuencia de la situación provocada por la COVID-19, la Mutua se ha visto obligada a aplazar de forma indeterminada el IV Encuentro Nacional de Seguridad y Salud que estaba previsto celebrar bajo el título “Viejas y nuevas adiciones en el entorno laboral”, en junio de 2020 en el Auditorio Caixaforum de Madrid.

### V Semana de la Prevención de Fraternidad-Muprespa

La V Semana de la Prevención cuya temática ha estado dedicada a la seguridad frente a la COVID-19, se ha celebrado del 22 al 30 abril de 2020 con motivo del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

En esta edición se han potenciado las acciones y materiales digitales de divulgación y sensibilización, como han sido:

- Materiales digitales como el Cartel 28 de abril con los lemas: “*Más que nunca seguridad y salud en el trabajo*” y “*Por ti y por tus compañeros*”; Infografías y dossier “*10 consejos breves para volver seguro al trabajo*”; y dos tours virtuales sobre los carteles de prevención y los premios EZ.
- Contenidos en el Portal Previene y campaña en redes sociales con los hashtags #QuedateEnCasa #EsteVirusLoParamosUnidos etc.
- 13 píldoras en formato de vídeo sobre recomendaciones a seguir para prevenir el COVID-19 protagonizadas por personal técnico de la Mutua.

### III Semana de la Seguridad Vial

Fraternidad-Muprespa ha celebrado del día 4 al 15 de noviembre de 2020 la III Semana de Seguridad Vial Laboral, bajo el título “*La distancia salva vidas*”, con el objetivo de concienciar a sus mutualistas sobre la importancia de la seguridad vial para reducir los accidentes de trabajo y su siniestralidad vial laboral.

Las acciones llevadas a cabo han estado condicionadas por las medidas de distanciamiento y por ello se ha ofrecido a los mutualistas acciones de carácter digital en forma de seminarios en línea que han atraído a 825 asistentes.

Para la organización y celebración de actividades se ha contado con la participación de AESLEME, DGT, Fundación CNAE y la asociación Stop Accidentes.

## Fratertalks

La Mutua ha puesto en marcha un nuevo espacio virtual en el que cada mes participan expertos relacionados con la seguridad laboral, en el cual a través de un formato audiovisual ágil y dinámico, comparten conocimiento preventivo. En 2020 la Mutua ha llevado a cabo un total de 7 sesiones con un total de 215 asistentes en directo pertenecientes a empresas asociadas y más de 1.400 visualizaciones en diferido. En estos Fratertalks se han tratado los siguientes temas: “Lo dejo cuando quiera”, con Pedro García Aguado; “Vision Zero, una nueva forma de hacer prevención”, con Joaquín Ruiz; “Cómo ser un buen auditor en prevención laboral y no morir en el intento”, con Agustín Sánchez-Toledo; “Salud emocional para la vuelta a la rutina y la nueva normalidad”, con Sonia Sánchez; “Ergonomía y TME: relajemos las cargas”, con Mercedes Sanchís; “AESLEME, 30 años por y para la seguridad vial”, con Mar Cogollos; y “Teletrabajo: nueva forma de trabajar, nuevo marco normativo y preventivo”, con David Revillo, Rafael Doménech y Eduardo Castro.

## OTRAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN

En su labor de difusión de la prevención de riesgos laborales, la Mutua ha participado activamente en la campaña Visión Zero 🎯, así como en los siguientes actos:

- Feria de seguridad SICUR. Participación dentro de la jornada organizada por la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT) titulada “Las actividades preventivas de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social”. Participación en la mesa sobre seguridad vial en el trabajo.
- Seminario en línea organizado por el Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (IRSST) y Prevencontrol, con la charla: “Caminando hacia el bienestar”.
- Open Week organizada por la revista FSL sobre soluciones post-COVID, con una charla titulada “Teletrabajo y conciliación: implicaciones en PRL”. 🌱
- Seminario en línea de la ORP con la charla titulada “Y si la clave es saber liderar en femenino, liderando la renormalidad desde seguridad y salud laboral”.
- Encuentro virtual de CEMEX con una charla titulada “La prevención en la construcción, un valor seguro”.
- II Encuentro Agroseguridad con el Taller “Riesgo Higiénico Almazaras de aceite” y la Micro-Experiencia/ Demostraciones: “Seguridad Laboral no tripulada - Drones” que fueron los que obtuvieron más visualizaciones y seguimiento durante el evento.

- XX Congreso Internacional de la Fundación ORP Internacional, bajo el título “La paradoja de la prevención predictiva”, del que la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA) es miembro de su comité institucional.
- Seminario en línea organizado por la Asociación Española para la Calidad (AEC) sobre prevención y protección laboral tras la COVID-19 con las charlas: “¿Venceremos y convenceremos?” y “Reincorporación segura al trabajo en tiempos de COVID-19”. 🌱
- IV Jornadas de Seguridad Vial de Somajasa con una charla titulada “Desplazamientos y trabajo en la vía pública en tiempos de COVID”. 🌱
- Seminario en línea de Mi empresa es saludable con la charla titulada “¿Qué escenarios nos deja las crisis de la COVID-19?, hablamos de liderazgo y diversidad”. 🌱

## Insurance revolution 2020

En noviembre la Mutua ha participado activamente en el evento Insurance revolution, compartiendo con otras empresas las estrategias de liderazgo digital, soluciones y sistemas dirigidas a promover el desarrollo de la tecnología y la innovación en nuestra entidad.

## ACTIVIDAD CIENTÍFICA

El desarrollo de la actividad científica del personal sanitario es una de las vías a través de las cuales la entidad desea avanzar, traspasando sus meras 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, mejorar y participar en los avances de la comunidad científica sanitaria.

## Asistencia y participación en jornadas y actividades

Muestra de esta actividad es la participación y/o asistencia, entre otros, en los congresos sanitarios y hospitalarios, jornadas y cursos: II Jornada interanual de traumatólogos de Fraternidad-Muprespa; XXXIVº Congreso Nacional de la Sociedad Española de Columna Vertebral (GEER); LVIIº Congreso SECOT (Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología); XIIIº Congreso Nacional de INVESCOT (Sociedad



“El Comité de Expertos, compuesto por un grupo de especialistas sanitarios multidisciplinares de la Mutua, sirve de **puerta de entrada de la innovación sanitaria a la organización.**”

Española de Investigación en Cirugía Ortopédica y Traumatología); VIº Congreso Internacional en contextos clínicos y de la salud, organizado por la Sociedad Científica Española para la investigación y formación en Ciencias de la Salud (ASUNIVEP); Curso de cirugía de pie y tobillo organizada por la Facultad de Medicina de la Universidad de Barcelona; Curso Monteaceira, sobre mecánica clínica y terapéutica de pie y tobillo en Alcázar de San Juan (Ciudad Real); Máster en Medicina Forense Judicial y valoración del daño por la Universidad CEU Cardenal Herrera (Valencia); Jornadas REDISSEC del Instituto de Salud Carlos III sobre la investigación de servicios sanitarios en COVID-19.

### Publicaciones

La capacidad investigadora y de generar nuevo conocimiento de la Mutua viene constatada por la publicación de artículos elaborados por sus profesionales en medios científicos. Un ejemplo de estos son los surgidos del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. 

### COMITÉ DE EXPERTOS

El Comité de Expertos, compuesto por un grupo de especialistas sanitarios multidisciplinares de la Mutua, sirve de puerta de entrada de la innovación sanitaria a la organización, basando su actividad en cuatro líneas estratégicas:

- Estudiar la utilidad de determinadas técnicas sanitarias susceptibles de adaptación en la Mutua con el objetivo de obtener una mejora del manejo y tratamiento de nuestros pacientes.
- Proponer el desarrollo de cualquier actividad encaminada a mejorar la calidad asistencial con la que se trata a los pacientes de Fraternidad-Muprespa.
- Colaborar activamente en la elaboración de estudios, artículos o publicaciones de contenido sanitario que sean de relevante interés para la Organización y en consecuencia a los pacientes.
- Sugerir, adoptar y promover actividades de investigación y/o docencia con y para el personal de la Mutua que se consideren beneficiosas a la Organización, sus profesionales o sus pacientes.

Durante sus años de actividad este comité ha estudiado y evaluado numerosas propuestas que los profesionales sanitarios de la Mutua han hecho llegar.

En 2020 el Comité de Expertos se ha reunido en cuatro ocasiones, siendo la última en convocatoria extraordinaria. En estas, se han estudiado seis propuestas, de las cuales en tres se ha aprobado realizar un proyecto piloto para valorar su incorporación a la cartera de servicios de la Mutua. Las propuestas aceptadas han sido: la Electrolisis Percutánea Intratisular, la Microartroscopia, la Algodistrofia y el Sistema LIPUS (Low Intensity Pulsed UltraSound).

### ACUERDOS DE COLABORACIÓN

#### Fundación ONCE

En 2020 se ha prorrogado la firma del convenio de colaboración entre Fraternidad-Muprespa y la Fundación ONCE con la finalidad de impulsar proyectos encaminados a lograr la integración socio-laboral de las personas con discapacidad. En virtud de dicho convenio Fraternidad-Muprespa sigue adherida al programa INSERTA de la Fundación ONCE con el objetivo de contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas con discapacidad mediante el desarrollo por ambas entidades de colaboraciones en distintos ámbitos.

#### Otros acuerdos

Continúan en vigor los convenios de colaboración con Federación ASpace castellano leonesa a favor de las personas con parálisis cerebral y discapacidades afines, para la difusión de campañas; y con la Asociación Nacional de Amputados de España (ANDA), para trabajar conjunta y activamente en la mejora de la atención a personas con discapacidad como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, potenciando la integración, coordinando y complementando los servicios y programas con los que cuentan ambas entidades.

## 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 participación de los empleados en el desarrollo de acciones solidarias.

### Sorteo del Oro de Cruz Roja

Difusión entre los empleados de la campaña “Soy fan de las personas que hacen que las cosas cambien”, por el cual el Sorteo de Oro ha rendido tributo a quienes, durante la pandemia, han hecho del compromiso y la solidaridad su modo de vida.

### Campaña “Sus derechos” en juego de Cruz Roja

Colaboración con Cruz Roja Juventud en su campaña estatal de recogida de juguetes no bélicos ni sexistas, enmarcada dentro del proyecto denominado “Juguete educativo” con el que pretenden facilitar a las familias con dificultad social, el acceso a juguetes y juegos para los menores a su cargo.

### Declaración de la renta solidaria

La Mutua ha participado en la difusión interna y externa de la campaña informativa “X Solidaria” que tiene como objetivo conseguir un aumento de contribuyentes que marquen la casilla “Actividades de Interés Social” en la declaración de la renta.

## SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

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

### POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

Fraternidad-Muprespa, en su compromiso con la protección del medio ambiente, establece y garantiza el cumplimiento de los siguientes principios de actuación:

1. Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente, cumpliendo siempre los requisitos legales ambientales que nos son de aplicación, así como velar por el cumplimiento de otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.
2. Minimizar los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos en nuestras oficinas y centros asistenciales.
3. Planificar nuestras actividades de tal forma que asegure la prevención de la contaminación porque estamos comprometidos con la protección del medioambiente mediante una gestión de riesgos, garantizando la mejora continua de nuestro comportamiento ambiental.
4. Estar abiertos a la participación activa de todo el personal, incluyendo las sugerencias de mejora propuestas por nuestros empleados, fomentando la mejora continua y prevención de la contaminación.
5. Documentar, implementar y mantener al día la Política de Gestión Ambiental de la empresa, así como comunicarla a todas las personas implicadas en los procesos de la empresa.
6. Mantener sensibilizados y concienciados a nuestros empleados, fomentando la formación ambiental de los mismos, y su participación en la gestión ambiental, así como la comunicación con los proveedores a través del envío de comunicados.
7. Estar integrada en la gestión global de la empresa.
8. Poner a disposición de todos sus mutualistas, del público en general y del resto de partes interesadas, su Política de Gestión Ambiental, siguiendo con el compromiso empresarial de transparencia y de diálogo que ya sigue.

Para ello, la dirección de la Mutua se compromete a impulsar la mejora ambiental, y asignar los recursos necesarios que aseguren la exitosa implantación de la Política Ambiental.

### ACCIONES PARA LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Las principales acciones para la gestión medioambiental realizadas en 2020 han sido:

- Impulso de la sostenibilidad ambiental y apoyo al cumplimiento legal, a través de objetivos medioambientales.
- Promoción de consejos medioambientales para el consumo responsable de agua, energía y papel.
- Celebración de sesiones formativas e informativas sobre aspectos ambientales.
- Formación de responsables en la gestión de los residuos sanitarios, así como promover consejos y pautas para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria.
- Integración en los procesos de compras de consideraciones medioambientales.
- Adhesión al manifiesto “Por una recuperación sostenible”.
- Permanencia con nuestros compromisos con la Comunidad por el Clima, la Plataforma Española de Cambio climático.

### CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

El compromiso de Fraternidad-Muprespa con el medio ambiente ha continuado vigente en 2020, y es mayor cada día. Muestra de ello es que se ha conseguido la certificación bajo la norma ISO 14001:2015 de un total de 73 centros asistenciales, 2 más que en 2019, habiendo consolidado la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la totalidad de los centros asistenciales.

Asimismo se ha obtenido el certificado de verificación de Huella de Carbono por parte de ICDQ, Instituto de Certificación, S.L, según la norma ISO 14064-1:2006 Gases de Efecto Invernadero, por cuarto año consecutivo. La Huella de Carbono mide la cantidad de emisiones totales de gases de efecto invernadero liberadas a la atmósfera como consecuencia de una actividad. Se calcula de manera voluntaria, bajo unos criterios específicos, con el objeto de ser conscientes, transparentes y ejercer medidas para reducirlo.

A su vez, se ha procedido al registro de la Huella de Carbono en el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico, obteniendo el sello de Huella de Carbono Calculo + Reduzco.

## 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 2020 toda la energía eléctrica consumida por los centros asistenciales y administrativos de la Mutua dispone de dicha garantía de origen.

De igual manera, en el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, la producción de energía solar fotovoltaica ha supuesto un 8,32% del consumo total y la producción de energía solar ha supuesto la práctica totalidad de la necesaria para el calentamiento del agua caliente sanitaria.

## DESEMPEÑO AMBIENTAL

El desarrollo sostenible de Fraternidad-Muprespa, en el sentido más amplio (social, económico y ambiental), lo que se llama la “triple botton line” o triple cuenta de resultados, constituye un objetivo fundamental.

En la tabla de indicadores GRI del anexo del presente informe se ha recogido el desempeño medioambiental de la Mutua de acuerdo al Global Reporting Initiative. Los indicadores de la dimensión ambiental se refieren a los impactos más significativos de la entidad en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua.

## Huella de Carbono

Por cuarta vez consecutiva, en el año 2020 se ha medido y verificado la Huella de Carbono de Fraternidad-Muprespa. La verificación la ha realizado ICDQ, habiéndose registrado el dato obtenido en el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico. El cálculo de la Huella, como dato de partida, es imprescindible para que la entidad pueda situarse y decidir sobre las actuaciones más significativas. El alcance se extiende a toda la organización excepto el Hospital Habana.

El año 2020, la Huella de Carbono ha sido de **168, 55 tCO<sub>2</sub>eq.**

	Medición (tCO <sub>2</sub> eq)	
<b>Alcance 1:</b>	Emisiones de las instalaciones	116,39
	Emisiones de los vehículos	0,61
	Emisiones de los gases refrigerantes	30,31
<b>Alcance 2:</b>	Emisiones consumo eléctrico	0
<b>Alcance 3:</b>	Emisiones consumo papel	21,23
	<b>Total:</b>	<b>168, 55</b>

## Conclusiones

Analizados los datos de 2020, se ha disminuido el consumo eléctrico en un 11,37% (lo que supone una reducción de 957.659,56 kWh) con respecto al 2019. Cabe apuntar la disminución en el consumo del gas en un 43,41% (142.966,49 m<sup>3</sup>), y la reducción en el consumo de gasóleo para instalaciones en 23,61% (16.299,00 l). De igual manera, se ha registrado una reducción en el consumo de gasóleo de vehículos en un 74,75% (257,87 l), y de pellets en un 16,76% (20.340,00 kg).

Por otra parte, el total de la electricidad de los centros de la Mutua ha sido suministrada con garantía de origen, lo que supone un mix eléctrico igual a 0,00 TCO<sub>2</sub>eq.

El resultado del consumo energético interno se ha reducido un 16,76%, al igual que el consumo de papel que ha disminuido en -38,62%, el cual se traduce en 15.400 Kg. menos que en el ejercicio anterior.

Con estos datos, Fraternidad-Muprespa reafirma el compromiso de seguir trabajando para limitar o reducir en la medida de sus posibilidades tanto los consumos, como las emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero).

## 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 Mutua quiere caminar hacia la concienciación, dando a conocer los beneficios de las acciones llevadas a cabo en pro del medio ambiente.

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

Las acciones más destacables en este sentido han sido:

- Adhesión al manifiesto “*Por una recuperación sostenible*”, apoyando una recuperación necesaria por la crisis del COVID-19, hacia una economía más sostenible y robusta y demandando el establecimiento de alianzas entre partidos políticos, empresas, sindicatos, medios de comunicación, ONG y sociedad civil para favorecer e implementar un paquete de estímulos basados en el mejor conocimiento científico y mejores prácticas, que permita avanzar hacia una sociedad más próspera, sostenible, saludable y resiliente.
- Fraternidad-Muprespa ha participado con un caso sobre el Hospital Habana y la reducción de Huella de Carbono como una actuación integral en toda la Mutua, en el “*Compendio de Casos de Economía Verde*” del GECV (Grupo Español de Crecimiento Verde), cuyo objetivo es el de ofrecer una visión empresarial de las oportunidades que aporta la nueva economía verde, cuyos beneficios trascienden a la sociedad.
- Participación en una competición (Urban Mobility) con otras empresas sobre desplazamientos sostenibles, para sensibilizar a la plantilla sobre el respeto por el medio ambiente y la reducción de las emisiones.
- Comunicación, formación y motivación a través de noticias internas y externas, redes sociales y presencialmente en nuestros centros.



LA MUTUA  
DEL MAÑANA

**“Continuar gestionando de manera eficiente y ágil las nuevas prestaciones extraordinarias, ofreciendo a los trabajadores protegidos toda la información, facilidades y tecnología a su alcance para acceder a la información integral y a las prestaciones en el mínimo tiempo posible.”**

Fraternidad-Muprespa tiene un firme compromiso con la excelencia, y persigue la mejora continua a través de la ejecución ordenada de proyectos enfocados a alcanzar sus objetivos estratégicos. Para ello, durante el ejercicio 2021, primer año de ejecución del IV Plan Estratégico Corporativo, se ha propuesto alcanzar, entre otros, los siguientes objetivos:

- Aprobar el IV Plan Estratégico Corporativo por parte la Junta Directiva e iniciar la ejecución. 📍
- Definir el cuadro de mando de seguimiento del IV Plan Estratégico Corporativo y realizar mediciones periódicas.
- Finalizar la implantación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Ético y Penal conforme a la norma UNE 19601:2017, realizar la auditoría interna y poner en marcha las mejoras que surjan como consecuencia de su implantación.
- Avanzar en la implantación de soluciones para la realización de consultas médicas y rehabilitación a distancia.
- Continuar con la actualización, revisión y elaboración de procedimientos, protocolos, guías rápidas sanitarias y decálogos a nivel médico, fisioterapéutico y enfermero.
- Desarrollar el proyecto de la “Reingeniería de rehabilitación”.
- Desarrollar el CAU (Centro de atención de usuario) de rehabilitación.
- Desarrollar la gestión de la actividad traumatológica de la red de atención.
- Acometer “por oleadas” las actuaciones a llevar a cabo ante las patologías más prevalentes en la Mutua.
- Elaborar el nuevo FRAGUA asistencial (aplicación de negocio que da soporte a la gestión asistencial de la Mutua).
- Implantar la codificación ProCIE-10 en el FRAGUA asistencial.
- Avanzar en el desarrollo de un nuevo sistema de información clínica o HIS (de sus siglas en inglés, Health Information System).
- Potenciar el paciente a través de la aplicación Mi Frater Paciente (cuestionario de salud y material vinculado a la salud mental).
- Renovar y actualizar la base tecnológica de la aplicación Mi Frater Paciente.
- Renovar los servicios digitales de solicitud de prestaciones económicas por incapacidad temporal y cese de actividad de autónomos, así como el desarrollo de nuevos servicios para la solicitud de las prestaciones de riesgo de embarazo y lactancia (REL) y cuidado de menores (CUME).
- Continuar gestionando de manera eficiente y ágil las nuevas prestaciones extraordinarias, ofreciendo a los trabajadores protegidos toda la información, facilidades y tecnología a su alcance para acceder a la información integral y a las prestaciones en el mínimo tiempo posible.
- Desarrollar una nueva aplicación web para la tramitación de partes de accidente y relaciones de accidentes de trabajo sin baja integrada en la Oficina Digital.
- Renovar y actualizar la base tecnológica de AppSent, la aplicación móvil para el seguimiento del absentismo por contingencia común por parte de las empresas mutualistas.
- Ampliar informes epidemiológicos personalizados dirigidos a las empresas mutualistas.
- Crear catálogos multimedia de servicios de prevención de riesgos laborales, asesores y servicios generales.
- Continuar fomentando la reducción de la siniestralidad en las empresas a través de Vision Zero.
- Adaptar al formato digital las actuaciones preventivas técnicas con objeto de conseguir una mayor flexibilidad, cercanía y ahorro de costes.
- Mejorar y potenciar el canal chat de contacto con los grupos de interés externos.
- Completar el despliegue de la red wifi para pacientes y trabajadores protegidos a toda la red de oficinas.
- Avanzar en la medición de la satisfacción de los principales grupos de interés externos de la Mutua (paciente, empresas, autónomos y asesores).
- Implantar un nuevo modelo de realización de encuestas a pacientes y trabajadores beneficiarios de prestaciones económicas..
- Avanzar en los proyectos de satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos por los proveedores concertados.
- Continuar con la certificación de centros de atención y mantener las certificaciones conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 10002.

- Verificar la Huella de Carbono de 2020, conforme a la norma ISO 14064 y registrarla por quinto año consecutivo, manteniendo el sello “Calculo + Reduzco”.
- Avanzar en la implantación del modelo EFQM (European Foundation Quality Management) en el Hospital Habana.
- Continuar, conforme a los compromisos de la Mutua, con la sensibilización en calidad y medio ambiente mediante formación, aprovechando espacios de relación y con presencia en diferentes canales de comunicación.
- Aplicar el nuevo modelo de comunicación digital.
- Potenciar la marca Fraternidad-Muprespa, realizando jornadas virtuales que resulten de interés para el público objetivo.
- Implicar a la organización en el cumplimiento del “Decálogo de imagen corporativa”.
- Utilizar nuevos canales audiovisuales, como los podcast o las videopresentaciones, para la difusión de los mensajes de la Mutua.
- Aprobar el nuevo Plan de Comunicación del Hospital Habana.
- Remodelar el portal web del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.
- Potenciar la realización de eventos corporativos en formato virtual o mixto, como la reunión anual de directivos o los premios Escolástico Zaldívar, incorporando dichos formatos al resto de eventos organizados por la Mutua.
- Renovar el Rincón del Asesor de la Oficina Digital con el objetivo de mejorar la experiencia digital de dicho colectivo, proporcionando un canal de relación eficaz, ágil y funcional.
- Integrar los sistemas de información con el Hospital Intermutual de Euskadi (HIE) para alcanzar la interoperabilidad.
- Inicio de la automatización de la grabación de facturas de proveedores.
- Desarrollar un canal de comunicación e intercambio de documentación con proveedores.
- Elaborar un sistema de valoración de puestos de trabajo de la entidad.
- Revisar y actualizar el Diccionario de competencias.
- Revisar y actualizar la descripción de puestos de trabajo de la Mutua de acuerdo al Diccionario de competencias.
- Elaborar y difundir el Plan de Formación de Fraternidad-Muprespa.
- Desarrollar el programa de formación y desarrollo directivo 2021.
- Revisar el mapa de materias formativas y programar las acciones formativas y su coordinación con las diferentes unidades organizativas de la Mutua.
- Revisar el programa formativo de acogida e inmersión.
- Realizar la formación en materia de cumplimiento penal por parte de todo el personal y nuevas incorporaciones.
- Impulsar la formación dirigida al personal sanitario de la Mutua.
- Poner a disposición del colectivo sanitario de la red de atención el conocimiento generado en las sesiones clínicas del Hospital Habana.
- Impulsar, intercambiar y entrenar el conocimiento interno entre el personal sanitario, fomentando el flujo entre el Hospital Habana y los centros de la red.
- Realizar jornadas telemáticas de formación por parte del centro de Asesoría y servicios jurídicos, en colaboración con las direcciones provinciales, sobre impugnación de alta médica y determinación de contingencia.
- Continuar con la planificación, a través de cronogramas, de la actividad contractual anual y posterior publicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público (según la vigente Ley de Contratos del Sector Público), para dotarla de publicidad y transparencia.
- Simplificar y automatizar los procedimientos de pago directo para conseguir una mayor agilidad y transparencia con los trabajadores.
- Iniciar el proyecto de integración de la actividad de atención del Centro de Contactos en el CRM corporativo.
- Implantar una solución para el control de los compromisos de crédito presupuestario plurianuales y la integración de este sistema con el Sistema de Información Contable de la Seguridad Social, SICOSS.





“Alianza +compromiso:  
**Utilizar de manera compartida la red asistencial** para mantener una asistencia de calidad y reducir el uso y coste de la asistencia sanitaria con medios ajenos.”

- Implantar una nueva aplicación de soporte a la gestión de la recaudación de cuotas de la entidad.
- Poner en marcha el CAU (centro de atención al usuario) de Asesoría y servicios jurídicos.
- Implantar una nueva solución de gestión interna del inventario corporativo.
- Implantar un sistema de ticketing para la gestión de los buzones atendidos por los agentes del centro de contactos (proveedores, CAU Delt@, seguridad de la Oficina Digital, etc.)
- Automatizar la descarga y distribución de las notificaciones electrónicas recibidas por NOTE (Comunicad Autónoma de Madrid).
- Licitación del servicio de call center en la nube.
- Implantar una solución NAC, Network Access Control, de control de acceso a la red para la administración de la visibilidad y acceso de dispositivos y usuarios de la red corporativa mediante la aplicación de políticas.
- Implantar un sistema WSUS, Windows Server Update Services, para proveer y gestionar las actualizaciones de seguridad de los productos de Microsoft en el parque de equipos corporativos.
- Completar la actualización de la infraestructura de servidores Windows a la nueva versión Windows Server 2019.

La alianza +compromiso se ha propuesto a su vez:

- Trabajar transversalmente para elevar la confianza y reforzar el mensaje.
- Utilizar de manera compartida la red asistencial para mantener una asistencia de calidad y reducir el uso y coste de la asistencia sanitaria con medios ajenos.
- Desarrollar el cuadro de mando +compromiso de los centros asistenciales.
- Diseñar e implantar el protocolo de coordinación ante periodos vacacionales.
- Diseñar e implantar el protocolo de gestión de centros +compromiso.
- Impulsar +compromiso alianza de mutuas, con un nuevo plan de comunicación.







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

