

2020



**INFORME
ANUAL**

Y MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD



Fraternidad
Muprespa





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, Pulpí 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 AL 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



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
- 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

SU MUTUA

(pág. 61)



- Red de atención
- Asistencia sanitaria
- Hospital Fraternidad-Muprespa Habana
- Asistencia social
- Actividad preventiva
- Diálogo y servicio
- Difusión de información
- Sistemas de información

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

(pág. 79)



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

UN BUEN LUGAR DE TRABAJO

(pág. 87)



- Plantilla
- Promoción y desarrollo
- Retribución y beneficios sociales
- Medición y seguimiento
- Salud y prevención
- Representación sindical y negociación colectiva

LA MUTUA DEL MAÑANA

(pág. 97)



ANEXOS

(pág.101)



- Cuentas anuales
- Inversiones en infraestructuras y servicios por importe mayor a 10.000 euros
- Datos de la plantilla
- Proceso de realización y principios que rigen el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad
- Indicadores GRI (Global Reporting Initiative)
- Detalle de indicadores GRI de la dimensión ambiental

ÍNDICE

CIFRAS Y
LOGROS



DATOS ECONÓMICOS (millones euros) **1.861,77** **-13,08**Total ingresos
de gestiónResultado
económico**1.164,22** **697,55**

Ingresos / cuotas

Otros ingresos

283,32

Dotación de las reservas

SINIESTRALIDAD LABORAL **35.614** **35.570**Accidentes
con bajaAccidentes
sin baja**814.802**

Asistencias sanitarias

CONTINGENCIAS COMUNES **113.307** **149.395**Con cargo
a la MutuaSin derecho
a prestación**201.421** **338.479**Actuaciones
sanitariasControl y
seguimiento**DATOS DE LA CARTERA** Contingencia
profesionalContingencia
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** **8,84**
Encuestas a pacientes Valoración del
servicio recibido**MEDIOAMBIENTE** **33.243.225** **168,55**
Consumo energético (MJ) Huella de carbono
(tCO₂eq)**-12,93%** **-49,16%**
que el año anterior 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 cotilo), 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 le 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), 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

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)

 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.

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.

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)

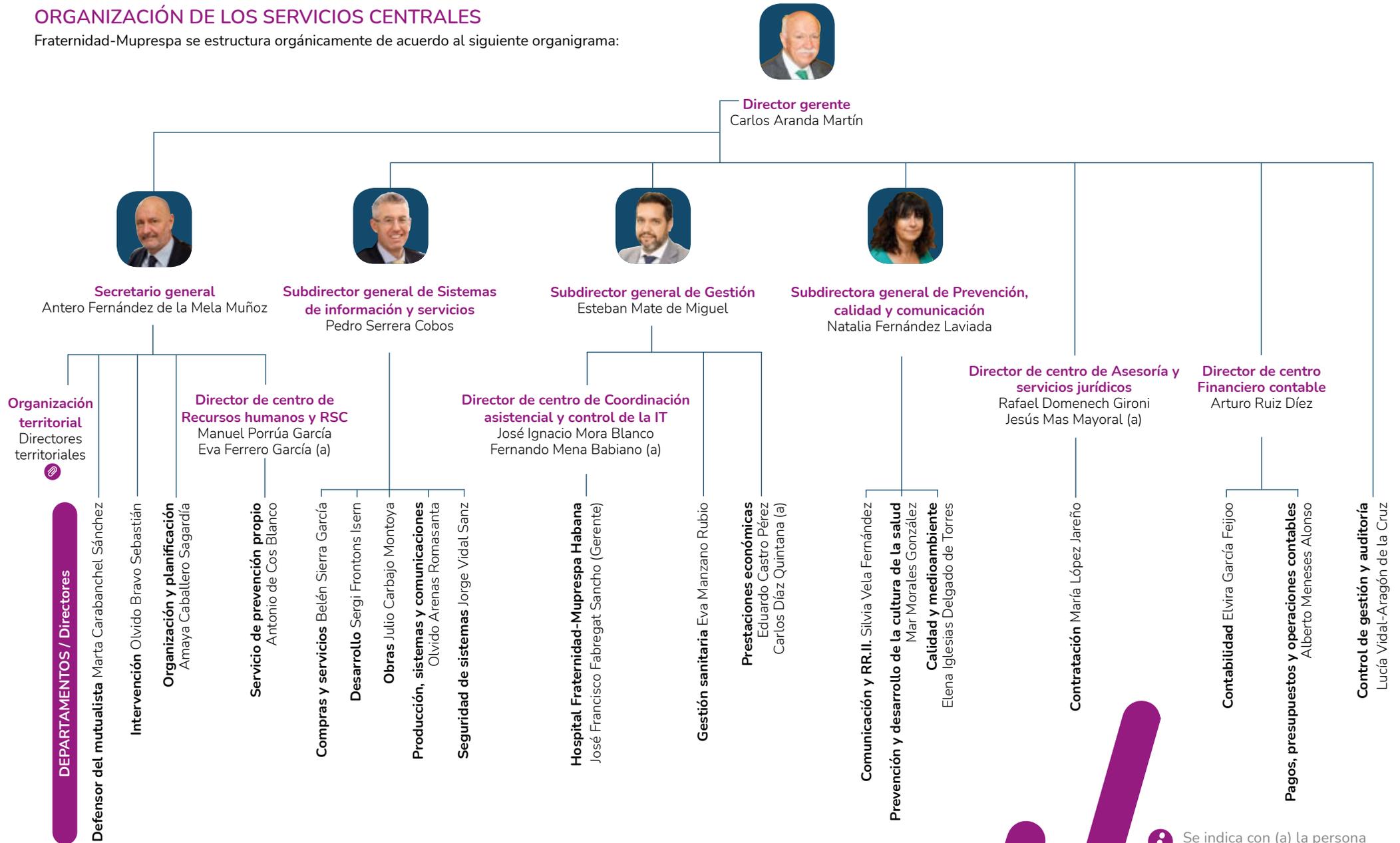
ÓRGANOS DE GESTIÓN INTERNA

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:



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

M^a 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

M^a 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 incursos en causa de incompatibilidad y de conocer las prohibiciones del art. 91.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Firma de todo miembro del Órgano de Asistencia a la Contratación de una declaración de no tener constancia de estar incursos 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

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

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, 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.

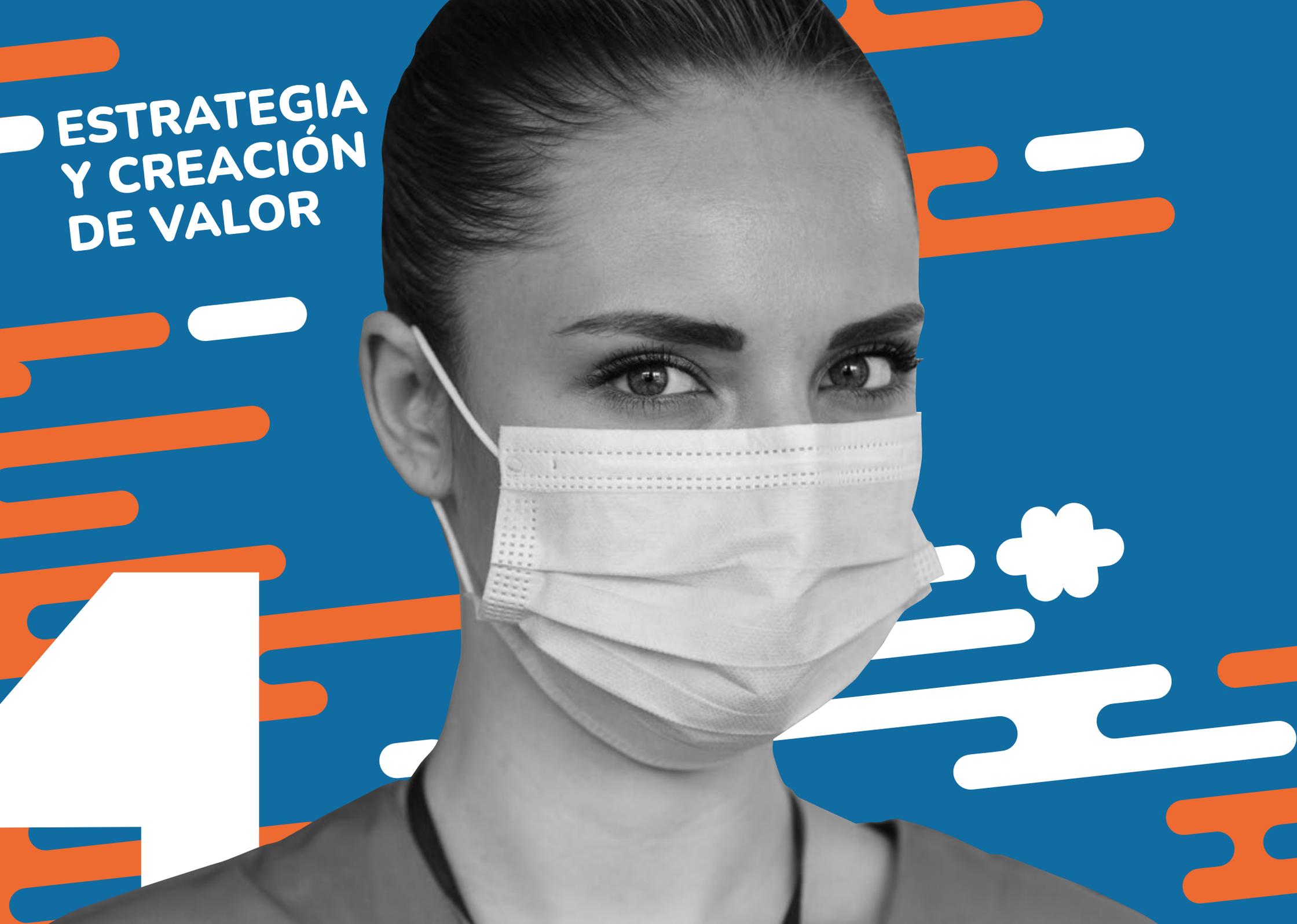
Los trabajos realizados a lo largo del año 2020 han consistido en:

- 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

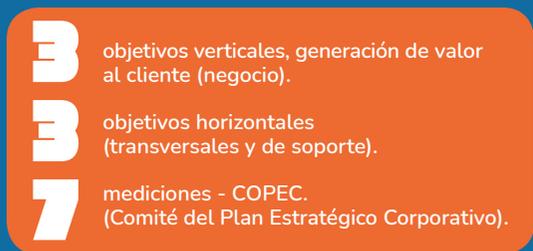
nuevas prestaciones económicas para trabajadores autónomos, que han exigido un esfuerzo interpretativo, logístico y de evolución del ámbito digital sin precedentes.

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



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 pedir 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
Medioambiente	Compromiso Pacto Mundial de Naciones Unidas	Constante	(1)
	Certificados medioambientales	Constante	(2)
	Verificación de la Huella de Carbono	Anual	(3)
Sociedad civil	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)
Administración	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)
Mutualistas	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)
	Agentes Sociales	Comisión de Control y Seguimiento	2 reuniones
Comisión de Prestaciones Especiales		7 reuniones	(10)
Trabajadores protegidos	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)
Proveedores (sujeto TRLCSP)	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)
Empleados	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 centrandose 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 reciprocamente:

- 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
Total	1.454.173	1.416.811	1.224.843	1.179.142

“710.744.654 euros
Recaudación por contingencia profesional

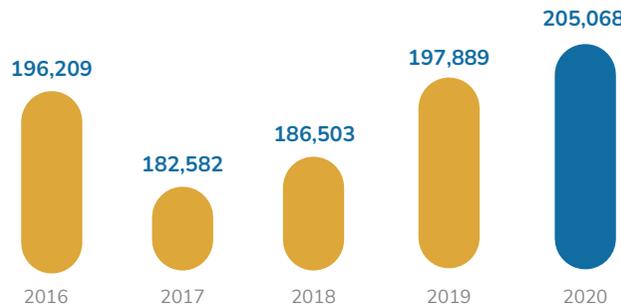
432.509.513 euros
Recaudación por contingencia común

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

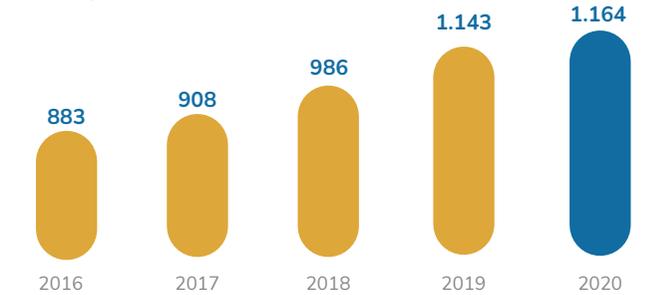
El ejercicio 2020 se ha caracterizado por el mantenimiento (ligera caída del 0,2%) de la recaudación por cuotas en la contingencia profesional que se han situado en 710.744.654 euros.

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
Total	712,14	413,25	17,58	1.142,97	710,74	432,51	20,97	1.164,22	100,00%



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”

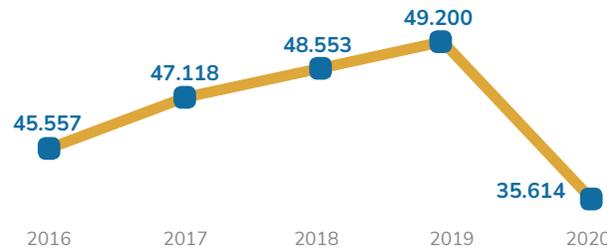
ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA PROFESIONAL

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



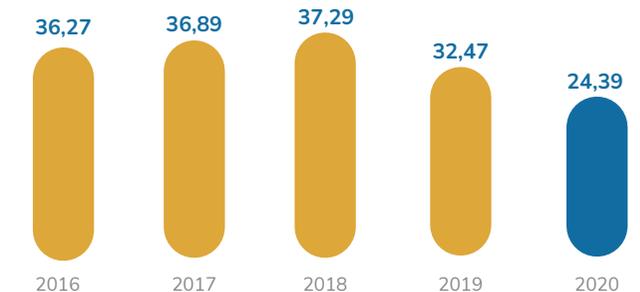
Si se profundiza en el análisis de los datos del ejercicio 2020, se observa que el 65,05% de los accidentes se han producido en el centro de trabajo, y de ellos el 99,22% han sido calificados con grado leve. Lamentablemente esta cifra no ha alcanzado el 100%, por lo que Fraternidad-Muprespa ha acompañado 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
Total	49.200	35.614	-13.586	-27,61

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.

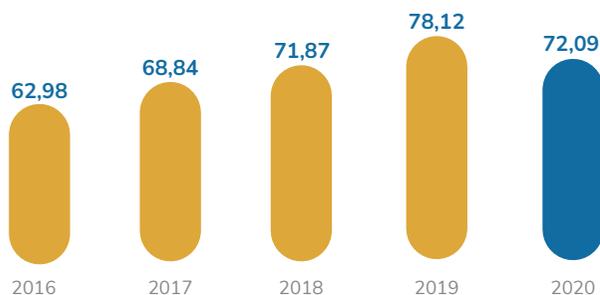
Distribución de la actividad en contingencia profesional por tipo de actuación



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.

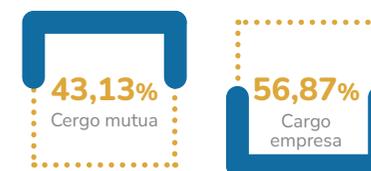
Desglose del número de solicitudes y cuantía pagada

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
Total	8.426	6.304	8.343	6.305	--	--

ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA COMÚN

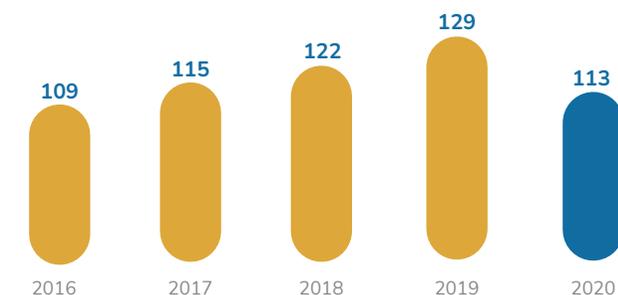
En el año 2020 se han atendido 262.702 procesos de contingencias comunes (sin incluir procesos COVID-19) entre los mutualistas de Fraternidad-Muprespa, lo que ha supuesto descenso de un 27,17%. De estos, 113.307, es decir un 43,13%, lo han sido con cargo a Fraternidad-Muprespa.

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



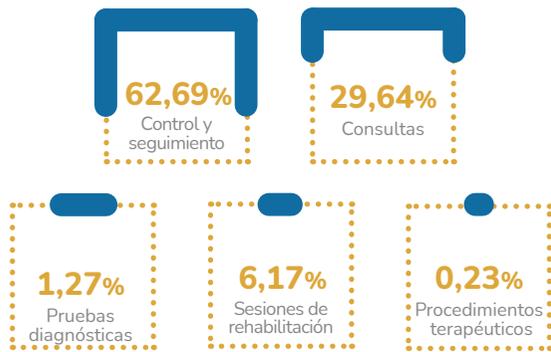
Si se analiza la serie histórica de los últimos cinco años, se observa que se ha roto el incremento progresivo desde 2016 a 2019 (la serie ascendente tenía su origen en el ejercicio 2012, punto de partida con 84.743 procesos.), volviendo una cifra similar a la del ejercicio 2017.

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

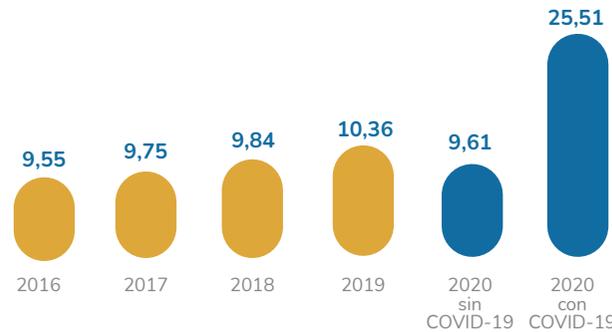


Resulta interesante contrastar la evolución de los procesos producidos con cargo a la Mutua en relación al número de trabajadores protegidos en contingencia común, y ver el impacto que en dicha evolución ha tenido la pandemia. Para medir esa relación se recurre, como en los procesos de contingencia profesional, 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.

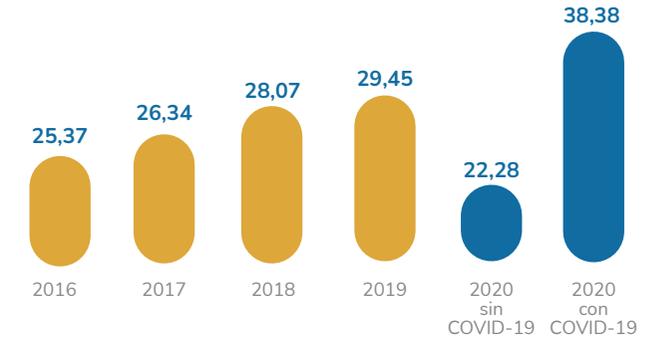
Evolución del índice de incidencia en contingencia común con cargo a Fraternidad-Muprespa



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.

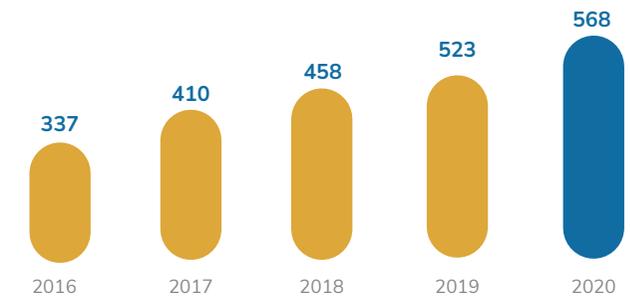
Por el contrario, si se descuentan los procesos COVID-19, la incidencia baja 7 puntos respecto a 2019 y 3 respecto a 2016.

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
Total	123.558	308.788.707

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
Total	785.345.104,13	618.811.734,18

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
Total	785.345.104,13	618.811.734,18

“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
Total	1.215.898.153,88	1.861.767.018,66	645.868.864,78	53,12

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
Total	1.245.781.968,78	1.888.465.193,32	642.683.224,54	51,59

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
Resultado del ejercicio	478.005,42	-13.079.340,79	-13.557.346,21	-2.836,23

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
Resultado del ejercicio	156.522.028,93	-158.503.052,07	-11.098.317,65	-13.079.340,79

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	
Total	289.813.673,80	-6.496.669,31	283.317.004,49	

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
Total	-6.496.669,31

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
Ingreso total	0,00

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 Pulpi (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.

SU MUTUA



120

puntos de atención propios

91.300

metros cuadrados de instalaciones

1.783

centros de atención sanitaria

1

Hospital propio

2

Hospitales intermutuales

100%

de los centros auditados con certificación de accesibilidad DIGA

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

- Gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- Gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural.
- Gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia.
- Gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Ayuda a la prevención de contingencias.

☀ Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social han sido parte activa del plan de contingencia del Estado para hacer frente a la situación provocada por la COVID-19, de forma que durante el 2020 de manera excepcional, han debido hacer frente a las siguientes medidas incorporándolas a su actividad:

- Asimilación para la prestación económica de incapacidad temporal de los periodos de aislamiento o contagio provocados por la COVID-19.
- Consideración de las enfermedades del personal de centros sanitarios y sociosanitarios provocadas por COVID-19 durante el estado de alarma, como contingencia profesional derivada de accidente de trabajo.
- Gestión de las ayudas económicas para los trabajadores autónomos que han visto limitada o impedida su actividad a consecuencia del estado de alarma.

Esta actividad ha venido sustentada para el 2020 por los recursos, herramientas y mecanismos de funcionamiento que se describen en el presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2020, dando pie a los resultados descritos en el capítulo "Informe de gestión".

RED DE ATENCIÓN

Fraternidad-Muprespa ha contado al cierre del ejercicio 2020 con una red de 120 centros de trabajo cuya superficie total alcanza los 91.299 metros cuadrados, distribuidos por toda la geografía nacional. De todos ellos, 109 corresponden a centros desde los que la Mutua ha atendido a sus mutualistas, existiendo la posibilidad de atención sanitaria en 103 de los mismos. Fraternidad-Muprespa cuenta a su vez con 4 centros que constituyen sus servicios centrales, además del Hospital Habana desde el que ofrece servicio quirúrgico a toda la red de atención, todos ellos ubicados en Madrid.

INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

Las inversiones efectuadas en los centros de trabajo de Fraternidad-Muprespa durante el ejercicio 2020 se han visto condicionadas por la pandemia de la COVID-19 y la priorización de aquellas actuaciones enfocadas a seguir las recomendaciones sanitarias relativas a la ventilación de centros y el mantenimiento de las distancias personales aconsejadas. Dicha situación ha provocado un gran número de actuaciones en la práctica totalidad de centros de trabajo. ☀

Además, siguiendo la actividad habitual de adecuación y mejora de la red de centros, se han reformado algunos de estos de acuerdo a los siguientes criterios:

- Mejoras en la accesibilidad.
- Potenciar la eficiencia energética de las instalaciones.
- Sustitución de gases que contribuyen al efecto invernadero.
- Adecuación de los espacios de los centros a las necesidades actuales generadas por la pandemia.

A lo largo del 2020, se ha autorizado por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, la ejecución de las siguientes inversiones:

- Creación de un centro asistencial en el actual centro administrativo y control de IT en Avilés (calle Fernando Morán), por un importe inferior a 150.000 euros.
- Traslado del actual centro asistencial de A Coruña con adquisición de inmueble (rúa José Pascual López-Cortón) mediante un arrendamiento financiero con opción de compra por valor de 1.667.517 euros. El importe autorizado para ejecución de obras, licencias y equipamiento es de 3.225.459,60 euros de los que 968.000 euros son para la adquisición de un equipo de resonancia magnética.
- Traslado del actual centro asistencial de Éibar (calle Ibarrecruz) por un importe inferior a los 150.000 euros.
- Traslado del actual centro asistencial de Fuengirola (calle Camino de la Condesa) por un importe total de 1.177.204 euros.
- Traslado del actual centro asistencial de Pulpí (avda. de Andalucía) por un importe de 490.049 euros.
- Reforma del centro de Barcelona (plaza Tetuán) por un importe de 1.616.573 euros.
- Ampliación de actividad en el centro de La Línea de la Concepción (calle Muñoz Molleda) con implantación de sala de radiodiagnóstico, por un importe de 110.439 euros.
- Sustitución de los actuales sistemas de climatización e iluminación del centro asistencial de Ciudad Real (carretera de Valdepeñas) por un presupuesto de contrata de 384.424,67 euros, además de 24.534,51 euros de honorarios y licencias.

También se ha solicitado autorización para el traslado de los centros de trabajo de Osuna (Sevilla) y Tomelloso (Ciudad Real), así como para la adecuación del centro administrativo de la calle José Abascal de Madrid con el fin de trasladar a este la unidad de Sistemas de información, desde su actual ubicación en un local arrendado en la avda. Burgos, que supondrá un ahorro anual en torno a los 540 mil euros.

Distribución de los centros de la Mutua por comunidad autónoma

Comunidad	N.º de centros de trabajo
Andalucía	29
Aragón	3
Asturias, Principado de	4
Baleares, Islas	3
Canarias	3
Cantabria	1
Castilla - La Mancha	8
Castilla y León	12
Cataluña	8
Ceuta, C. autónoma de	0
Extremadura	3
Galicia	12
La Rioja	1
Madrid, Comunidad de	14
Melilla, C. autónoma de	1
Murcia, Región de	4
Navarra, Com. foral de	2
País Vasco	6
Valenciana, Comunidad	6
Total	120

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ACCESIBILIDAD

Dentro del contexto de crédito presupuestario limitado, la Mutua ha realizado algunas reformas en los centros existentes con objeto de mejorar la accesibilidad, potenciar la eficiencia energética de las instalaciones, sustituir gases que contribuyen al efecto invernadero y adecuar los espacios de los centros a las necesidades actuales. No obstante, hay que tener presente que la situación provocada por la pandemia y las consecuentes restricciones decretadas han alterado y condicionado en buena parte la previsión de actuaciones.

Eficiencia energética

Las principales medidas adoptadas para el ahorro energético y mejora de la eficiencia energética de los centros han consistido en la instalación de sistemas de telegestión de la climatización e iluminación, cambio de equipos de iluminación a tecnología LED, y cambio de sistemas de climatización obsoletos. La repercusión de estas medidas ya se ha visto reflejada en la disminución del 11,37% en el consumo de energía eléctrica respecto al ejercicio 2019. No obstante, cabe señalar que parte de esta reducción, sin duda, ha venido provocada por la situación vivida debido a la pandemia y a la menor actividad.

Las actuaciones descritas anteriormente se han visto complementadas por las de adecuación y mejora de los sistemas de ventilación/climatización de algunos centros de trabajo, que ha exigido un estudio previo detallado de las condiciones de cada uno de estos y su adecuación a las recomendaciones de los organismos competentes. A estos efectos se ha establecido un protocolo de operación y mantenimiento de los sistemas de climatización y ventilación de edificios y locales de Fraternidad-Muprespa en prevención de la propagación del COVID-19. ☀

Fraternidad-Muprespa ha logrado en 2020 que el suministro de energía de todos sus centros de trabajo disponga de Certificado de Generación con Garantía de Origen, procedente exclusivamente de fuentes de energías certificadas renovables. Los certificados energéticos constan registrados en la web oficial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Accesibilidad

Fraternidad-Muprespa ha completado la auditoría de accesibilidad con la certificación DIGA (Distintivo de Grado de Accesibilidad) en el 100% de sus centros de atención. Dicha auditoría ha servido para detectar y establecer las medidas correctoras necesarias deben facilitar el acceso a los centros de atención de la Mutua a todos los mutualistas en igualdad de condiciones.

Las propuestas establecidas para corregir las situaciones detectadas durante la auditoría han continuado su proceso de revisión y ejecución durante el año 2020, además de seguir la oportuna trasposición de la norma DIGA a AIS (Accessibility Indicator System), 1/2018, y especificaciones técnicas ET-IMQ-AIS. No obstante, hay que destacar que las especiales condiciones de acceso a centros, y aperturas y cierres provisionales ha condicionado en gran medida la planificación de revisiones y visitas, retrasando los plazos inicialmente establecidos.

Los objetivos que la Mutua se ha fijado cumplir en materia de accesibilidad son:

- Continuar implantando, auditando y verificando el grado de accesibilidad de las instalaciones y servicios.
- Continuar certificando el Grado de Accesibilidad y la concesión del Sistema indicador del Grado de Accesibilidad Norma AIS 1/2018 en los centros que sea preciso.
- Certificar los centros en fase de proyecto emitiendo la precalificación que tiene previsto el protocolo de la Norma AIS 1/2018, y así garantizar una construcción eficiente y efectiva por la cual resulte viable la consecución de la Certificación en el máximo grado de accesibilidad.

ASISTENCIA SANITARIA

Fraternidad-Muprespa, ha llevado a cabo la asistencia sanitaria de los trabajadores a los que protege a través de una red de 1.783 puntos de atención sanitaria, de los cuales 103 corresponden a centros propios. Además cuenta con los dos centros intermutuales (Hospital Intermutual de Euskadi y Hospital Intermutual de Levante) que comparte con el resto de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, para atender a los mutualistas.

Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, para priorizar la dispensación de la asistencia sanitaria a través de conciertos con otras mutuas, en Fraternidad-Muprespa se han mantenido vigentes los convenios de colaboración firmados con Activa Mutua, Asepeyo, Cesma, Egarsat, Ibermutua, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutua Intercomarcal, Mutua Montañesa, Mutua Universal, Mutualia, Umivale y Unión de Mutuas. Estos acuerdos le han permitido a Fraternidad-Muprespa ofrecer a sus mutualistas una red de centros exclusiva y única entre las mutuas, con un total de 942 instalaciones mutuales distribuidas por todo el territorio nacional.

Asimismo, la firma de convenios de colaboración permiten la utilización de centros hospitalarios pertenecientes a la red de servicios de salud de las distintas comunidades autónomas, como los que se mantienen con el Servicio Vasco de Salud (Osakidetza) y con la fundación Hospital de Sant Pau I Santa Tecla de Tarragona adscrita al Servicio Catalán de Salud (SISCAT).

Adicionalmente, la red asistencial se ha complementado mediante conciertos con prestigiosas clínicas, centros asistenciales y profesionales de distintas especialidades, para sumar un total de 738 puntos de atención sanitaria más, y una red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves y la repatriación de trabajadores accidentados en el extranjero.

Distribución de los centros de atención sanitaria por comunidad autónoma

	Fraternidad-Muprespa	Conciertos	Otras mutuas	Total
Andalucía	24	162	126	312
Aragón	3	13	37	53
Asturias, Principado de	3	22	24	49
Baleares, Islas	3	22	21	46
Canarias	3	21	51	75
Cantabria	1	15	10	26
Castilla - La Mancha	9	38	44	91
Castilla y León	11	98	57	166
Cataluña	7	58	180	245
Ceuta, C. autónoma de	0	0	1	1
Extremadura	3	18	21	42
Galicia	10	78	55	143
La Rioja	1	9	14	24
Madrid, Comunidad de	9	59	83	151
Melilla, C. autónoma de	0	1	4	5
Murcia, Región de	4	25	25	54
Navarra, Com. foral de	2	9	19	30
País Vasco	6	34	52	92
Valenciana, Comunidad	4	56	118	178
Total	103	738	942	1783

i Para establecer comparativas con los datos de ejercicios anteriores es importante tener en cuenta la siguiente información.

El número de centros indicado en la tabla se ha obtenido aplicando los siguientes criterios:

- No se recogen los transportes sanitarios dado que no tienen centro y la provincia del proveedor del servicio no siempre coincide con la provincia donde se realiza el servicio.
- Se consideran solo aquellos centros con conciertos vigentes a cierre del ejercicio y no todos aquellos que han estado disponibles a lo largo de este.

Los centros reflejados en "Otras mutuas" son todos aquellos reflejados en el registro de AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo) para las mutuas con las que Fraternidad-Muprespa ha tenido acuerdo durante el ejercicio 2020.

ACUERDOS DE COLABORACIÓN

Durante el ejercicio 2020, Fraternidad-Muprespa no ha suscrito nuevos acuerdos de colaboración con otras mutuas. Han permanecido vigentes los firmados en años anteriores, entre los que cabe destacar la firma de la alianza +compromiso junto Asepeyo y MC Mutual en marzo de 2019.

ACTIVIDAD SANITARIA

El detalle de la actividad sanitaria que la Mutua ha llevado a cabo durante 2020 a través de su red asistencial, queda reflejada en los apartados "Actividad en contingencia profesional" y "Actividad en contingencia común" del capítulo 5, "Informe de gestión".

HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

Las obras de construcción del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana finalizaron en octubre de 2018, iniciando su actividad de atención al público el 11 de marzo de 2019. El Hospital Habana está especializado en traumatología, y su principal propósito es el de ofrecer a los trabajadores protegidos por la Mutua de cualquier lugar del Estado la mejor asistencia sanitaria, especialmente la traumatológica.

Para ello, la visión del Hospital gira alrededor del paciente: la última tecnología, los mejores cuidados y todos los profesionales sitúan al paciente en el centro de su actividad para restablecer su salud con las máximas garantías y rapidez. Se ha diseñado su experiencia dentro del centro para que conozca rápidamente el entorno en el que va a ser atendido, cómo se va a dar solución a su problema de salud y tenga atención personalizada y adaptada a sus necesidades.

DOTACIÓN

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, ubicado en el paseo de La Habana 83-85 de Madrid, dispone de 14.000 metros cuadrados construidos, distribuidos en cuatro plantas sobre rasante y cuatro de sótano con 200 plazas de aparcamiento (incluyendo plazas de ecoparking) y bicicletas.

El edificio se ha construido dando respuesta a las necesidades de logística y movilidad identificadas durante la fase de análisis, a través de la implementación de un esquema de

doble circulación que separa los circuitos externos (pacientes ambulantes y visitas) de los internos (personal, pacientes ingresados y suministros).

Esta implementación permite que en el edificio puedan operar más de 250 profesionales sanitarios, entre facultativos, personal de enfermería y fisioterapia, y servicios generales, acogiendo:

- Área de hospitalización
 - 50 camas.
 - 4 habitaciones de aislamiento.
- Área quirúrgica
 - 3 quirófanos integrados de última tecnología.
 - 1 unidad de recuperación post-anestesia (URPA) con 4 camas.
 - Unidad de esterilización.
- Área de diagnóstico por imagen
 - Resonancia magnética.
 - Escáner TAC.
 - 3 equipos de radiología digital (RX)
- Área de urgencias
 - 3 consultas.
 - 1 box de triaje.
 - 1 box de observación y 1 box de urgencia vital.
 - 1 sala de curas y 1 sala de yesos.
- Área de consultas
 - 16 consultas.
 - 1 sala de diagnóstico por imagen.
 - 1 sala de preoperatorios.
 - 1 sala de curas y 1 sala de yesos.
- Farmacia con sistema de dispensación automática de medicamentos.
- Gimnasio de rehabilitación para pacientes hospitalizados.
- Salón de actos.
- Sala de juntas.
- Biblioteca.
- Cafetería.

Entorno plenamente digital

La infraestructura sobre la que se realiza el diagnóstico por imagen en el Hospital Habana es plenamente digital, contando con la última tecnología en resonancia magnética, escáner TAC (Tomografía Axial Computerizada) y equipos de radiología digital, integrados con un PACS (Sistema de Archivado y Transmisión de Imágenes del inglés Picture Archiving and Communication System) en el que se almacenan las pruebas diagnósticas para su consulta desde los equipos informáticos del personal sanitario. A

esta interconectividad, se suma la del bloque quirúrgico, compuesto por tres quirófanos "integrados" que permiten la conexión con el exterior durante la realización de cirugías para su retransmisión con fines formativos.

Cabe sumar al entorno digital con el que se puso en marcha el Hospital algunas mejoras implantadas en el último año:

- Sistema de localización de pacientes y activos que permite trazar, localizar e identificar los pacientes y activos en tiempo real, mejorando la seguridad de estos y proporcionando información relativa a ocupación y flujo de pacientes, que posteriormente pueden ser analizados para mejorar el funcionamiento del centro.
- Mejoras en los aplicativos y sistemas de uso en planta, como la incorporación de las constantes vitales en la historia clínica electrónica del paciente, la posibilidad de acceso a la historia clínica desde dispositivos móviles por parte del personal sanitario, la dispensación automática de medicamentos, el control del stock de material fungible y la reducción de impresiones en papel.

AUTORIZACIÓN SANITARIA Y OFERTA ASISTENCIAL

La autorización sanitaria del Hospital Habana, como centro con internamiento, corresponde a la categoría de Hospital Especializado (C.1.2), siendo su oferta asistencial la siguiente: U.2 Enfermería; U.7 Cardiología; U.13 Medicina Interna; U.17 Neurología; U.18 Neurofisiología; U.35 Anestesia y Reanimación; U.36 Tratamiento del Dolor; U.39 Angiología y Cirugía Vasculard; U.43 Cirugía general y digestivo; U.46 Cirugía plástica y reparadora; U.50 Oftalmología; U.52 Otorrinolaringología; U.55 Cirugía Ortopédica y Traumatología; U.57 Rehabilitación; U.59 Fisioterapia; U.63 Cirugía mayor ambulatoria; U.68 Urgencias; U.70 Psicología clínica; U.72 Obtención de muestras; U.82 Servicio de transfusión; U.83 Farmacia; U.88 Radiodiagnóstico; y U.96 Implantación de tejidos.

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y RESPETO MEDIOAMBIENTAL

La construcción del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ostenta el Certificado LEED Healthcare Platino (el máximo nivel posible) que otorga la organización US Green Building Council. Se trata de una opción de certificación dentro de LEED (Leadership in Energy & Environmental Design), específica de hospitales.



El Certificado LEED se concede a través de la suma de créditos por el cumplimiento de requisitos en el diseño y la construcción del edificio, en ámbitos de sostenibilidad, principalmente en eficiencia energética. Destacan del Hospital Habana su enfoque a la eficiencia energética (cuenta con una cubierta de más de 600 metros cuadrados de paneles fotovoltaicos), la baja emisión de agentes contaminantes y la eficiencia en el uso del agua.

Una muestra de la eficiencia de la instalación ha sido su capacidad para generar el 8,32% de la energía que ha consumido en 2020.

ACTIVIDAD HOSPITALARIA

Tras su puesta en marcha en 2019, este 2020 ha sido el primer año completo de actividad del Hospital, estableciendo la referencia de partida para sucesivos ejercicios. No obstante, habrá que tener en cuenta que la actividad del Hospital Habana durante este ejercicio se ha visto repercutida por los efectos de la pandemia provocada por la COVID-19. Además, a su actividad habitual se ha sumado la atención de pacientes afectados por COVID-19. ✨



Evolución de la actividad hospitalaria

	2019		Total	2020 HFMH		2019		2020 HFMH
	HC	HFMH				2019	2020	
Hospitalización					Psicología			
Camas en funcionamiento	22	25	23	25	Primeras consultas	224	123	
Ingresos de pacientes	208	1.151	1.359	1.352	Consultas sucesivas	2.093	882	
Estancias (días)	1.054	4.310	5.364	5.258				
Ocupación media por día	11,8	15,7	13,75	14,4				
Estancia media por ingreso	5,1	3,8	4,4	3,89	C. Plástica			
Índice de ocupación (%)	53,5	62,8	58,15	57,6	Primeras consultas	67	41	
					Consultas sucesivas	232	265	
Actividad quirúrgica								
Cirugía de urgencia	21	25	46	10	Medicina Interna			
Cirugía programada	337	1.099	1.436	1.322	Primeras consultas	422	347	
					Consultas sucesivas	952	921	
Cirugía con ingreso	238	997	1.235	1.245				
Cirugía ambulatoria	120	127	247	87	Oftalmología			
					Primeras consultas	976	886	
Traumatología	324	1.015	1.339	1.201	Consultas sucesivas	993	829	
Tratamiento del dolor	18	70	88	80	Medios externos	118	106	
Cirugía general	8	7	15	13	Tratamiento del dolor			
Otras especialidades	8	32	40	38	Consultas	544	572	
Total cirugías	358	1.124	1.482	1.332				
					Pre-anestesia			
Rehabilitación					Consultas	1.187	1.233	
Primeras consultas	439	684	1.123	920				
Consultas sucesivas	1.644	1.417	3.061	980	Neurología			
Número de pacientes	1.411	62	1.473	47	Primeras consultas	157	100	
Número de sesiones	11.395	580	11.975	230	Consultas sucesivas	383	267	
Urgencias					Cirugía General			
Consultas en urgencias	2.238	11.998	14.236	9.604	Primeras consultas	46	28	
					Consultas sucesivas	86	61	
Traumatología								
Primeras consultas	1.152	3.151	4.303	3.522	Cirugía Vascul			
Consultas sucesivas	3.416	8.619	12.035	9.555	Primeras consultas	27	16	
					Consultas sucesivas	40	29	
Pruebas diagnósticas								
RMN	1.176	3.137	4.313	1.896				
Radiología convencional	4.198	11.480	15.678	11.226				
Ecografía	915	2.353	3.268	2.230				
EMG	383	1.326	1.709	1.138				
TAC	203	987	1.190	1.258				

i HC: Actividad realizada en instalaciones ajenas a la Mutua antes del inicio de la actividad del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.

Una muestra del servicio transversal que el Hospital ofrece a toda la red de atención de la Mutua y, por lo tanto, de todos los pacientes protegidos por esta, es que el 65% de los pacientes atendidos son de fuera de la Comunidad de Madrid.

El desglose del número de pacientes atendidos en función de su territorio de origen (de acuerdo a la división por zonas en la que se organiza la Mutua)  es el siguiente:

Territorio de procedencia	Núm. de pacientes
Zona Madrid	475
Zona Meseta Sur	383
Zona Noroeste	236
Zona Sur	185
Zona Norte	51
Zona Noreste	22
Total	1.352

Contratos de mantenimiento

Para el correcto mantenimiento de las instalaciones del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, la Mutua ha formalizado los siguientes contratos :

- Modificación del sistema de cloración, pasando de sistema AFCH (Agua Fría de Consumo Humano) a fotométrico que mejora la medición y dosificación de cloro.
- Tratamiento EPOXI en el interior de aljibes de AFCH + PCI para garantizar y evitar la presencia de sales minerales y material férreo en la instalación de AFCH.
- Sustitución completa de los tubos de vacío de la instalación solar-térmica, provocada por un error en el proceso de fabricación.
- Sustitución de la válvula de seguridad de la caldera de vapor que debido a un error de fabricación no permitía que la caldera operase en sus valores óptimos.

SITUACIÓN COVID-19. HOSPITAL LIBRE DE VIRUS

El Hospital Habana, especializado en traumatología, ha hecho frente en 2020 a la situación más complicada y exigente desde su inauguración, teniendo que adaptarse de forma acelerada en el momento más complicado de la pandemia para atender pacientes COVID-19. Los hospitales de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y su personal han estado al servicio del Estado para cubrir la atención sanitaria en los momentos más complicados.

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 y protocolos que han propiciado la seguridad de la instalación y de los 21 pacientes atendidos, convirtiéndose en un hospital limpio y libre de COVID-19.

Las características arquitectónicas han contribuido a prevenir y a mantener el Hospital libre de virus, dado que:

- La instalación está diseñada para disponer de circuitos diferenciados para el desplazamiento de los pacientes, evitando el cruce entre aquellos que están hospitalizados con los ambulantes.
- Todas sus habitaciones son individuales, garantizando la seguridad de cada paciente.
- El sistema de climatización de alta tecnología. Su instalación por sectores impide la circulación cruzada del aire entre estos y garantiza la oportuna renovación del mismo.

FORMACIÓN Y DOCENCIA

La generación de conocimiento constituye uno de los propósitos del Hospital, concretamente su Plan Estratégico  ha fijado una línea de acción destinada a la docencia, la investigación y la innovación. En este sentido, a lo largo de 2020 se ha potenciado la oferta de actividades de formación de todo el personal sanitario, apoyando y facilitando el acceso a conocimientos científicos, y promoviendo la divulgación científica de los profesionales.

Formación

Algunas de las acciones de ámbito interno, destinadas a fortalecer la formación han sido:

- Sesiones médicas multidisciplinares semanales sobre traumatología.
- II Congreso Anual de Traumatología para médicos traumatólogos de Fraternidad-Muprespa (18 de noviembre de 2020), en modalidad presencial para el personal del Hospital y virtual para el resto de médicos de la red.
- Sesiones formativas en línea dirigidas a todo el personal sanitario de la Mutua.
- Talleres sobre ecografía musculoesquelética “Iniciación punción ecoguiada”, para traumatólogos del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.
- Talleres presenciales de RCP básica para todo el personal de enfermería, celadores, TCAE, y TER.
- Taller presencial de suturas y esterilización.

De otra parte, la participación y asistencia del personal del Hospital Habana a foros de conocimiento externos a la Mutua ha sido fundamental:

- Participación en el LVIIIº Congreso SECOT (Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología).
- Participación en el XIIIº Congreso Nacional de la Sociedad Española de Investigación en Cirugía Ortopédica y Traumatología (INVESCOT).
- Participación en el 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).
- Participación en el curso de “Cirugía de pie y tobillo” organizada por la Facultad de Medicina de la Universidad de Barcelona.
- Participación en el curso “Monteaceira”, sobre mecánica clínica y terapéutica de pie y tobillo en Alcázar de San Juan (Ciudad Real).
- Participación en la XVº edición del Curso superior de medicina del trabajo 2019-2020 organizada por la Escuela Nacional de Medicina del Trabajo - Instituto de Salud Carlos III (ISCIII).
- Participación en la mesa redonda “La pandemia COVID y su impacto médico en las Mutuas”, organizada por la Escuela Nacional de Medicina del Trabajo-Instituto de Salud Carlos III junto con Fraternidad-Muprespa.
- Participación en jornadas REDISSEC del Instituto de Salud Carlos III sobre la investigación de servicios sanitarios en COVID-19.
- Participación en la masterclass sobre Artroscopia de hombro en cadáver, en la Universidad Complutense de Madrid.
- Participación en curso de ecografía musculoesquelética para médicos de Atención Primaria.
- Participación VIIIº curso teórico práctico, en modalidad virtual, sobre “ecografía musculoesquelética. Monográficos miembro superior (MM.SS)”
- Participación en el foro virtual de enfermería organizado por Stryker.
- Asistencia al XXXIVº Congreso Nacional de la Sociedad Española de columna Vertebral (GEER).
- Asistencia al máster en “Medicina Forense Judicial y valoración del daño” por la Universidad CEU Cardenal Herrera (Valencia).
- Asistencia a la XIVº Jornada de Valoración Funcional del Instituto de Biomecánica de Valencia (UPV).

Docencia

En su firme compromiso con la formación de alumnos de enfermería, la Mutua ha seguido acogiendo estudiantes de enfermería y TCAE 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.

INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA E INNOVACIÓN

La voluntad de Fraternidad-Muprespa de liderar la gestión traumatológica del sector de mutuas pasa en buena parte por la labor de innovación e investigación que se realice en el Hospital Habana. Muestra de esa voluntad son los primeros pasos dados en el uso de técnicas y prácticas pioneras aplicadas a los pacientes de la Mutua:

- Normalización en todas las unidades del Hospital del uso de impresión 3D para la planificación de las fracturas complejas de las extremidades, mejorando las posibilidades de reducción anatómica y los resultados funcionales.
- Incorporación al servicio de traumatología, y en particular del miembro superior, de algunas técnicas quirúrgicas de especial complejidad como las transferencias tendinosas asistidas por artroscopia para el tratamiento de las roturas irreparables del manguito rotador.
- Realización de las primeras intervenciones de columna discal por endoscopia para el tratamiento mínimamente invasivo de estas lesiones.
- Normalización del uso de la infiltración eco-guiada como elemento fundamental para aumentar la eficacia de las técnicas de infiltración al identificar de forma precisa por esa técnica, el punto adecuado para infiltrar el fármaco.
- Puesta en marcha de la retransmisión en directo de las cirugías desde los quirófanos al exterior.

Publicaciones

Las publicaciones realizadas por el personal del Hospital Habana son una evidencia de la capacidad investigadora y de generación de nuevo conocimiento de la Mutua. En este sentido cabe destacar los siguientes artículos científicos que se han visto publicados en distintos medios:

- “Fracturas de tibia tras cirugía de rodilla. A propósito de 3 casos”, publicado en la Revista Española de Traumatología Laboral (RETLA), que edita la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA).
- “Epicondilitis (tendinopatía lateral de codo): estrategias de diagnóstico y clasificación”, y “Manejo de la inestabilidad glenohumeral anterior sin lesión ósea glenoidea significativa”, que edita la Revista Española de Artroscopia y Cirugía Articular (Asociación Española de Artroscopia).
- “Basic morphological characteristics of coracoid grafts obtained by open and arthroscopic Latarjet techniques: A comparative study”. Publicado en Orthop Traumatol Surg Res. 2020.
- “Comparison of Coracoid Graft Position and Fixation in the Open Versus Arthroscopic Latarjet Techniques: A Cadaveric Study”. Am J Sports Med. 2020.

- “Evaluation of a novel portable three-dimensional scapular kinematics assessment system with inter and intraobserver reproducibility and normative data for healthy adults”. Journal of Experimental Orthopaedics. 2020.

ASISTENCIA SOCIAL

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

Fraternidad-Muprespa también ofrece a las empresas, trabajadores y familiares de los accidentados las ayudas de la Comisión de Prestaciones Especiales, las cuales están destinadas a completar las prestaciones reglamentarias que la Seguridad Social dispone. En 2020 dicha comisión ha concedido ayudas por un importe total de 390.699,19 euros, cifra que representa un decremento del 79,72 % respecto al año anterior. Esta minoración ha venido principalmente provocada por la nueva normativa (resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de octubre de 2019) que estableció el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias, fijando el catálogo, señalado los sujetos que pueden causarlas y estableciendo el régimen de aplicación de las mismas y límites de rentas.

¿Quién puede formular la solicitud de una prestación especial?

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

Las solicitudes son recibidas por las trabajadoras sociales de la Mutua quienes realizan un informe que, junto con el resto de documentación, se presenta en las reuniones del Comité de Prestaciones Especiales para valorar cada caso. Los acuerdos adoptados en cada reunión se trasladan a los solicitantes a través de correo electrónico (certificado mediante eEvidence) o por correo postal certificado con acuse de recibo.

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

Tipo de ayuda	Importe (euros)
Acompañamiento	
Ayudas a domicilio	148.492,09
Ayudas de alojamiento	13.000,00
Gastos acompañante	18.300,00
Autónomos	
Ayuda negocio inactivo	194,94
Ayuda para continuar negocio	0,00
Económicas	
Ayuda por hijo nacido o adoptado	0,00
Ayudas de estudios	0,00
Ayudas gastos residencia por estudios	0,00
Necesidad económica grave	3.035,40
Fallecimiento	
Ayuda a familia numerosa o alta dependencia	0,00
Ayuda económica tras fallecimiento	0,00
Gastos de repatriación	0,00
Gastos de sepelio	0,00
Invalidez	
Ayuda acceso nuevas tecnologías	0,00
Ayuda económica IPA,GI	0,00
Ayudas técnicas	0,00
Cursos de formación	0,00
Vehículos	0,00
Vivienda	0,00

Tipo de ayuda	Importe (euros)
Mejoras sanitarias	
Ayuda médica	2.191,00
Ayuda psicológica	468,00
Ayudas de ortopedia o prótesis	0,00
Reposición gafas, lentes, lentillas, audífonos, etc.	0,00
Tratamiento especial	10.088,66 €
Otros	
Otros: Económicas	14.844,07
Otros: Mejoras sanitarias	17.047,46
Rehabilitación y recuperación	
Ayuda para costear el ingreso en un centro socio-sanitario o residencial	2.289,42
Ayuda para costear los gastos vinculados al ingreso de un trabajador en un centro hospitalario	16.569,30
Ayuda para prótesis y ayudas técnicas no regladas	2.509,18
Ayuda para la adaptación de los medios esenciales para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria	
Apoyo domiciliario para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria	7.904,22
Ayuda para la eliminación de las barreras en la vivienda habitual	66.342,89
Otras prestaciones	
Ayuda para el mantenimiento de la posesión o disfrute de la vivienda habitual	25.082,29
Complemento al auxilio por defunción	15.106,27
Reorientación profesional y adaptación del puesto de trabajo	
Cursos para la formación profesional e inserción socio laboral	27.234,00
Total	390.699,19

ACTIVIDAD PREVENTIVA

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

☀ En 2020 la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y las medidas recomendadas por las autoridades sanitarias sobre el distanciamiento social han supuesto un reto para el cumplimiento de la actividad preventiva de la Mutua, pasando a desarrollar todas las actividades de asesoramiento en modalidad telemática y digital en lugar de las habituales actividades presenciales.

A lo largo del ejercicio, se ha prorrogado la Resolución de 28 de marzo de 2019, de la Secretaria de Estado de la Seguridad Social, por la que se establecía el Plan General de Actividades Preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas, en la planificación de sus actividades para el ejercicio de 2019. Posteriormente se ha publicado la Resolución de 25 de septiembre de 2020, por la que se amplían, como consecuencia de la crisis sanitaria, las actividades preventivas de la Seguridad Social, previstas en la Resolución de 28 de marzo de 2019. 📍

En aplicación de lo dispuesto, se presentó la planificación de la acción preventiva de Fraternidad-Muprespa para el año 2020 a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS), que tras resolución favorable, la Mutua ha desarrollado.

Conforme a dicha situación y plan de acción, 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.

Esta actuación ha ido dirigida principalmente a empresas de menos de 50 trabajadores, y a sectores con mayores indicadores de siniestralidad o entidades que hayan sufrido accidentes mortales/graves durante la jornada de trabajo.

Evolución de las empresas actuadas por número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Núm. empresas *	Proporción sobre el total (%)
Hasta 25	2.816	58
Entre 26-49	1.140	23
Más de 50	899	19
Total	4.855	100

📍 Se contabiliza el nº empresas por CIF.

ACCIONES PARA LA REDUCCIÓN DE SINIESTRALIDAD

Las acciones destinadas a la reducción de la siniestralidad se han basado en la realización de actuaciones técnicas (visitas, análisis de accidentes, jornadas, información, etc.). Estas acciones han sido destinadas a asesorar a 4.327 empresas, mayoritariamente de menos de 50 trabajadores de sectores con mayor siniestralidad así como empresas con accidentes graves y mortales.

En ambos grupos se ha desarrollado el siguiente programa de actuaciones:

- Concienciación de los responsables de la empresa, revisión de la gestión de siniestralidad y análisis de las causas que hayan podido provocar elevados índices de siniestralidad en el sector.
- Informes de análisis, costes y evolución de la siniestralidad los cuales, en conjunto, pretenden aportar una herramienta de ayuda a las empresas para gestionar el control de la siniestralidad o facilitar la labor de concienciación del técnico.
- Acciones de educación y mejora de la cultura preventiva, orientadas a la reducción de la siniestralidad y organizadas con el fin de fomentar la concienciación de la empresa contra la accidentalidad, así como la adquisición de habilidades por parte del personal directivo y mando intermedio, necesarias para el desempeño de sus funciones en prevención.

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

División por núm. de trabajadores	Núm. empresas		Evolución 2019/2020	
	2019	2020	Diferencia	Variación (%)
Hasta 25 trabajadores	1.338	2.572	1.234	92,2
Entre 26-49 trabajadores	588	1.063	475	80,7
Más de 50 o más trabajadores	677	692	15	2,2
Total	2.603	4.327	1.724	66,2

PLAN DE REFUERZO

Durante 2020 se ha continuado con las acciones del plan de refuerzo, que consiste en un proceso de asesoramiento técnico de cambio cultural preventivo en las empresas de peor siniestralidad de cada provincia. En 2020, han sido 520 las empresas que han formado parte del plan, de las cuales 319 han reducido o mantenido su siniestralidad, reduciendo el número total de accidentes con baja en 280.

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

Vision Zero

Dentro del plan refuerzo, se ha desarrollado la campaña Vision Zero, un programa internacional de la AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social) cuyo objetivo es el de alcanzar el número de "cero" accidentes, enfermedades y daños en el trabajo. Al programa se han adherido 170 empresas a nivel nacional, de las cuales 76 están asociadas a Fraternidad-Muprespa (45% del total de empresas españolas participantes).

Como parte de la campaña, este año se ha trabajado en 15 jornadas de divulgación del programa Vision Zero, la puesta

VISION ZERO
Seguridad Salud Bienestar.

en marcha de buenas prácticas, generación de alianzas con instituciones preventivas y la elaboración de una base de datos de contactos de empresas e instituciones relacionadas con Vision Zero.

Acciones de asesoramiento COVID-19 🌟

Con motivo de la Resolución 25 de septiembre 2020, por el que se han ampliado a consecuencia de la COVID-19 las actividades preventivas, se han llevado a cabo actuaciones de asesoramiento y sesiones en línea que promueven la implantación de las medidas preventivas establecidas por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social para el mantenimiento o reincorporación de actividad de las empresas y sus trabajadores. Dichas actuaciones se han realizado, preferentemente en:

- Empresas pertenecientes a sectores con importantes modificaciones de sus procedimientos de trabajo (hostelería, comercio, etc.) y a sectores con especial exposición al virus (tipo sanitario y asistencial).
- Empresas en las que por sus características, particularidades, prestación de servicios, o recepción de los mismos podían contribuir a potenciar el riesgo de contagio.

De forma específica, se ha orientado a más de 2.700 empresas y los trabajos desarrollados han consistido en:

- Información de las novedades sobre la pandemia, normativa y documentación actualizada.
- Elaboración y divulgación de material (14 vídeos y 35 carteles) con medidas preventivas básicas para 7 sectores de actividad.
- Creación de un espacio COVID-19 en el Portal Previene (sitio web de Prevención de Fraternidad-Muprespa) para aportar a las empresas información sobre esta materia. 📄
- Impartición de 10 seminarios en línea sobre buenas prácticas preventivas frente al COVID-19.
- Asesoramiento técnico a través de cuestionarios COVID-19 para el mantenimiento o la reincorporación a la actividad de las empresas y sus trabajadores. Se han realizado 445 informes de asesoramiento y más de 5.300 acciones digitales de información sobre la materia.
- Elaboración del boletín mensual Infoprevención.FM que desde marzo de 2020 ha tenido contenidos específicos sobre la COVID-19.
- Atención a más de 140 consultas recibidas a través de la ventanilla de atención del Portal web corporativo. 📄

Asesoramiento a empresas por concurrencia de trabajadores

Es habitual la contratación y subcontratación de determinados aspectos de la actividad productiva de la Mutua, dando lugar a que coincidan trabajadores de varias empresas en un mismo centro de trabajo, donde cada uno de estos realiza su propia actividad con los riesgos propios que conlleva, y que pueden afectar a los trabajadores de las otras empresas. La Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) pretende dar solución a los problemas que surgen en estos escenarios.

En 2020, Fraternidad-Muprespa ha proporcionado asesoramiento específico a 13 empresas, facilitándoles información sobre los medios de coordinación existentes para la prevención de riesgos laborales de acuerdo al documento de Gestión de la Siniestralidad en Coordinación de Actividades Empresariales.

INFORMES DE GESTIÓN

Se han emitido 1.322 informes con el fin de analizar las tareas, enfermedades profesionales, valoración de secuelas, tipificación de la profesión, determinación de contingencias, propuestas de alta y prestaciones económicas en casos de riesgo en el embarazo y lactancia a petición de la subdirección general de Gestión, encargada en la Mutua de coordinar la atención sanitaria y el pago de prestaciones económicas.

EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN PREVENTIVA

La paralización de la oferta educativa presencial a causa de la pandemia ha detenido las actuaciones técnicas con las empresas, principal vía de conocimiento sobre las nuevas tendencias en gestión preventiva y reducción de siniestralidad. No obstante, a través de las herramientas de comunicación a distancia, se han podido organizar reuniones y sesiones en línea con las empresas mutualistas para sustituir a las presenciales, y se ha impartido en modalidad en línea los cursos ofrecidos en la oferta educativa.

De igual manera, se ha facilitado el acceso a aquellos contenidos que tradicionalmente se impartían en modalidad presencial a las empresas mutualistas y a sus trabajadores, pudiendo acceder en todo momento a los seminarios en línea.

Cursos y jornadas

Durante 2020, la Mutua ha celebrado un total de 134 cursos y jornadas para la educación y mejora de la cultura preventiva con el fin de fomentar la concienciación de la empresa. A estos han accedido un total de 2.255 alumnos.

Evolución del número de cursos, jornadas y alumnos

	2019	2020
Cursos, jornadas en materia preventiva	210	101
Jornadas de sensibilización de directivos y mandos intermedios	44	33
Alumnos	1.708	2.255

Como parte de la actividad educativa y de divulgación preventiva se ha participado en 13 congresos y seminarios en línea y se han escrito 12 artículos técnicos.

Actividades para fomentar la seguridad vial laboral

Con el fin de fomentar la seguridad vial, un aspecto cada vez más crítico en la accidentabilidad de las empresas, Fraternidad-Muprespa ha impartido 27 talleres de seguridad vial con realidad virtual inmersiva para 238 alumnos.

A su vez, la Mutua ha celebrado la III Semana de la Seguridad Vial, bajo el título "La distancia salva vidas", cuya actividad se ha traducido en la celebración de 7 seminarios en línea a la que han asistido 739 asistentes.

Prevencion10.es

En 2020, a causa de la crisis sanitaria, ha sido suspendida la programación de las jornadas informativas sobre Prevencion10.es: Herramienta preventiva para autónomos y empresas de hasta 25 trabajadores, que estaban programadas presencialmente en los centros de atención de la Mutua. A pesar de lo anterior, ha existido comunicación con las empresas a través de los técnicos de prevención, para resolver las dudas y consultas surgidas.

Aula Prevención

El Aula Prevención es el área privada de formación digital que la Mutua pone a disposición de sus empresas mutualistas, destinada a la educación y sensibilización sobre la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a través de la divulgación de buenas prácticas específicas por actividad laboral. El aula pretende fomentar la conciencia en prevención y salud con el objetivo de reducir la siniestralidad en las empresas.

En 2020, se ha renovado el catálogo de contenidos formativos, introduciendo las siguientes novedades:

- Actualización de todos los cursos interactivos al estándar abierto HTML5 (compatible con todos los navegadores y diseño *responsive*) para permitir su realización en cualquier dispositivo (ordenador, móvil o tableta).
- Elaboración de 7 nuevos cursos de buenas prácticas preventivas frente a la COVID-19 dirigidos a siete sectores distintos: educación, oficinas, hoteles y alojamientos, restauración, comercio, industria y construcción.
- Creación de una nueva categoría de recursos formativos con la publicación de las cuatro primeras guías de buenas prácticas.

Evolución del número de empresas, alumnos y cursos del Aula Prevención

	2019*	2020
Empresas	319	478
Alumnos	1.556	1.752
Cursos	2.370	3.115

i Debido a un error en el cálculo, los datos presentados en el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad para el ejercicio 2019 (empresas: 307, alumnos: 1.451, cursos: 2.086) no eran correctos, habiéndose reflejado en esta ocasión los correctos.

Previene e Infoprevención.FM

El portal de prevención Previene y el boletín digital Infoprevención.FM son los mecanismos de la Mutua para la difusión pública de información vinculada a la prevención. Estos canales han servido para la difusión de 204 noticias relacionadas con publicaciones, normativa, subvenciones, jornadas e informaciones técnicas de prevención.

Las labores de mejora realizadas en estos durante 2020, han ayudado al incremento del número de usuarios en un 129% (143.000) con respecto al ejercicio anterior.

Las tareas de mejora han consistido en:

- Creación de una nueva área sobre COVID-19 con más de 350 contenidos incluyendo una cartelería de buenas prácticas con un repositorio de 35 de carteles específicos por sectores de actividades relacionados con las medidas de protección colectiva, individual, higiene, limpieza, ventilación, gestión de residuos, etc.
- Creación de un nuevo espacio virtual de comunicación denominado Fratertalk, dirigido a empresas mutualistas. Este canal permite hablar, reflexionar y compartir puntos de vista con los especialistas en prevención de riesgos laborales y salud laboral. Se han celebrado un total de 7 ediciones, con cerca de 700 asistentes y más de 1.000 visualizaciones en el canal de YouTube de Fraternidad-Muprespa. 
- Incorporación al boletín Infoprevención.FM de los apartados dedicados a Fratertalks, guías de buenas prácticas, normativa, cartelería y cursos COVID-19 y Prevyman. El boletín se ha enviado mensualmente a los 30.500 mutualistas suscritos.

Rincón de la Salud

El portal específico de empresa saludable que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de todos los públicos, el Rincón de la salud, se ha continuado actualizando en 2020.

Con la intención de incrementar la concienciación sobre el bienestar de las personas en la sociedad y el desarrollo de la cultura de la salud como vía para la reducción de la siniestralidad laboral, en 2020 se han llevado a cabo los siguientes avances:

- Aportación de novedades y mejora de los contenidos sobre bienestar en el programa “Caminando hacia el bienestar”, incluyendo un módulo de Mindfulness e informes de actividad para las empresas.
- Incorporación de nuevos contenidos saludables en formato audiovisual: 11 artículos divulgativos y 7 vídeos sobre diferentes temas relacionados con el bienestar emocional; 22 artículos y 8 vídeos relacionados con el bienestar físico.

Durante el 2020 se ha incrementado el número de usuarios en un 82,35% así como el número de visitas, que ha aumentado un 80% respecto a 2019, con un total de 203.634.

Publicaciones

Para facilitar el asesoramiento a las empresas, la difusión de la prevención y mejora del bienestar se han elaborado 7 nuevas infografías, 4 relacionadas con Vision Zero y 3 centradas en la seguridad vial.

Sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales (bonus)

En 2020 no ha habido tramitación del sistema Bonus para las cotizaciones generadas durante el año 2019, debido a que el Real Decreto Ley 20/2018 de 28 de diciembre suspendía el sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales por disminución de la siniestralidad laboral.

No obstante, a lo largo del 2020 se han ido resolviendo solicitudes de ejercicios previos, cuyo detalle, situación y cuantía se puede consultar en el apartado con el mismo nombre del capítulo “Informe de gestión”. 



DIÁLOGO Y SERVICIO

La comunicación bidireccional y efectiva entre Fraternidad-Muprespa y sus grupos de interés es un aspecto fundamental para el crecimiento sostenible. La posibilidad de dialogar con estos, facilitarles la interacción o dotarles de información, permite a la Mutua adaptarse a sus necesidades y mejorar el servicio que les ofrece.

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

DEFENSOR DEL MUTUALISTA

El Defensor del mutualista de Fraternidad-Muprespa tiene la función de atender, canalizar y dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de pacientes, empresas y trabajadores asociados. Este órgano fue creado para garantizar la consideración de todas las comunicaciones recibidas y el arbitrio de las mismas con todas las garantías de equidad, integridad y ecuanimidad.

Se trata de una figura plenamente autónoma que, en el ejercicio de sus funciones, goza de la necesaria independencia e imparcialidad en la adopción de sus resoluciones. Además, el Defensor del mutualista realiza recomendaciones y elabora propuestas de mejora de atención a las distintas unidades responsables de la gestión.

El Defensor del mutualista ha recibido durante el 2020 un total de 1.435 quejas y reclamaciones.

Evolución de la actividad del Defensor del mutualista

	2017	2018	2019	2020
Núm. de pacientes atendidos	209.019	218.239	227.257	276.016*
Núm. de reclamaciones	1.367	1.535	1.739	1.435
Proporción de reclamaciones por paciente (%)	0,65	0,70	0,77	0,52

i El número de pacientes atendido durante el 2020 incorpora tanto los atendidos de forma presencial como aquellos para los que se han usado medios telefónicos y digitales (debido a la pandemia COVID-19). Ese dato para años anteriores solo incorpora la atención presencial por lo que para el 2020 sería comparable a 143.769 pacientes. Este número pone de manifiesto como buena parte de la atención ha pasado de ser presencial a distancia.

La gestión del Defensor del mutualista ha permitido que en 252 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (18%). Este índice presenta un ligero descenso en relación al año anterior, cuyo porcentaje correspondió a 21,33%.

Por lo general, la procedencia de las reclamaciones ha obedecido a trabajadores por cuenta ajena, siendo este el origen del 90,80% (1.303) sobre el total de reclamaciones. Las 132 restantes han venido formuladas por trabajadores autónomos.

En cuanto a su distribución por tipo de contingencia cabe reseñar que 996 reclamaciones han pertenecido al ámbito de las contingencias profesionales (974 por accidente de trabajo y 22 por enfermedad profesional), lo que representa el 69,41% del total, y otras 327 correspondientes a las contingencias comunes, que equivale a un 22,79% del total. Las 112 restantes corresponden a las prestaciones de Riesgo por Embarazo y Lactancia (44), Cuidado de Menores (13) y Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos (55).

A lo largo del año 2020, el conducto más utilizado para interponer las reclamaciones ante el Defensor del mutualista ha seguido siendo la hoja de reclamación, disponible en todos los centros de atención, si bien cabe destacar el aumento en la utilización de los canales digitales.

✳ La COVID-19 ha provocado, además, que durante el ejercicio 2020 se haya agilizado la implementación de nuevas herramientas telemáticas y la accesibilidad a una mayor información previa a la interposición de la reclamación (SMS, código QR, web, trípticos, pantallas de visualización en los centros asistenciales), lo que puede haber provocado el aumento del uso de canales digitales.

Canal de recepción	Núm. de reclamaciones 2019	Proporción sobre el total (%)	Núm. de reclamaciones 2020	Proporción sobre el total (%)
Hoja de reclamación oficial	941	54,11	669	46,62
Hoja de reclamación interna	274	15,76	63	4,39
Oficina virtual de reclamaciones y litigios	239	13,74	272	18,95
Buzón del Defensor	187	10,75	286	19,93
Ventanilla electrónica de atención	90	5,18	64	4,46
Registro institucional	3	0,17	0	0
Correo postal	4	0,23	3	0,21
Otros documentos	1	0,06	78	5,44
Total	1.739	100	1.435	100

Las materias objeto de reclamación han correspondido en mayor porcentaje a la “Disconformidad con la calificación de la contingencia” que, con un total de 396, ha supuesto el 27,60% de las reclamaciones formuladas, y a la “Disconformidad con el alta médica”, con 284 reclamaciones, un 19,79% sobre el total.

Desglose del número de reclamaciones por materia

Materia	2020	Proporción sobre el total (%)
Asistencia sanitaria inadecuada	116	8,08
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	32	2,23
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	7	0,49
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	81	5,64
Asistencia sanitaria. Informe médico	43	3,00
Cese de actividad trabajadores autónomos	55	3,83
Cume	13	0,91
Disconformidad con el alta	284	19,79
Disconformidad con el trato	71	4,95
Disconformidad con la calificación de la contingencia	396	27,60
Instalaciones	6	0,42
Otros	90	6,27
Patrimoniales por daños y perjuicios	2	0,14
Prestaciones económicas	145	10,10
Riesgo en el Embarazo / Lactancia	44	3,07
Transporte	50	3,48
Total	1.435	100

El aspecto más significativo durante este periodo ha sido el aumento de las reclamaciones relacionadas con el cese de actividad de trabajadores autónomos, debido a las consecuencias económicas sobrevenidas por la COVID-19, que han afectado particularmente a este colectivo (55 reclamaciones).

Cabe destacar que a lo largo del ejercicio de 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, y la impartición a toda la plantilla de la Mutua de formación sobre la actividad desarrollada por el Defensor del mutualista y el proceso de gestión de quejas y reclamaciones de la Mutua.

CANALES DE ATENCIÓN A DISTANCIA

Centro de contacto

Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus grupos de interés un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre sus servicios digitales de manera fácil, cercana y ágil.

Todos los colectivos con los que interactúa la entidad han sido atendidos a través de este canal, desde empresas mutualistas y trabajadores autónomos adheridos, hasta las asesorías, pasando por los trabajadores protegidos y proveedores.

Los ámbitos de consulta más habituales han sido los relacionados con los canales digitales que la Mutua pone a disposición de los grupos de interés: Oficina Digital, Sistema Delt@ y Portal CoNTA, certificados digitales, instalación y uso de las aplicaciones PAT 2003 y RSB 2003, servicios de notificación electrónica, obtención de informes y facturación. En 2020 se ha producido un incremento en la utilización de la Oficina Digital por parte de los distintos grupos de interés, especialmente autónomos, asesorías y trabajadores / pacientes.

El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto se ha incrementado exponencialmente con respecto al 2019, aumentando un 93,32% en términos de llamadas, especialmente relativas al acceso a la Oficina Digital y al soporte técnico para el manejo de herramientas; una muestra más del avance de la digitalización como consecuencia de la COVID-19.

Evolución del número de llamadas recibidas por temática

Temática	Núm. de Llamadas		Evolución 2019/2020	
	2019	2020	Diferencia	Variación (%)
Infoweb (Oficina digital y Web)	5.026	12.854	7.828	155,75
Oficina Digital (acceso)	3.588	8.456	4.868	135,67
Delt@/AOC y e-Servicios	2.138	1.375	-763	-35,69
IRPF	1.077	357	-720	-66,85
Proveedores	142	100	-42	-29,58
Total	11.971	23.142	11.171	93,32

Para mejorar la satisfacción del usuario en la llamada y estar alineada con la iniciativa del Gobierno de España sobre la supresión de las líneas telefónicas que generan coste añadido, en octubre de 2020 la Mutua ha migrado la línea 902 a un número de tarificación normal, comenzando un periodo de transición hasta 2021, momento en el que se suprimirá definitivamente.

¿Cómo recibir soporte telefónico de Fraternidad-Muprespa?

La comunicación con el centro de contacto de Fraternidad-Muprespa se realiza a través del número de teléfono 914 183 240 y el 933 369 275 de lunes a viernes de 9 a 20 horas (salvo julio y agosto que es de 8 a 16 horas). En el horario de atención está disponible también el chat en línea.

Servicio telefónico para emergencias sanitarias

Fraternidad-Muprespa pone a disposición de los trabajadores protegidos y sus empresas un servicio telefónico de atención permanente centralizado. Este servicio gratuito de atención, disponible 24 horas los 365 días del año en el teléfono 900 269 269, está enfocado a dar soporte en situaciones de emergencia. Asimismo, si el trabajador se encuentra en el extranjero, puede acceder a este servicio a través número (+34) 913 896 398.

Los servicios que presta este centro telefónico de atención permanente son:

- Evacuación urgente de un accidentado y coordinar los medios necesarios para la rápida asistencia.
- Coordinación de la asistencia sanitaria a trabajadores desplazados al extranjero.

- Información sobre el centro asistencial más cercano al lugar donde ha ocurrido el accidente (y en caso de necesitar ingreso hospitalario buscar el hospital más oportuno).
- Resolución de cuestiones sobre los servicios médicos y administrativos de la Mutua.

A lo largo del año 2020 se han gestionado 172 solicitudes relacionadas con asistencia médica, incluyendo la gestión de la estancia y el transporte adecuado para el traslado del paciente según su situación clínica, siendo la mayor parte de estas actuaciones dentro del territorio nacional.

Ventanilla digital "Contacte con nosotros"

La ventanilla electrónica de atención disponible en el Portal web corporativo de la Mutua recibe el nombre de "Contacte con nosotros". Se trata de un servicio de atención disponible las 24 horas del día, en el que el usuario puede contactar por escrito (pudiendo adjuntar documentación) para recibir respuesta de la Mutua. Estas comunicaciones son encauzadas de manera automática al colectivo de personas de la Mutua más oportuno para su correspondiente gestión.

El número de comunicaciones recibidas durante 2020 se ha incrementado exponencialmente hasta alcanzar las 10.143 comunicaciones, un 151,38% con respecto al 2019 (4.035), y se han gestionado en tiempo y forma el 99,72% de las mismas.

Chat del Centro de contacto
de la Oficina Digital
[fraternidad.com](https://www.fraternidad.com)





Mi Frater Paciente



OFICINA DIGITAL

La Oficina Digital que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus empresas asociadas, trabajadores autónomos, asesorías y proveedores, así como a los servicios provinciales de la Inspección Médica del INSS, tiene por objeto ofrecerles servicio a distancia y en cualquier momento, ampliando el territorio de actuación de la entidad más allá de sus instalaciones físicas y su horario de atención presencial.

✨ En 2020, a consecuencia de la pandemia, la Oficina Digital ha experimentado un gran avance en el grado de penetración entre sus grupos de interés, debido a la aparición de nuevas prestaciones para trabajadores autónomos por cese de actividad por COVID-19, el impulso de la demanda de servicios a través de medios digitales y el desarrollo ininterrumpido de nuevos servicios digitales. Con todo, el proceso de evolución digital en el que se halla inmersa Fraternidad-Muprespa ha permitido una evolución eficaz y sostenida de la Oficina Digital, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la gestión de las prestaciones durante la situación provocada por la COVID-19.

Además, se han incluido novedades entre las que destacan:

- La tramitación de las prestaciones por cese de actividad para trabajadores autónomos incluidas entre las medidas adoptadas por el Gobierno de España para paliar los efectos de la pandemia por COVID-19, reguladas en las disposiciones legales RDL 8/2020, RDL 24/2020 y RDL 30/2020.
- La solicitud de informes de control de procesos de incapacidad temporal por COVID-19, que facilitan a asesorías y empresas el seguimiento de estos procesos y su gestión administrativa.
- El acceso a la Oficina Digital con el certificado digital de representante de persona jurídica (expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para identificarse ante las Administraciones públicas, entidades y organismos públicos, vinculados o dependientes de las mismas).
- El soporte técnico de la Oficina Digital a través de un chat en línea.
- El acceso a las imágenes de las pruebas diagnósticas del paciente por parte de los servicios provinciales de la Inspección Médica del Instituto Nacional de la Seguridad Social, a través de un nuevo visor de imágenes.

Como complemento al servicio de la Oficina Digital, la Mutua pone a disposición de sus empresas mutualistas AppSent, una aplicación para dispositivos móviles (Android e iOS) que permite realizar el seguimiento del absentismo por contingencia común de sus trabajadores.

PORTAL DEL PACIENTE Y APP MI FRATER PACIENTE

El Portal del Paciente es el espacio dentro de la Oficina Digital destinado al paciente de la Mutua que reúne y facilita los servicios destinados a este para la realización de trámites a distancia y en cualquier momento sin requerir su presencia.

Las principales mejoras que se han incorporado al portal durante 2020 han sido:

- Nuevos documentos e información útil (carpeta de bienvenida a nuevos usuarios, recetas médicas, copia para la empresa de los partes médicos, consentimiento para infiltraciones, etc.)
- La comunicación con el Defensor del mutualista. 📞
- El alta en línea en el Portal del Paciente sin que este deba presenciarse en un centro de la Mutua, como venía siendo necesario hasta ahora.
- La disponibilidad de los centros de la alianza +compromiso en el buscador de centros.

El trabajador protegido por la Mutua también tiene a su disposición la App Mi Frater Paciente (Android e iOS), por medio de la cual tiene acceso a los servicios del Portal del Paciente desde un dispositivo inteligente, teléfono o tableta, de una forma adaptada a estos dispositivos.

RINCÓN DEL ASESOR

El Rincón del Asesor de Fraternidad-Muprespa es un Portal web que sirve de foro informativo y de debate sobre sentencias, estudios y análisis de la legislación en materia laboral y de Seguridad Social. El espacio cuenta con una biblioteca jurídica con un sistema de avisos que informa sobre la incorporación de nuevos contenidos a los usuarios suscritos, además de la posibilidad de consultar convenios colectivos o realizar el cálculo de nóminas, entre otras funcionalidades.

A lo largo del año 2020 se ha trabajado en potenciar el acceso a este portal dentro de las iniciativas contempladas en el Plan de Evolución Digital de la Mutua 📱, convirtiéndolo en un portal divulgativo y de comunicación especializado para asesorías que ofrecerá contenidos en abierto y otros reservados para usuarios registrados.

El portal Rincón del Asesor ha experimentado un incremento en 2020 del 319% en el número de usuarios, pasando de 793 en 2019 a los 3.325 registrados durante el 2020, recibiendo 13.187 visitas (3.739 en 2019). El número de documentos disponibles en la biblioteca digital ha superado este año el millar.

PORTAL EMPRENDEDORES

El portal Emprendedores de Fraternidad-Muprespa es una plataforma web donde dicho colectivo tiene a su disposición contenidos de interés, noticias de actualidad, entrevistas a emprendedores, artículos sobre pymes o informes comparativos de afiliación.

El portal ha sufrido una disminución en el número de usuarios en 2020 del -12,04% respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 7.056 (8.022 usuarios en 2019). De manera similar han disminuido los accesos en un -19,27%. Su mayor actividad se ha focalizado en la sección actualidad, con 5.363 visitas (9.350 en 2019) que representan el 36,49% de las visitas del portal. La sección prevención ha registrado 948 visitas (1.161 en 2019), un 6,45% de las 15.856 visitas totales del portal.

El tráfico generado hacia el portal a través de las redes sociales de la Mutua ha sido mayoritariamente a través de Facebook, con el 64,48 %; seguido por LinkedIn con el 20,04%; y en menor medida por Twitter, con 15,48%.



“Emprendedores”
sumutua.com

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

JORNADAS INFORMATIVAS Y DIVULGATIVAS

En el ejercicio de las funciones que Fraternidad-Muprespa desempeña como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, y a pesar de las dificultades motivadas por la COVID-19, ha organizado en 2020 más de 30 jornadas informativas y divulgativas, 23 de ellas virtuales, a través de las que ha tratado de dar respuesta a las dudas y problemas de mutualistas y asesorías.

Las temáticas más frecuentes de estas jornadas han sido las relativas a la situación causada por la COVID-19, prevención de riesgos laborales, hábitos saludables, tecnologías, funciones y prestaciones de las mutuas.

La exposición itinerante “Carteles de prevención del siglo XX” ha visitado tres nuevos emplazamientos en toda España, en concreto la sede de la Tesorería General de la Seguridad Social de Salamanca, el aeropuerto de Badajoz y la Fundación de la Siderurgia Integral de Bilbao.

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN Y BOLETINES ELECTRÓNICOS

Fraternidad-Muprespa ha realizado un total de 29 campañas de comunicación a través de correo electrónico dirigidas a los distintos grupos de interés externos.

A su vez se ha rediseñado el boletín Inform@ 2.0, a través del cual la Mutua difunde información de actualidad en materia de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales, calidad, tecnología, medioambiente, recursos humanos y responsabilidad social, y emprendedores. El boletín es de libre suscripción para cualquier persona o entidad.

Durante el 2020 se ha aumentado a 18 el número de envíos, siendo el número de destinatarios de estos cerca de 38.300.

PORTAL WEB CORPORATIVO

El portal web corporativo, ofrece información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y su funcionamiento. Este ha registrado durante 2020 un aumento en el número de usuarios, accesos y páginas vistas. Los accesos han aumentado en un 144,31%, hasta alcanzar los cerca de

2.000.000 (frente a las 904.758 de 2019), el número de usuarios ha crecido un 120,19% con 1.234.190 usuarios totales (frente a los 560.510 de 2019) y las visitas a páginas en un 140,52%, habiendo recibido un total de 4.703.321 visitas en 2020 (frente a las 1.955.493 de 2019).

Cabe destacar el incremento obtenido en todas las métricas en el periodo comprendido de marzo a mayo de 2020, a causa de la pandemia. Si bien los meses siguientes, aunque la tendencia ha continuado al alza, el crecimiento se ha moderado.

Los servicios más utilizados del portal han sido la ventanilla de atención “Contacte con nosotros” con 174.265 visitas (68.843 en 2019), la consulta de la red de centros que ha aumentado su actividad, llegando a alcanzar las 173.350 visitas (104.917 en 2019), y el formulario de solicitud de botiquines, cuya actividad ha alcanzado las 94.650 visitas (113.863 en 2019).

Distribución del tráfico entre los distintos portales web de la Mutua

Portal	Núm de páginas vistas	Proporción (%)
Fraternidad-Muprespa	4.703.321	88,81
Rincón de la salud	164.812	3,11
Previene	279.590	5,28
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	130.549	2,46
Portal del emprendedor	12.817	0,25
Sala de prensa	4.622	0,09
Total	5.295.711	100,00

REDES SOCIALES

Fraternidad-Muprespa ha incrementado su presencia en las redes sociales con la creación de un nuevo canal de Instagram en marzo de 2020, que cuenta con 457 seguidores. Mantiene abiertos los perfiles en YouTube, Facebook, Twitter y LinkedIn.

Asimismo ha iniciado la gestión de Google My Business, en el que se han recibido, gestionado y dado respuesta a 768 reseñas.



2.490

suscriptores

2019 2.000



2.932

seguidores

2.590



2.680

seguidores

2.544



8.200

seguidores

6.514.

1.518.410

visualizaciones

1.297.597

GABINETE DE PRENSA

Fraternidad-Muprespa, en su voluntad de mejorar la manera en la que se comunica y ofrecer transparencia, dispone de un gabinete de prensa desde el que traslada a los medios de comunicación, información sobre su actividad y los acontecimientos o logros que alcanza.

Durante 2020, ha remitido 66 notas de prensa (reducción de un 39,4% respecto al 2019) que han dado pie a 354 apariciones en distintos medios de comunicación.

La mayor difusión se ha producido en medios digitales con el 85% de las publicaciones, siendo las temáticas más difundidas las relativas a las prestaciones por COVID-19, la prevención de riesgos, la exposición "Carteles del siglo XX" y al Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.

CARTELERIA VIRTUAL FMTV

La Mutua difunde a través de las 110 pantallas ubicadas en las salas de espera y admisiones de sus centros de atención, contenidos audiovisuales relacionados con la salud laboral y la prevención de riesgos laborales, los servicios informáticos que ofrece, la calidad o el medioambiente, entre otros. Este canal de emisión de contenidos ininterrumpidos durante el horario de atención al público recibe el nombre de FMTV.

En 2020 la parrilla de contenidos ha sido actualizada adaptándose a los intereses de los pacientes y a la situación COVID-19, completando una programación de 173 contenidos distintos. De todos estos contenidos, 110 han compuesto la parrilla general de los centros de atención y 121 de la específica del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.

Cabe destacar que a lo largo del mes de noviembre de 2020 se ha emitido una única parrilla monográfica sobre seguridad vial con 52 nuevos contenidos.

PRESENCIA DE MARCA

Fraternidad-Muprespa ha realizado más de 400 productos de comunicación para potenciar su imagen de marca y dar soporte a las necesidades surgidas a causa de la pandemia, además de la creación de un decálogo sobre imagen corporativa que debe servir de ayuda a la aplicación de esta a todos los centros de atención.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El año 2020 ha sido atípico, marcado por la aparición de la pandemia provocada por la COVID-19 cuyos efectos han afectado a todo el mundo durante varios meses. Las 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 y con ello gran parte de la actividad de sus sistemas de información.

Una de las actividades de la Mutua que se han visto especialmente afectadas es la gestión de las prestaciones económicas. 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 de la pandemia. Asimismo, las mutuas 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. Esta situación ha motivado buena parte de los trabajos en el ámbito de los sistemas de información.

De igual modo, el impacto producido por la pandemia en los hábitos de vida y relación de la sociedad ha provocado una demanda de digitalización de servicios sin precedentes. Este hecho ha servido para la transformación de nuevos servicios y poner en valor el alto nivel de digitalización de Fraternidad-Muprespa, resultado de 20 años de trayectoria en este sentido y del vigente Plan de Evolución Digital desplegado en 2018. 📍

Internamente, el impulso del teletrabajo en la entidad ha supuesto un antes y un después en el nivel de demanda y exigencia de los servicios de todas las soluciones e infraestructuras TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), imprescindibles para el óptimo desempeño en esta modalidad.

En definitiva, 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 crecimiento del teletrabajo. Así mismo, en 2020 se ha mantenido el compromiso con el Hospital digital con nuevas iniciativas que han venido a consolidar el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana como un referente TIC. 📍

En un contexto de dificultad y a la vez de oportunidad, el avance del Plan de Evolución Digital iniciado en 2018, ha alcanzado un avance del 89%. Este plan, instrumento eficaz y dinamizador de la digitalización de la entidad, prolongará su ejecución más allá de 2020, superando la vigencia del III Plan Estratégico Corporativo (PEC 2018-20) que lo originó, para finalizar la ejecución de los proyectos en curso. 📍

A su vez, Fraternidad-Muprespa ha continuado trabajando en 2020 en las iniciativas que deben contribuir al aprovechamiento de las sinergias generadas en el seno de la alianza +compromiso, promoviendo su consolidación. 📍

En 2020 también se han implantado nuevas aplicaciones en el ámbito de la asistencia sanitaria para planta hospitalaria, optimizando su uso en tableta táctil y el bloque quirúrgico del Hospital Habana. En el ámbito de la relación con los mutualistas, dentro del contexto del Plan de Evolución Digital, destaca la importante evolución de REMO, la solución CRM (*Customer Relationship Management*) corporativa, y el lanzamiento del paquete digital de bienvenida para asesores.

El ámbito administrativo de las prestaciones también ha sido el blanco de dos proyectos estratégicos que tendrán un mayor desarrollo a lo largo de 2021, el nuevo Cuestionario de Solicitud de Asistencia y el nuevo procedimiento de gestión del pago directo de prestaciones. En el ámbito de la gestión interna, se han renovado las aplicaciones que dan soporte a los procedimientos internos de contratación de la entidad.

Por otra parte, los nuevos trámites relacionados con las nuevas prestaciones para autónomos por COVID-19 han propiciado la evolución de la Oficina Digital otorgándole un importante papel en la relación digital con los mutualistas, compartiendo importancia con la App Mi Frater Paciente y Portal del Paciente, con una importante mejora en la funcionalidad e implantación, y el Aula Prevención también renovada en 2020.

En el *Business Intelligence* corporativo se ha desplegado la nueva cuenta de gestión analítica desarrollada sobre una nueva solución basada en Microsoft Power BI®, que ha dado lugar también en poco tiempo a numerosos informes, abriéndose un nuevo horizonte de futuro en el ámbito de la gestión del dato.

En el apartado de los sistemas, ha destacado el despliegue de medios necesario para hacer frente a la demanda de teletrabajo durante la pandemia y consolidar una infraestructura preparada para el futuro. La infraestructura de comunicaciones también ha vivido un gran avance en 2020 y se espera un mayor crecimiento futuro a través de la licitación de un nuevo contrato de comunicaciones en 2021. Destaca también el macro proyecto iniciado de renovación de la infraestructura lógica de servidores con la migración masiva a Windows Server 2019, así como el esfuerzo dedicado a la actualización de los sistemas de Datawarehouse críticos para la gestión.

En el ámbito de la seguridad destaca en 2020 la adjudicación de un nuevo contrato de seguridad integral a dos proveedores especializados, diferenciando los servicios de seguridad electrónica y de protección contra incendios, el cual contribuirá a consolidar el gran proyecto de seguridad electrónica en todos los centros de la Mutua.

Los aspectos de calidad, seguridad y sostenibilidad de los sistemas de información se han mantenido por medio de certificados cuyo ámbito es el desarrollo y la producción de los sistemas de información de la entidad: ISO 9001 (Calidad) y 27001 (Seguridad de la Información).

A continuación se reseñan aquellas novedades más significativas en los sistemas de información que se han producido a lo largo del ejercicio 2020.

ATENCIÓN SANITARIA

- Nueva fase en el despliegue de la solución de ordenación de pacientes, la cual se ha puesto en funcionamiento en 34 nuevos centros, alcanzando un total de 68 centros implantados en toda la red.
- Continuación en el despliegue de la nueva solución corporativa de gestión de la imagen diagnóstica PACS/VNA que alcanza una cobertura del 90% de centros asistenciales, y culminación de la integración de nuevas modalidades como los ecógrafos instalados en distintos centros de la red, un arco quirúrgico y un equipo portátil de radiología del Hospital Habana.
- Novedades en la digitalización del Hospital Habana con la implantación de un nuevo módulo para el bloque quirúrgico, la comunicación de la prescripción de medicación a los sistemas automatizados de dispensación de medicación, la integración del sistema de información clínica con los 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.
- Revisión del procedimiento de admisión e implantación de un nuevo modelo de Cuestionario de Solicitud de Asistencia para contingencia profesional.
- Contribución al proyecto de integración de los sistemas de información clínica de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social en el visor único sectorial de historias clínicas que AMAT pondrá a disposición de la Inspección Médica del INSS en 2021.
- Avance en el intercambio de información dentro de la alianza +compromiso, sobre la actividad sanitaria con MC Mutual y sobre los centros de atención entre las tres mutuas de la alianza.

PRESTACIONES ECONÓMICAS

- Adaptaciones necesarias en la gestión de las prestaciones por IT para contemplar las bajas médicas producidas por COVID-19 en su identificación, cálculo y pago.
- Adaptaciones necesarias para la gestión de las prestaciones extraordinarias de autónomos surgidas para paliar los efectos económicos sobre este colectivo de la pandemia por COVID-19, reguladas en las disposiciones legales RDL 8/2020, RDL 24/2020 y RDL 30/2020.

- Lanzamiento de la primera fase del proyecto de optimización de la gestión del pago directo de prestaciones, con el establecimiento de un único pago mensual a mes vencido a partir de enero de 2021.

GESTIÓN DE EMPRESAS Y MUTUALISTAS

- Digitalización del proceso de acogida de nuevos asesores con la implantación de un novedoso servicio de paquete digital de bienvenida.
- Evolución de la herramienta CRM (*Customer Relationship Management*) corporativa para la gestión de las relaciones con clientes.

PREVENCIÓN Y DESARROLLO DE LA CULTURA DE LA SALUD

- Renovación del Aula Prevención con la actualización de todos los cursos interactivos al estándar abierto HTML5, compatible con todos los navegadores y con un diseño *responsive*, que permite realizar los cursos en cualquier dispositivo (ordenador, móvil o tableta).
- Creación de nuevos contenidos formativos para el Aula Prevención que amplía su catálogo de formación para trabajadores asociados con siete nuevos cursos de prácticas preventivas frente a la COVID-19, dirigidos a siete sectores distintos: educación, oficinas, hoteles y alojamientos, restauración, comercio, industria y construcción. ⚡
- Creación de una nueva categoría de recursos formativos en el Aula Prevención con la publicación de las cuatro primeras guías de buenas prácticas.



BUSINESS INTELLIGENCE

- Desarrollo de una nueva cuenta de gestión analítica con la nueva herramienta Microsoft Power BI® incorporada en el desarrollo de los informes de Business Intelligence de la Mutua, la cual ofrece interactividad en modelos visuales, permitiendo consultar la información disponible sin necesidad de generar nuevas solicitudes.
- Desarrollo de nuevos informes para la ampliación del catálogo de Hospital Analytics, el sistema de informes de seguimiento de la actividad hospitalaria en el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.
- Desarrollo de una familia de nuevos informes relacionados con la pandemia por COVID-19 implementados con la nueva herramienta Microsoft Power BI® en apoyo a la gestión de las prestaciones extraordinarias por cese de actividad de autónomos y procesos COVID-19. ✨
- Inicio del proceso de sustitución progresiva de la herramienta de reporting BRIO Report, tras 20 años de magnífico servicio a la gestión.

GESTIÓN ECONÓMICA, CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

- Implantación de un nuevo gestor interno de expedientes de contratación.
- Implantación de una solución de gestión del almacén de farmacia, para control y gestión del abastecimiento de medicación y productos sanitarios en los almacenes de los centros asistenciales.
- Implantación en Céntrix, sistema de información para la gestión de los inmuebles, de una solución para el registro y control de vigencia de autorizaciones administrativas relativas al funcionamiento de los centros.

GESTIÓN DE PERSONAL E INTRANET

- Evolución y adaptación de las aplicaciones en los distintos ámbitos de la gestión de personas y colaboración al nuevo contexto provocado por la pandemia COVID-19 y al despliegue del teletrabajo.
- Adaptación del sistema de información de gestión de personal a una nueva estructura retributiva de referencia en la nómina de la Mutua, que facilita su gestión y comprensión por parte del empleado gracias a la consolidación, transformación y actualización de conceptos en una estructura optimizada.
- Nuevo impulso al CAU (Centro de Atención al Usuario) multifuncional, con la incorporación de nuevas unidades de los servicios centrales: Recursos Humanos y Servicio de Prevención Propio, y la implantación de un paquete de mejoras orientadas a facilitar la comunicación con proveedores de los servicios.
- Desarrollo de una nueva aplicación de Control de presencia y de un nuevo módulo de gestión de la inscripción en la campaña de vacunación de la gripe dentro de la Ficha de Prevención, ambas en la intranet corporativa (FraterNet) de Fraternidad-Muprespa.
- Implantación de un nuevo editor de noticias en FraterNet.

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

- Implantación de un nuevo sistema de videoconferencias corporativo basado en la solución comercial Zoom para la realización de videoconferencias internas y externas, así como seminarios en línea o la retransmisión de actos. El nuevo sistema convive con la solución corporativa Spontania, la cual se ha adaptado para dar respuesta a la demanda generada durante la pandemia.
- Implantación de una solución de Contact Center en la nube para la gestión de llamadas del centro de contactos.
- Implantación de una solución integrada de mensajería instantánea y telefonía en todos los puestos de trabajo basada en la solución comercial Cisco Jabber.
- Actualización de los sistemas de Datawarehouse críticos para la gestión, en concreto, la herramienta de SAP Business Objects, versión 4.2, para la generación de informes de negocio y la herramienta Informática Power Center, versión 10.4, para la extracción y transformación de datos.
- Renovación de la infraestructura lógica de servidores con la migración a Windows Server 2019 de un 33% del parque actual.
- Renovación de la infraestructura de acceso remoto vía VPN para adecuarla a una gran demanda de servicio como la generada por el incremento de la prestación en teletrabajo a raíz de la pandemia.
- Renovación de la infraestructura de custodia y distribución de certificados corporativos, con la implantación de la solución comercial de lnvosys.
- Modernización de la arquitectura de los sistemas para adaptarla a los nuevos navegadores corporativos Chrome/Edge.
- Desarrollo de una versión inicial de la nueva arquitectura corporativa FRAGUA 2020 (FRAGUA es el aplicativo de gestión del negocio de Fraternidad-Muprespa), con la creación de las estructuras base y otros elementos esenciales con el objetivo de iniciar el desarrollo de nuevas aplicaciones en 2021, en particular, de un nuevo sistema de información clínica dentro del IV Plan Estratégico Corporativo 2021-22.
- Evolución de la solución corporativa de mailing en la que destaca la habilitación de un segundo servidor de envío de correos electrónicos para balancear la demanda, entre otras mejoras para facilitar la gestión de los envíos.
- Evolución de la herramienta de gestión de pasos de versión universal para completar el despliegue de la solución a todas las arquitecturas corporativas y automatizar buena parte de la operativa y gestión del despliegue de versiones, lo que ha permitido ganar en agilidad en la puesta en funcionamiento de nuevos desarrollos y en definitiva adaptar los procedimientos a la utilización de metodologías ágiles.





**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, 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”.

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, Fraternidad-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, Fraternidad-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

Fraternidad-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 Fraternidad-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 Fraternidad-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 tCO₂eq.**

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

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 m³), 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 TCO₂eq.

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.



UN BUEN LUGAR
DE TRABAJO

“**2.027**
empleados

1.277
mujeres

750
hombres

95,41%
contrato fijo

2,56%
personas con
discapacidad”

i El detalle de los datos de la plantilla (distribución por actividad, naturaleza de la relación laboral, ubicación geográfica y discapacidad, y la rotación de personal), así como las horas de formación, la distribución del gasto de RR.HH., los préstamos de la mediateca, o la representación de los trabajadores, entre otra información, se encuentra disponible en el capítulo de anexos. 

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

PLANTILLA **i**

La plantilla de Fraternidad-Muprespa, a 31 de diciembre de 2020, ha estado compuesta por 2.027 empleados (114 menos que al cierre de 2019), de los cuales el 63% eran mujeres (1.277) y el 37% hombres (750), aumentando levemente dicha diferencia en relación al año anterior.

La media de edad de la plantilla es de 47,47 años, respecto a los 46,51 años que tenía en 2019 (la edad media ha aumentado en más de un año, por lo que la plantilla ha envejecido más del año natural que ha pasado) y su antigüedad en la empresa ronda los 16 años, dato que evidencia el compromiso mutuo, favoreciendo una relación estable que revierte en una mayor calidad de servicio para el mutualista.

Muestra de la estabilidad existente es el hecho de que el 95,41% de los empleados de la entidad tiene contrato fijo, porcentaje que aumenta en 4,28 puntos respecto al año anterior, y que el 78,39% tiene una relación contractual con la empresa a tiempo completo, cifra que también ha aumentado en 1,79 puntos respecto al ejercicio precedente.

DISCAPACIDAD

Al cierre del año 2020, Fraternidad-Muprespa ha contado en la plantilla con 52 personas afectadas por algún grado de discapacidad, dos más que el año anterior. De ellas, 27 son mujeres y 25 hombres. Sus puestos de trabajo se encuentran en el ámbito administrativo (33 personas) y el sanitario (19 personas). Sus contratos son fijos en su totalidad, siendo a tiempo completo el 78,85% de estos (76% en 2019).

Estos empleados han constituido el 2,56% del total de la plantilla al cierre del ejercicio; cifra que más allá de dar cumplimiento a

la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, constata la voluntad de inclusión de la Mutua. Sigue vigente en este sentido el convenio Inserta, firmado en 2016, con la Fundación ONCE para la formación y empleo de personas afectadas por discapacidades. 

VARIACIÓN DE LA PLANTILLA

Fraternidad-Muprespa favorece el movimiento interno del personal para cubrir las plazas disponibles. Además de los cambios de puesto internos, se han incorporado a la plantilla 52 empleados nuevos con contrato indefinido en el ejercicio 2020.

Por otra parte, se han acogido a la jubilación parcial 50 trabajadores sustituidos como marca la ley por el mismo número de contratos de relevo.

La ratio de rotación en la plantilla, calculada como la relación entre la rotación neta y el número de empleados, ha sido de 17,35 para el total de la plantilla, mientras que la específica del personal con contrato indefinido baja hasta el 3,55. Esta ratio de rotación para el año 2020 es la resultante de haberse incorporado a la Mutua 52 personas con contrato indefinido, haber dejado la empresa 85 personas con dicha tipología de contrato y las anteriormente indicadas jubilaciones. 

SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL

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

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

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

Las acciones más destacadas durante el ejercicio 2020, en términos de selección de personal han sido:

- Revisión y adaptación de los perfiles de puestos de trabajo, así como de los procesos de selección y evaluación, al nuevo diccionario de competencias.
- Digitalización de los procesos de selección (entorno al 80%) mediante el uso de soluciones tecnológicas para el reclutamiento como e-preselec, un sistema integral de reclutamiento, selección y gestor de procesos enlazado con la web corporativa de la Mutua, portal de empleo y ofertas publicadas en redes sociales, además de las metodologías utilizadas en los procesos de selección a través de videoentrevistas, y la gamificación para evaluar habilidades y competencias.
- Cobertura de más de 200 vacantes en la plantilla a lo largo del año 2020, con alrededor de 100 incorporaciones externas.

PROMOCIÓN Y DESARROLLO

PRUEBAS DE PROMOCIÓN INTERNA

Fiel al propósito de apostar y favorecer el desarrollo y promoción del personal, la Mutua celebra bianualmente las pruebas de promoción interna que permiten acceder a los niveles 4 y 5. Este compromiso permanente, recogido en el convenio colectivo de aplicación y ampliado en un acuerdo suscrito entre la empresa y la representación de los trabajadores, ha sido reforzado al incluirse en el Plan Estratégico Corporativo de la Mutua. No obstante, este año 2020 la Mutua no ha podido realizar dichas pruebas debido a la falta de respuesta para su autorización por parte de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

DESARROLLO DIRECTIVO

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

Desde esta perspectiva, se ha seguido trabajando en el desarrollo de habilidades de liderazgo como refuerzo de la calidad directiva, ámbito que sigue impactando positivamente en la percepción de las personas, tal y como se desprende de la valoración expresada en la encuesta de clima, motivación y compromiso de 2019.

En este sentido destaca el desarrollo de habilidades a través de procesos de mentoría para máanager, la realización de guías para el desarrollo de competencias corporativas o la elaboración de contenidos formativos específicos enfocados a procesos periódicos (la evaluación del desempeño, el afrontamiento de situaciones nuevas e inesperadas como la gestión de equipos a distancia), o la elaboración de programas formativos en habilidades y competencias específicas.

FORMACIÓN

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

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

Bajo esas premisas se fundó en 2018 la Universidad Corporativa de Fraternidad-Muprespa (UNICO). Comprometida con la formación permanente, UNICO se adapta al área de negocio, perfil y competencias requeridas para cada alumno con el objeto de ofrecerle un itinerario formativo en cada una de las escuelas existentes (administrativa, corporativa, directiva, preventiva, sanitaria y hospitalaria). De esta manera, cada miembro de la plantilla dispone de una forma de aprendizaje ordenada, transversal y acorde tanto a sus propias necesidades como a las que la empresa tiene de él.

En 2020, la Universidad Corporativa ha cumplido su tercer año de funcionamiento, consolidándose como una herramienta estratégica diseñada para contribuir al logro de los objetivos de la Mutua mediante la integración de recursos que fomentan el aprendizaje y el conocimiento individual y organizacional, sirviendo de impulso para el proceso actual de cambio.

Con objeto de adaptarse a los retos planteados por el entorno cambiante, se han creado contenidos y acciones formativas, impartidos y difundidos para el refuerzo de la organización permitiendo anticipar las necesidades y gestionar la formación de manera ágil, flexible y permanente.

El diseño y enfoque de los contenidos formativos se ha orientado para contribuir a que:

- El ecosistema de la formación sea el depositario y transmisor del conocimiento de la organización.
- La Mutua se abra a la innovación, el liderazgo y el talento.
- Se transmita la cultura, se fomente la investigación, la empleabilidad y la igualdad.
- Se impulse, intercambie y entrene el conocimiento interno, generando nuevas ideas y creando un sentimiento de comunidad y objetivos comunes.

Asimismo, en 2020, se ha impulsado un nuevo modelo de formación en línea y se ha dado mayor valor a la figura del formador interno en la modalidad no presencial. Con ello se ha reforzado y agilizado el aprendizaje de contenidos y competencias técnicas y personales de los empleados de una manera accesible, pudiendo además hacerla extensible a un mayor número de personas. A su vez, se ha facilitado el aprendizaje continuo, en línea con el modelo de innovación y evolución digital promovido por la entidad.



Escuelas en UNICO



Administrativa



Corporativa



Directiva



Preventiva



Sanitaria



Hospital Central

“Durante 2020 la Mutua ha realizado una media de 40,32 horas de formación por persona de la plantilla, 21,85 horas más que en 2019.”

ACTIVIDAD FORMATIVA

Durante 2020 la Mutua ha impartido un total de 86.449,36 horas de formación (frente a 38.397 horas en 2019) a un total de 9.254 alumnos (4.930 en 2019) -entendiendo por alumno cada vez que un empleado es inscrito a una acción formativa distinta- de los cuales 5.900 han sido mujeres y 3.354 hombres. Cabe indicar que 52 de estas personas (25 hombres y 27 mujeres) sufrían algún tipo de discapacidad, siendo el porcentaje de formación de este colectivo del 71,15%. 📌

Estos datos arrojan que durante 2020 la Mutua ha realizado una media de 40,32 horas de formación por persona de la plantilla, 21,85 horas más que en 2019. En el caso del personal con discapacidad la media de horas ha sido de 1,52.

Dicha formación se ha realizado en la modalidad presencial sumando un total de 3.470,12 horas (a 418 mujeres y 264 hombres), favoreciendo el establecimiento de vínculos entre los empleados, en línea en 73.732 horas (3.428 mujeres y 1.743 hombres), mixta en 1.563,44 horas (28 mujeres y 11 hombres) y por videoconferencia en 3.483,80 horas (1.983 mujeres y 1.298 hombres).

También se han concedido ayudas individuales para la formación externa a 81 alumnos (43 mujeres y 38 hombres) que ha supuesto un total de 4.200 horas formativas adicionales.

Entre la formación impartida en 2020, ha destacado en la modalidad en línea la relativa a:

- Nuevas prestaciones CATA (336 alumnos).
- Prestación ordinaria de Cese de Actividad (309 alumnos).
- Nuevas ayudas para trabajadores autónomos, introducidas por el RDL 24/2020 (284 alumnos).
- Criterios de derivación a traumatología (146 alumnos).
- Protocolo COT Manguito rotador (318 alumnos han superado la formación).
- Teleconsulta médica en contingencia común (213 alumnos han superado la formación).
- Actualización de Asesores Técnicos (68 alumnos).
- Plan de Emergencias Ambientales (579 alumnos han superado la formación).
- Gestión de llamadas telefónicas (489 alumnos han superado la formación).
- Gestión del fracaso de la propuesta de alta (255 alumnos han superado la formación).
- Argumentario general sobre evolución digital (1.613 alumnos han superado la formación).

Y en modalidad presencial la relativa a:

- RCP Básica (84 participantes).
- Curso de suturas.

Los anteriores datos sobre realización de la formación se transforman en una excelente transferencia de conocimiento, como muestra el 9,69 (sobre 10) del indicador que la mide, y una notable aceptación por parte de la plantilla sobre el sistema de formación al que tiene acceso, según evidencia la valoración general de 8,34 (sobre 10), que han otorgado los asistentes a los cursos (33 décimas menor que el año anterior). La valoración de los formadores ha disminuido muy ligeramente hasta el 8,73 (sobre 10), respecto al 8,84 del año 2019, valoración que pone de manifiesto que los formadores han sabido transmitir sus conocimientos de una forma satisfactoria. Asimismo, el índice de calidad de las ayudas individuales concedidas para formación externa también ha aumentado hasta situarse en los 8,75 puntos (sobre 10). 📌

RETRIBUCIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

La responsabilidad, tiempo, talento, esfuerzo y resultados de la totalidad de los empleados de Fraternidad-Muprespa se compensa mediante un sistema integral que incluye la retribución salarial, los beneficios sociales, la retribución en especie y la retribución flexible, junto a otros elementos retributivos no económicos que engloban aspectos relacionados, entre otros posibles, con la conciliación de la vida personal y laboral, o la formación y el desarrollo profesional.

Buena parte de estas medidas son fruto del pacto interno suscrito entre la empresa y la representación legal de los trabajadores, mediante el cual se mejora el convenio colectivo general de ámbito estatal para entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social que aplica a la entidad.

Todas las retribuciones o beneficios sociales satisfechos con recursos públicos están sujetos a las disposiciones sobre la masa salarial y demás específicas, y a las limitaciones o restricciones establecidas por la Ley de Presupuestos Generales del Estado de cada año.

La Mutua ha destinado 94.093.498,80 euros a los gastos de recursos humanos en el ejercicio 2020. De estos, el 73,43% ha correspondido a salarios, además de las cantidades destinadas a cotizaciones de la Seguridad Social, gastos sociales y aportaciones al plan de pensiones. 📌

PROCESO PARA DETERMINAR LA RETRIBUCIÓN

Conforme a la política general de recursos humanos, Fraternidad-Muprespa establece y garantiza el cumplimiento de los principios generales (sistema de compensación total, respeto a los límites presupuestarios, simplicidad, equidad y valoración del desempeño) en la remuneración de sus profesionales, adecuándose siempre a la legalidad vigente y a las directrices emanadas de los órganos competentes del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Los empleados de la Mutua son compensados en función de su responsabilidad, sus competencias y su nivel de desempeño (a través de la evaluación del desempeño que realiza su responsable). A estos efectos, y en el marco del convenio de aplicación, cada puesto de trabajo se valora y sitúa en un rango de compensación, determinado por el grado de contribución a los resultados de la entidad, por el nivel de competencias requeridas para su desempeño y a nivel externo, por los parámetros de compensación del mercado aplicables al sector. De esta forma, la valoración del desempeño, a su vez, permite compensar más a las personas que, dentro del mismo nivel de responsabilidad, contribuyan más a los resultados de la entidad en un periodo determinado y conforme al sistema de evaluación que en cada caso se entienda apropiado. 

RETRIBUCIÓN FLEXIBLE

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

Al cierre de 2020, un total de 645 empleados han tenido contratado uno o más productos, un 34,86% del total de empleados (5,08% más que en 2019), habiendo sido el seguro de salud el más contratado.

PLAN DE PENSIONES

Fraternidad-Muprespa es promotora de un plan de pensiones adscrito a Fonditel Delta, fondo de pensiones que cubre de manera complementaria la previsión social de sus trabajadores. Los partícipes del plan son los empleados hijos de la Mutua con más de dos años de antigüedad que voluntariamente han decidido adherirse al mismo.

La Mutua aporta una cantidad cada año que se distribuye de forma lineal entre todos los partícipes del plan. En el año 2020 dicha cantidad ha sido de 376.190,79 euros, repartidos entre 930 empleados.

MEDIATECA

Fraternidad-Muprespa, en su claro compromiso con la cultura, cuenta con una mediateca a disposición de toda la plantilla, considerada como un salario emocional, con una excelente valoración por parte de sus usuarios.

Al cierre de 2020 la biblioteca ha estado dotada de 5.108 libros de todos los géneros (novelas, ensayos, guías de viaje, poesía, comics, guías de autoayuda, literatura infantil, etc.) Por su parte, la filmoteca ha ofrecido un catálogo de 1.334 películas.

Durante este ejercicio se han solicitado en préstamo 566 libros y 183 películas por parte de 282 personas, de las cuales el 84% han sido mujeres y el 16%, hombres. Hay que subrayar que debido a la situación provocada por la pandemia el servicio de mediateca se ha visto interrumpido, provocando una disminución del número de préstamos. 

VETERANOS DE FRATERNIDAD-MUPRESPA

Durante el ejercicio 2020 han cumplido 25 años de antigüedad en la empresa los siguientes empleados (a los que no se les ha podido hacer entrega del obsequio personal en el habitual espacio dentro del acto de celebración de la Junta General de 2020 ya que esta ha sido pospuesta en cumplimiento de las recomendaciones de las autoridades sanitarias a causa de la COVID-19):

Apellidos y nombre	Provincia
Abella Fragueta, María del Carmen	Pontevedra
Agudo de Blas, Jose Luis	Ciudad Real
Aroca del Amor, María Carmen	Murcia
Barrera Calvo, José Antonio	Cádiz
Carabanchel Sánchez, Marta	Madrid
Conde Quintero, Matías	Huelva
Doménech Gironi, Rafael	Madrid
Fernández Hijosa, María Teresa	Madrid
Fernández Morales, Marina	Madrid
Fernández-Lomana Rodríguez, María	Burgos
García Pérez, María Raquel	Murcia
Gilabert Ruiz, Ángel	Jaén
Gilardi Jiménez, Rafael	Madrid
Guillén García, Sonia	Teruel
Lavela Guarino, José Miguel	Córdoba
Leal Muela, Rubén	Cantabria
Lorenzo Cárdenas, Ana	Madrid
Mateo Cacho, María Teresa	Navarra
Nuevo Miguel, Elena	Madrid
Olmedo Soler, María Pilar	Madrid
Orden Santamaría, Aránzazu	Burgos
Ortiz Navarro, Ana María	Ciudad Real
Peñas Rodríguez, Antonio	Jaén
Pino Osuna, Jorge	Córdoba
Sánchez Ruiz, Paloma	Madrid

“La totalidad de los miembros de Fraternidad-Muprespa, salvo los correspondientes a la alta dirección y aquellos que no cumplen con los requisitos necesarios, tienen, en sentido opuesto al que les permite valorar el funcionamiento de la entidad, la valoración de su propio desempeño por parte de su responsable.”

OTRAS MEDIDAS

En materia de conciliación destacan por su especial relevancia para una mayor calidad de vida profesional y familiar las medidas de las que se han beneficiado numerosos empleados, tales como la excedencia o reducción de jornada por cuidado de hijos (15 empleados, 13 mujeres y 2 hombres), familiares (3 empleadas) o guarda legal (41 empleados, 37 mujeres y 4 hombres).

Asimismo, la totalidad de los 54 empleados que han tenido derecho al disfrute del permiso parental se han acogido al mismo (40 mujeres y 14 hombres). De estos, la tasa de regreso al trabajo tras agotar el permiso se ha situado en un 78,5% para las mujeres y en el 100% en el caso de los hombres, y la tasa de retención de empleados ha sido del 100% para mujeres y del 93% para hombres.

Entre las restantes medidas, cabe destacar por su singularidad:

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

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

CLIMA LABORAL

La motivación de los profesionales en Fraternidad-Muprespa es un ámbito de progreso que ya se incluyó en el I Plan Estratégico Corporativo de 2011 y se sigue manteniendo en el actual. Por ello, las acciones emprendidas desde entonces se han orientado a afianzar la escucha a los profesionales como una herramienta de gestión interna para la organización en su conjunto y para los propios equipos, al permitir identificar objetivos y actuaciones que repercutan en una mejor gestión del compromiso de los profesionales y un clima de trabajo más estimulante y satisfactorio. Supone, además, una ocasión poderosa de comunicación de los empleados en sentido ascendente, así como una oportunidad para conocer la situación de los equipos y que los responsables puedan trabajar en su mejora.

En 2019 se midió el compromiso, el clima laboral y la cultura corporativa y valores de la entidad, a través de varios cuestionarios anónimos remitidos a la plantilla y contestados de forma anónima. Esta medición se realiza con periodicidad bianual, por lo que en este 2020 no se ha llevado a cabo. 

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La totalidad de los miembros de Fraternidad-Muprespa, salvo los correspondientes a la alta dirección y aquellos que no cumplen con los requisitos necesarios, tienen, en sentido opuesto al que les permite valorar el funcionamiento de la entidad (ascendente), la valoración de su propio desempeño por parte de su responsable.

Ha recibido su evaluación el 100% del total de los empleados que han cumplido con el requisito exigido, en concreto, tener una antigüedad reconocida desde al menos el primer día laborable del año anterior al del devengo y pago del incentivo al que da pie la evaluación. Del total de empleados existentes en plantilla en febrero de 2020, fecha de realización de la evaluación, el 89,51% (1.878 empleados) han cumplido los requisitos para recibir su valoración. De todos ellos, 710 eran hombres y 1.168 mujeres. 

La evaluación del desempeño se realiza a través de un formulario cuyo fin es evaluar la contribución de cada empleado y las aportaciones orientadas a la consecución de los objetivos de la entidad atendiendo a seis factores definidos de manera sincronizada y coherente con los valores de la Mutua y los objetivos estratégicos recogidos en el Plan Estratégico Corporativo vigente, consonantes con el sistema de gestión por competencias de la Mutua.

Este sistema no solo sirve para medir de una manera objetiva el desempeño de los profesionales de la Mutua, sino también para alinear sus esfuerzos con la misión, visión y valores de la entidad, orientarlos hacia la consecución de los objetivos y el desarrollo de las competencias y, en definitiva, contribuir a los procesos de gestión del cambio de la entidad.

MEDICIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

A lo largo de 2020, se han difundido 1.275 noticias y novedades digitales a través de la intranet de la Mutua (FraterNet), se han remitido 63 comunicaciones por correo electrónico (campañas específicas y boletines digitales temáticos) y se han publicado 16 videos en la plataforma de video web (FraterTube). Toda esta información, puede ser valorada por los miembros de la plantilla en distintos aspectos, permitiendo plantear acciones de mejora que avancen hacia una comunicación interna más eficaz. En relación a las comunicaciones digitales, se han recibido 441 valoraciones, siendo la valoración media un 9,12 sobre 10.

SALUD Y PREVENCIÓN

Los trabajadores de Fraternidad-Muprespa disfrutan de un Servicio de Prevención Propio (SPP) que vela por su salud de manera integral, gestionando la prevención de riesgos laborales desde sus cuatro vertientes (seguridad, higiene, ergonomía y psicología laboral y medicina del trabajo) y vigilando la salud tanto individual como colectiva.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Fraternidad-Muprespa tiene implantado un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en todos sus centros, además de la certificación en la norma OHSAS: 18001:2007.

En 2020 se ha realizado un análisis de diagnóstico del Sistema de Gestión para trasladar el Sistema de Gestión OHSAS de la Mutua a la nueva norma ISO 45001 que lo sustituye y entra en vigor a partir de marzo 2021.

Este sistema de gestión garantiza la seguridad y salud en el trabajo, tanto en la vigilancia de la salud como en la aplicación de protocolos en caso de riesgos inherentes en el puesto de trabajo. Además de garantizar la vigilancia en materia de seguridad, higiene, ergonomía y psicología para todo el personal de la Mutua.

Identificación de peligros y evaluación de riesgos

El procedimiento de evaluación, identificación de riesgos y planificación de la actividad preventiva de Fraternidad-Muprespa establece, implementa y mantiene las actuaciones necesarias para la identificación continua de peligros y la evaluación de los riesgos derivados, a través del método que define el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Esta identificación de riesgos busca relacionar cada puesto de trabajo con riesgos de accidente o enfermedad profesional que pueden producirse en los mismos, incluyendo los que puedan afectar a colectivos objeto de protección especial (personas con discapacidad, mujeres embarazadas o en lactancia, entre otros). De esta manera, se pueden prevenir daños, eliminar o corregir con eficacia situaciones de riesgo, y minimizar las posibles consecuencias.

La metodología empleada se basa en el proceso de análisis y evaluación de información procedente de:

- Documentación previa de consulta.
- Entrevistas y visitas a los lugares de trabajo.
- Investigaciones de la siniestralidad.
- Cualquier otra fuente de información facilitada por los trabajadores.
- Incidentes, accidentes y situaciones de emergencia.
- Resultado de las actividades planificadas para la reducción y el control de los riesgos.

Las evaluaciones que lleva a cabo la Mutua se agrupan en función de las siguientes disciplinas de ámbito preventivo:

Seguridad en el Trabajo	Lugares de trabajo	R.D. 486/1997 Lugares
		R.D. 485/1997 Señalización
		R.D. 1215/1997 Equipos de trabajo
		R.D. 773/1997 EPIS
Higiene Industrial	Condiciones ambientales	R.D. 286/2006 Ruido
	Confort térmico	Temperatura, humedad, calidad del aire
Ergonomía y Psicosociología	Condiciones ergonómicas	R.D. 487/1997- Manipulación manual de cargas IBV Ergo
	Condiciones PVD	R.D. 488/1997
	Condiciones Psicosociales	INSHT/ F-Psico

En 2020 se han realizado 136 informes sobre evaluaciones de riesgos de puestos y de lugares de trabajo, de condiciones ambientales y de estudios de pantallas de visualización de datos.

A lo largo del ejercicio se ha priorizado la atención de la COVID-19, haciendo un detallado seguimiento de los casos; actualizando los protocolos internos para adaptarlos a las actualizaciones publicadas por el Ministerio; realizando un control semanal de los stock de EPI en los centros para el personal de la entidad, en especial el personal sanitario; realizando una redistribución de puestos de trabajo y estudio del aforo en los centros; efectuando un análisis y estudio de todas las notificaciones sobre el personal sensible recibidas por el Servicio de Prevención Propio; campaña de información y concienciación los trabajadores de la Mutua sobre el correcto uso y manipulación de los EPIS, tanto en la ficha de PRL como en noticias internas; señalización de aforos y lugares para el depósito de las mascarillas en los centros; adaptación de las medidas de emergencia a la modalidad presencial-teletrabajo del personal en los centros; adaptación del R01 del CAE (Coordinación de Actividades Empresariales) acorde a las exigencias para el acceso a los centros de trabajo de la Mutua; campaña de vacunación de la gripe con un marcado incremento de participación con respecto a campañas anteriores; reconocimientos de vigilancia de la salud y reconocimientos preventivos ginecológicos para el personal femenino de la Mutua; entre otros.

Notificación de accidentes

La comunicación de cualquier accidente de trabajo sufrido por trabajadores de Fraternidad-Muprespa se realiza mediante el sistema de gestión informático de la Mutua al Servicio de Prevención Propio. De igual manera, se comunica cualquier accidente de trabajo en consecuencia del trabajo desempeñado por trabajadores de empresas contratadas, ETT, y becarios o residentes. El responsable de dicho personal comunica el accidente al responsable de la unidad donde presta servicio el sujeto, siendo comunicado al SPP, según recogen los procedimientos "CAE en Obras, nuevos proyectos y modificación de instalaciones" y "CAE Coordinación de Actividades Empresariales en ETT".

El análisis y comprobación del accidente lo realizan los técnicos de prevención del SPP en colaboración con el responsable del centro de trabajo del accidente y, en los casos en los que el accidentado sea personal ajeno a la Mutua, también con el responsable de la contratación.

El SPP procede a realizar la investigación, analizando la información recibida, tratando de esclarecer el origen, circunstancias y causas que origina el suceso que ha desencadenado el accidente. Las conclusiones resultantes contribuyen a prevenir la aparición de situaciones que originen de nuevos accidentes.

“**1.309** reconocimientos médicos voluntarios
1.087 vacunaciones
1.015 procesos de baja por contingencia común
29 accidentes de trabajo”



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Plan de prevención de riesgos laborales es el documento que desarrolla el Sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales en Fraternidad-Muprespa. Engloba todo un proceso que parte de un programa de actividades generales preventivas a desarrollar en un periodo determinado, continúa con la realización de dichas acciones preventivas, de las cuales pueden desprenderse medidas correctoras para eliminar, controlar o reducir los riesgos detectados, y finaliza con la memoria de actuación hasta la siguiente programación.

- Evaluación de lugares de trabajo (ERLT).
- Evaluación de riesgos de puestos de trabajo (ERPT).
- Evaluación de las condiciones ambientales y calidad de aire (ECA).
- Evaluación de puestos que incluyen pantallas de visualización de datos conforme a lo establecido en el R.D. 488/1997 (PVD).
- Evaluación de factores psicosociales.
- Seguimiento y control de la actividad preventiva y de las medidas correctoras.
- Inspecciones de Seguridad programadas a realizar en todos los centros.
- Elaboración de las medidas o instrucciones de emergencia conforme a lo establecido en el artículo 20 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Implantación de las medidas de emergencia.
- Simulacros.
- Seguimiento y autorizaciones de peticiones de EPI.
- Asesoramiento al departamento de Compras y servicios en adquisición de EPI.
- Seguimiento de la coordinación de actividades empresariales.
- Información a los trabajadores en materia preventiva, de acuerdo a lo establecido en el artículo 18 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Durante 2020 se han realizado 1.078 actividades en la Mutua relacionadas con la prevención de riesgos laborales:

- Seguimiento de 121 planificaciones de la actividad preventiva en los centros de trabajo (finalizadas en el 98,35%).
- 232 inspecciones de seguridad.
- 54 revisiones de medidas de emergencia, atendiendo a los criterios establecidos en el Programa de actividades generales preventivas.
- 65 jornadas de implantación de medidas de emergencia.
- 30 simulacros de emergencias.

- 286 avisos de coordinación de actividades empresariales. De estos, un 64% han correspondido a empresas que realizan servicios de mantenimiento en centros de la Mutua, un 10% a obras, un 1% a revisión de instalaciones, 1% a PCI y seguridad integral, y un 24% a otros.
- Investigación de los 108 avisos de accidentes de trabajo producidos en 2020. De estos, 77 han sido accidentes sin baja, y 29 con baja (15 accidentes in itinere y 14 en jornada laboral).

En cuanto a la vigilancia de la salud, los trabajadores se han beneficiado, entre otras, de las siguientes acciones llevadas a cabo durante 2020:

- 1.309 reconocimientos médicos voluntarios que han abarcado al 64,57% de la plantilla, registrando un descenso del 1,6% respecto al año anterior (66,16% en 2018). Este descenso está directamente relacionado con la situación provocada por la pandemia ralentizando el ritmo de citaciones llegando, en muchas ocasiones, a ser pospuestos.
- Programa epidemiológico de detección precoz de enfermedades graves de aplicación sistemática.
- 1.087 vacunaciones, como parte de la campaña de vacunación antigripal, un 49% superior a las vacunaciones de 2019.

Comunicación y diálogo

La Mutua dispone de mecanismos de comunicación, información, consulta y participación de sus trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales, definidos en un procedimiento específico. La comunicación es bidireccional, del SPP a los trabajadores, y viceversa, a través de la intranet, reuniones, correo electrónico, y los Comités de Seguridad y Salud, y Comité Estatal de Seguridad y Salud.

En 2020 se han registrado 10 publicaciones en el blog del SPP, 19 noticias en la intranet corporativa y 32 avisos. Además, a la ficha de prevención de los empleados se han añadido 436 documentos con información sobre los riesgos inherentes a los puestos de trabajo existentes en la entidad. También se han celebrado Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo en los 9 centros de trabajo que tienen constituido dicho comité.

Formación

El programa de actividades generales preventivas de Fraternidad-Muprespa también contempla la formación en materia de prevención de riesgos laborales, necesaria para el desempeño seguro en los distintos puestos de trabajo, según lo establecido en el artículo 19 de la ley de Prevención de riesgos laborales.

En 2020 se han impartido un total de 1.342,8 horas de formación a un 16,23% de la plantilla. Esta formación ha consistido principalmente en cursos de reciclaje, jornadas de sensibilización, delegados de prevención y hábitos saludables, prevención y protección laboral frente al COVID-19, entre otros. 📌

A causa de la pandemia y siguiendo las recomendaciones propuestas por las autoridades sanitarias, la formación presencial programada para este año 2020 ha sido suspendida, motivo por el cual las horas de formación en esta materia se han visto reducidas con respecto al año 2019. ✨

Fomento de la salud de los trabajadores

Para realizar la vigilancia de la salud de los trabajadores de la Mutua se realizan diversas acciones que incluyen las evaluaciones de salud, actividades de formación en prevención de lesiones ocasionadas por los riesgos presentes en el trabajo, actividades específicas de prevención, y campañas de vacunación entre otras. Se ha establecido una distribución geográfica por la cual el SPP realiza los exámenes de salud de los empleados de la Comunidad de Madrid y provincias limítrofes como Toledo, Guadalajara, Ávila y Cuenca. Los reconocimientos en el resto de España son realizados por el Servicio de Prevención Ajeno (SPA) contratado por la Mutua, por lo que la gestión de las evaluaciones de salud es diferente según el caso.

La Mutua brinda información relativa a los riesgos para el embarazo a todas las mujeres que desempeñan su actividad laboral en puestos de trabajo que están identificados de riesgo en el registro de puestos y riesgos asociados. Dicha información se encuentra en la Ficha de prevención de cada trabajador en la intranet. En dicha ficha se ofrece la posibilidad de informar, de manera voluntaria, su estado de embarazo, de manera que se pueda valorar y proponer es necesario cuantas medidas se consideren oportunas para proteger la salud de la trabajadora embarazada y de su hijo.

ABSENTISMO Y SINIESTRALIDAD

Contingencias comunes

Desde el Servicio de Prevención Propio se realiza exclusivamente el análisis de los casos de contingencia común acontecidos para poder establecer una relación causa-efecto entre el trabajo realizado y la dolencia existente. Las enfermedades laborales establecidas como tal

vienen tipificadas en el apartado de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

Durante 2020 se han registrado 1.015 procesos de baja por contingencias comunes del personal de la Mutua. El 26,40% de los casos ha tenido una duración menor o igual a 3 días, el 36,16% entre 4 y 15 días, y el 37,44% de los casos ha registrado una duración mayor de 15 días. De estos expedientes, un 51,81% corresponde a personal de oficina, y un 49,36% a personal sanitario. El 71,63% de los procesos se han registrado en mujeres y el 28,37% en hombres.

Las patologías más registradas entre los empleados de Fraternidad-Muprespa han sido relacionadas con el aparato respiratorio, y enfermedades infecciosas y parasitarias.

Contingencias profesionales

En 2020 se ha registrado una disminución en los accidentes de trabajo con baja dentro de la plantilla de Fraternidad-Muprespa, pasando de 33 accidentes de trabajo en 2019, a 29 en 2020, cuyos días totales de baja han sido 559 días, disminuyendo a su vez con respecto al año anterior (652 días), consecuencia de la reducción de los procesos tanto sin baja (jornada laboral e in itinere) como con baja, que ronda entre 1 y 7 días, y los procesos entre 30 y 90 días. Los accidentes durante la jornada laboral se han mantenido, y disminuyen en 5 los in itinere con respecto al ejercicio anterior.

Se ha producido un ligero incremento del accidente de trabajo por pinchazo, registrándose 17 casos (15 en 2019). En todos ellos se ha aplicado el protocolo por pinchazo accidental.

Con respecto a los accidentes de trabajo in itinere e in misión, ha descendido el número de casos a 38, al igual que los procesos con baja que ha descendido en 4.

Por otra parte, afortunadamente no ha habido que lamentar ningún fallecido como consecuencia de un accidente de trabajo durante 2020.

“En respuesta a la situación provocada por la COVID-19, la Mutua ha elaborado a lo largo del 2020 distintos planes internos de actuación incorporando tanto las **recomendaciones sanitarias que han ido produciéndose en cada momento**, como los 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.”



AUDITORIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En el transcurso de la auditoría de seguimiento de Certificación OHSAS, que se ha realizado durante 2020, se han destacado tanto el diseño del Sistema de Gestión de la Prevención de la Mutua, como la baja accidentalidad, la formación de la plantilla, y la información, consulta y participación de los trabajadores.

✳ PLANES DE ACTUACIÓN FRENTE A LA CRISIS PROVOCADA POR LA COVID-19

En respuesta a la situación provocada por la COVID-19, la Mutua ha elaborado a lo largo del 2020 distintos planes internos de actuación incorporando tanto las recomendaciones sanitarias que han ido produciéndose en cada momento, como los 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 por 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. 

Plan Retorno Post COVID-19

El Plan de Retorno Post COVID-19, que se ha publicado en mayo de 2020, establece un plan de actuación con el que se ha planificado el proceso de retorno gradual a la actividad ordinaria de los centros de atención de la red y los servicios centrales tras la primera fase aguda de la pandemia, determinándose asimismo las medidas básicas organizativas y preventivas necesarias para reducir la exposición al COVID-19, así como su propagación sobre el medio de trabajo a fin de garantizar entornos de trabajo seguros y saludables en la denominada nueva normalidad.

Plan de Continuidad Post COVID-19

Con objeto de poder mejorar la respuesta en la adopción de medidas para garantizar la continuidad de la actividad de la Mutua de carácter esencial en función de cada una de las situaciones que pudiesen darse, ha sido sustituido el citado Plan de Retorno Post COVID-19 por un nuevo documento denominado Plan de Continuidad Post Covid-19. Con él se mantienen las medidas del Plan de Retorno que han continuado siendo de aplicación en septiembre de 2020, y se implementan otras nuevas para dar respuesta a cada escenario que pudiese producirse, sin perjuicio de su revisión y adaptación futura en función de la normativa o instrucciones de las autoridades sanitarias surgidas.

REPRESENTACIÓN SINDICAL Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Las secciones sindicales legalmente constituidas en el ámbito de Fraternidad-Muprespa han sido en 2020, Comisiones Obreras (CCOO) y Unión General de Trabajadores (UGT), reconociéndose a ambas la capacidad de representación e interlocución colectiva de toda la plantilla de la entidad. El número de delegados durante 2020 ha sido de 133, misma representación que en 2019. 

Los acuerdos de negociación colectiva contemplan la constitución de comisiones paritarias de seguimiento (formación, igualdad, incentivo, acción social...) cuya composición se realiza de forma proporcional al porcentaje de representación. Cada una de ellas tiene sus propias normas de funcionamiento de modo que garantizan la consulta y negociación permanente de cualquier cuestión que afecte a cambios en la organización, el trabajo, u otras materias relacionadas con las condiciones de la plantilla, sin perjuicio de cumplir los plazos establecidos en la legislación laboral.

En cumplimiento de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales que en su art. 35 párrafo primero define la figura de los delegados de prevención como representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales, el número de delegados de prevención en Fraternidad-Muprespa en 2020 ha sido de 86, siendo 10 los Comités de Seguridad y Salud, y uno el Comité estatal de seguridad y salud. 



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.



ANEXOS



- CUENTAS ANUALES (pág.102) 
- INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS POR IMPORTE MAYOR A 10.000 EUROS (pág. 114) 
- DATOS DE LA PLANTILLA (pág. 116) 
- PROCESO DE REALIZACIÓN Y PRINCIPIOS QUE RIGEN EL INFORME ANUAL Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD (pág. 121) 
- INDICADORES GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE) (pág. 125) 
- DETALLE DE INDICADORES GRI DE LA DIMENSIÓN AMBIENTAL (pág. 131) 

CUENTAS ANUALES

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Ejercicio 2020 (euros)

(1/3)

	2020	2019
1. Cotizaciones sociales	1.164.219.207,86	1.142.966.153,77
a) Régimen general	386.032.754,85	370.396.762,42
b) Régimen especial de trabajadores autónomos	45.125.741,23	41.499.664,37
c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
d) Régimen especial de trabajadores del mar	1.333.692,12	1.336.915,59
e) Régimen especial de la minería del carbón	17.324,95	16.520,25
f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	731.709.694,71	729.716.291,14
2. Tranferencias y subvenciones recibidas	629.057.625,11	-8.621,08
a) Del ejercicio	629.056.513,43	-9.729,73
a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
a.2) Tranferencias	488.585.163,53	-9.729,73
a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	1.111,68	1.108,65
c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
3. Prestaciones de servicios	5.032.507,13	6.558.071,02
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	62.386.299,14	61.820.061,68
a) Arrendamientos	54.902,97	18.492,84
b) Otros ingresos	390.699,19	2.834.547,93
c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	17.975.231,73	17.994.374,98
d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	43.965.465,25	40.972.645,93
6. Excesos de provisiones	681.141,71	1.446.353,40
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	1.861.376.780,95	1.212.782.018,79

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Ejercicio 2020 (euros)

(2/3)

	2020	2019
7. Prestaciones sociales	-1.298.265.709,51	-669.554.608,67
a) Pensiones	0,00	0,00
b) Incapacidad temporal	-769.220.941,78	-601.198.235,55
c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-38.356.510,27	-41.016.613,33
d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-7.464.108,01	-9.463.645,57
f) Prestaciones sociales	-390.699,19	-1.926.298,71
g) Prótesis y vehículos para inválidos	-1.167.251,60	-770.968,16
h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-2.413.182,60	-2.611.577,82
i) Otras prestaciones	-479.253.016,06	-12.567.269,53
8. Gastos de personal	-93.785.283,69	-94.293.587,28
a) Sueldos, salarios y asimilados	-69.347.625,81	-69.295.776,21
b) Cargas sociales	-24.437.657,88	-24.997.811,07
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-325.817.503,47	-297.181.038,95
a) Transferencias	-190.862.648,56	-196.485.762,47
b) Subvenciones	-134.954.854,91	-100.695.276,48
10. Aprovisionamientos	-40.167.685,28	-50.805.051,11
a) Compras y consumos	-40.167.685,28	-50.805.051,11
b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-125.812.397,45	-129.351.698,11
a) Suministros y servicios exteriores	-23.846.148,42	-23.417.744,22
b) Tributos	-708.609,12	-776.412,16
c) Otros	0,00	0,00
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-19.847.191,56	-17.333.748,83
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-35.303.387,92	-43.858.327,65
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-46.107.060,43	-43.965.465,25
12. Amortización del inmovilizado	-4.334.231,88	-4.240.177,44
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-1.888.182.811,28	-1.245.426.161,56

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Ejercicio 2020 (euros)

(3/3)

	2020	2019
I. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	-26.806.030,33	-32.644.142,77
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-30.677,47	-131.028,00
a) Deterioro de valor	0,00	0,00
b) Bajas y enajenaciones	-30.677,47	-131.028,00
c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
14. Otras partidas no ordinarias	207.340,83	2.609.832,48
a) Ingresos	247.025,88	2.767.164,28
b) Gastos	-39.685,05	-157.331,80
II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	-26.629.366,97	-30.165.338,29
15. Ingresos financieros	143.211,83	348.970,81
a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	143.211,83	348.970,81
c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
16. Gastos financieros	-210.719,26	-67.447,42
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-1.300,26	0,00
a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
b) Otros	-1.300,26	0,00
III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	-68.807,69	281.523,39
IV. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	-26.698.174,66	-29.883.814,90
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		929.135,94
VI. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		-28.954.678,96

Balance ejercicio 2020 (euros)

(1/3)

ACTIVO	2020	2019 REEXPRESADO
A) Activo no corriente	135.260.093,89	137.328.493,04
I. Inmovilizado intangible	3.084.812,58	3.471.281,00
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3. Aplicaciones informáticas	236.899,06	265.178,12
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	2.818.745,30	3.175.822,98
5. Otro inmovilizado intangible	29.168,22	30.279,90
II. Inmovilizado material	125.315.131,64	126.952.595,65
1. Terrenos	26.273.991,01	26.273.991,01
2. Construcciones	83.407.239,40	83.826.604,83
5. Otro inmovilizado material	15.631.914,56	16.850.239,26
6. Inmovilizado en curso y anticipos	1.986,67	1.760,55
III. Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
1. Terrenos	0,00	0,00
2. Construcciones	0,00	0,00
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	3.779.654,09	3.779.654,09
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	3.779.654,09	3.779.654,09
4. Otras inversiones	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	2.462.474,68	2.480.556,91
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	1.949.969,60	1.946.652,12
4. Otras inversiones financieras	512.505,08	533.904,79
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	618.020,90	644.405,39

Balance ejercicio 2020 (euros)

(2/3)

ACTIVO	2020	2019 REEXPRESADO
B) Activo corriente	650.085.010,24	481.483.241,14
I. Activos en estado de venta	0,00	0,00
II. Existencias	762.079,89	387.469,17
1. Productos farmacéuticos	52.483,91	55.365,05
2. Material sanitario de consumo	290.898,25	99.863,30
3. Otros aprovisionamientos	418.697,73	232.240,82
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	606.978.101,58	425.437.601,43
1. Deudores por operaciones de gestión	13.584.142,15	41.254.269,77
2. Otras cuentas a cobrar	593.108.551,97	383.938.290,61
3. Administraciones públicas	285.407,46	245.041,05
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	921.236,22	1.026.695,62
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	921.236,22	1.026.695,62
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00
VI. Ajustes por periodificación	396.022,09	292.628,41
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	41.027.570,46	54.338.846,51
1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
2. Tesorería	41.027.570,46	54.338.846,51
TOTAL ACTIVO (A+B)	785.345.104,13	618.811.734,18

Balance ejercicio 2020 (euros)

(3/3)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO		2020	2019 REEXPRESADO
A)	Patrimonio neto	367.668.195,30	396.038.281,24
I.	Patrimonio aportado	0,00	0,00
II.	Patrimonio generado	367.639.027,08	396.008.001,34
	1. Reservas	304.448.880,08	305.641.674,26
	2. Resultados de ejercicios anteriores	89.888.321,66	119.321.006,04
	3. Resultados de ejercicio	-26.698.174,66	-28.954.678,96
III.	Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
	1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
	2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV.	Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	29.168,22	30.279,90
B)	Pasivo no corriente	1.003.952,46	1.072.989,23
I.	Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
II.	Deudas a largo plazo	1.003.952,46	1.072.989,23
	2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
	4. Otras deudas	30.654,50	36.576,97
	5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	973.297,96	1.036.412,26
C)	Pasivo corriente	416.672.956,37	221.700.463,71
I.	Provisiones a corto plazo	49.868.336,26	50.346.247,63
II.	Deudas a corto plazo	948.949,38	390.158,59
	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
	4. Otras deudas	885.834,95	328.734,26
	5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	63.114,43	61.424,33
IV.	Acreedores y otras cuentas a pagar	365.855.670,73	170.964.057,49
	1. Acreedores por operaciones de gestión	5.860.490,42	3.894.948,91
	2. Otras cuentas a pagar	355.020.054,07	161.094.018,43
	3. Administraciones públicas	4.975.126,24	5.975.090,15
	4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V.	Ajustes por periodificación	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)		785.345.104,13	618.811.734,18

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Patrimonio privativo 2020 (euros)

(1/3)

	2020	2019
1. Cotizaciones sociales	0,00	0,00
a) Régimen general	0,00	0,00
b) Régimen especial de trabajadores autónomos	0,00	0,00
c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
d) Régimen especial de trabajadores del mar	0,00	0,00
e) Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	0,00	0,00
2. Tranferencias y subvenciones recibidas	0,00	0,00
a) Del ejercicio	0,00	0,00
a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
a.2) Transferencias	0,00	0,00
a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
3. Prestaciones de servicios	0,00	0,00
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	294.536,84	294.564,80
a) Arrendamientos	294.536,84	294.564,80
b) Otros ingresos	0,00	0,00
c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	0,00	0,00
d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	0,00	0,00
6. Excesos de provisiones	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	294.536,84	294.564,80

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Patrimonio privativo 2020 (euros)

(2/3)

	2020	2019
7. Prestaciones sociales	0,00	0,00
a) Pensiones	0,00	0,00
b) Incapacidad temporal	0,00	0,00
c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	0,00	0,00
d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	0,00	0,00
f) Prestaciones sociales	0,00	0,00
g) Prótesis y vehículos para inválidos	0,00	0,00
h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	0,00	0,00
i) Otras prestaciones	0,00	0,00
8. Gastos de personal	-40.006,09	-40.308,00
a) Sueldos, salarios y asimilados	0,00	0,00
b) Cargas sociales	-40.006,09	-40.308,00
9. Traslados y subvenciones concedidas	0,00	0,00
a) Traslados	0,00	0,00
b) Subvenciones	0,00	0,00
10. Aprovisionamientos	-1.000,00	0,00
a) Compras y consumos	-1.000,00	0,00
b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-137.020,66	-107.891,97
a) Suministros y servicios exteriores	-43.323,41	-57.852,27
b) Tributos	-52.769,34	-50.039,70
c) Otros	0,00	0,00
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	0,00	0,00
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-40.927,91	0,00
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	0,00	0,00
12. Amortización del inmovilizado	-6.862,03	-7.874,36
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-184.888,78	-156.074,33

Cuenta del resultado económico-patrimonial. Patrimonio privativo 2020 (euros)

(3/3)

	2020	2019
I. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	109.648,06	138.490,47
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	0,00	0,00
a) Deterioro de valor	0,00	0,00
b) Bajas y enajenaciones	0,00	0,00
c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
14. Otras partidas no ordinarias	-70.322,25	-83.225,22
a) Ingresos	43,14	40,83
b) Gastos	-70.365,39	-83.266,05
II. RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	39.325,81	55.265,25
15. Ingresos financieros	14.619,39	14.614,14
a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	14.619,39	14.614,14
c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
16. Gastos financieros	-2.383,97	0,00
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	40.927,91	0,00
a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
b) Otros	40.927,91	0,00
III. RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	53.163,33	14.614,14
IV. RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	92.489,14	69.879,39
21. Impuesto sobre beneficios	18.702,91	23.183,87
V. RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	111.192,05	93.063,26
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		0,00
VI. RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		93.063,26

Balance ejercicio 2020. Patrimonio privativo (euros)

(1/3)

ACTIVO	2020	2019 REEXPRESADO
A) Activo no corriente	2.392.851,47	2.403.308,53
I. Inmovilizado intangible	0,00	0,00
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
II. Inmovilizado material	969.838,62	976.700,65
1. Terrenos	545.116,01	545.116,01
2. Construcciones	424.523,32	429.995,25
5. Otro inmovilizado material	199,29	1.589,39
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
III. Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
1. Terrenos	0,00	0,00
2. Construcciones	0,00	0,00
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
4. Otras inversiones	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	1.423.012,85	1.426.607,88
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	1.423.012,85	1.426.607,88
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00	0,00

Balance ejercicio 2020. Patrimonio privativo (euros)

(2/3)

ACTIVO	2020	2019 REEXPRESADO
B) Activo corriente	3.134.293,83	3.015.532,12
I. Activos en estado de venta	0,00	0,00
II. Existencias	0,00	0,00
1. Productos farmacéuticos	0,00	0,00
2. Material sanitario de consumo	0,00	
3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	123.418,90	99.970,07
1. Deudores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2. Otras cuentas a cobrar	28.057,51	23.968,96
3. Administraciones públicas	95.361,39	76.001,11
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	3.091,51	3.091,51
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	3.091,51	3.091,51
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00
VI. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	3.007.783,42	2.912.470,54
1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
2. Tesorería	3.007.783,42	2.912.470,54
TOTAL ACTIVO (A+B)	5.527.145,30	5.418.840,65

Balance ejercicio 2020. Patrimonio privativo (euros)

(3/3)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2020	2019 REEXPRESADO
A) Patrimonio neto	5.504.426,10	5.393.234,05
I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
II. Patrimonio generado	5.504.426,10	5.393.234,05
1. Reservas	5.393.234,05	5.303.170,79
2. Resultados de ejercicios anteriores	0,00	-3.000,00
3. Resultados de ejercicio	111.192,05	93.063,26
III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
B) Pasivo no corriente	19.472,79	19.472,79
I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
II. Deudas a largo plazo	19.472,79	19.472,79
2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	19.472,79	19.472,79
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
C) Pasivo corriente	3.246,41	6.133,81
I. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
II. Deudas a corto plazo	0,00	0,00
2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	0,00	
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	3.246,41	6.133,81
1. Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2. Otras cuentas a pagar	669,40	3.500,00
3. Administraciones públicas	2.577,01	2.633,81
4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	5.527.145,30	5.418.840,65

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS POR IMPORTE MAYOR A 10.000 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 Pulpi (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 Pza. 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
Adquisición mediante leasing del nuevo centro asistencial de A Coruña	Financiero	94.141,01	Sí
Equipo de radiología digital para el centro asistencial de Gijón (Asturias)	Sanitario	86.442,40	No
Equipo de radiología digital para el centro asistencial actual de A Coruña	Sanitario	86.384,93	No
Equipo de radiología digital para el centro asistencial de Tres Cantos (Madrid)	Sanitario	82.916,46	No
Renovación del sistema de climatización del centro asistencial de Valencia	Obras e Instalaciones	82.027,18	Sí
Ecógrafo digital para el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Sanitario	81.289,49	No
Equipamiento de electromedicina para centros asistenciales	Sanitario	79.662,39	No
Reforma parcial del centro asistencial de Orihuela (Alicante)	Obras e Instalaciones	57.672,20	Sí
Reforma parcial del centro asistencial de Jaén	Obras e Instalaciones	54.071,26	Sí
Renovación del sistema de climatización del centro asistencial de Salamanca	Obras e Instalaciones	47.713,62	Sí
Reforma parcial del centro asistencial de Bilbao	Obras e Instalaciones	45.337,34	Sí
Remodelación del centro de Madre de Dios (Madrid)	Obras e Instalaciones	43.700,15	Sí
Elaboración de guías con Contenido preventivo	Conocimiento	42.912,65	No
Monitores para ordenadores de sobremesa	Sistemas de Información	41.375,70	Sí
Mobiliario para centros asistenciales	Compras y servicios	32.970,39	Sí
Obras de renovación de exteriores del centro asistencial en Almansa (Albacete)	Obras e Instalaciones	32.391,94	Sí
Reforma parcial del centro asistencial de La Línea de la Concepción (Cádiz)	Obras e Instalaciones	30.395,74	Sí
Mobiliario clínico para centros asistenciales	Sanitario	30.055,65	Sí
Equipamiento de fisioterapia y rehabilitación en centros asistenciales	Sanitario	29.774,70	Sí

Proyecto, actuación o contratación de suministro	Ámbito	Importe (euros)	Mejora la accesibilidad
Inyector de fluidos para resonancia magnética en el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Sanitario	29.040,00	No
Inyector de fluidos para TAC en el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Sanitario	23.958,00	No
Sustitución de la cubierta del centro de calle Madre de Dios (Madrid)	Obras e Instalaciones	22.190,16	Sí
Reforma parcial del centro asistencial de Puente Genil (Córdoba)	Obras e Instalaciones	20.661,72	Sí
Sistema de alarma y detección de incendios del centro de calle Cánovas (Madrid)	Obras e Instalaciones	19.898,59	Sí
Renovación del sistema de climatización del centro asistencial de León	Obras e Instalaciones	17.162,64	Sí
Reforma parcial del centro asistencial de Ferrol (A Coruña)	Obras e Instalaciones	16.475,41	Sí
Sistema de control de accesos para el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Sistemas de Información	13.858,42	Sí
Reestructuración de sala de espera del centro asistencial de Valladolid	Obras e Instalaciones	12.326,63	Sí
Proyecto de obras del centro asistencial de Badajoz	Obras e Instalaciones	12.100,00	Sí
Renovación del sistema de climatización del centro asistencial de Bilbao	Obras e Instalaciones	11.547,03	Sí
Honorarios y licencias del nuevo centro asistencial de Éibar (Guipúzcoa)	Obras e Instalaciones	11.449,28	Sí



DATOS DE LA PLANTILLA

Distribución de la plantilla por ámbito de la actividad

Actividad	Núm. hombres		Núm. mujeres		Total plantilla				Evolución 2019/2020	
	Sin discapacidad	Con discapacidad	Sin discapacidad	Con discapacidad	2019		2020		Diferencia	Variación (%)
					Sin discapacidad	Con discapacidad	Sin discapacidad	Con discapacidad		
Sanitaria	317	8	643	11	1.029	18	960	19		
Gestión	370	17	590	16	1.006	32	960	33		
Prevención	38	0	17	0	56	0	55	0		
Subtotal	725	25	1.250	27	2.091	50	1.975	52		
Total	750		1.277		2.141		2.027		-114	-5,32

Distribución de la plantilla por tipo de actividad y naturaleza de la relación laboral

Actividad	Duración del contrato									Tipo de contrato					
	Núm. personas			Núm. personas con contrato fijo			Núm. personas con contrato temporal			Núm. personas con contrato a tiempo completo			Núm. personas con contrato a tiempo parcial		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T
Alta dirección	4	1	5	4	1	5	0	0	0	4	1	5	0	0	0
Dirección	80	48	128	80	48	128	0	0	0	80	47	127	0	1	1
Sanitaria	313	651	964	306	632	938	7	19	26	205	406	611	108	245	353
Administrativa	291	554	845	289	545	834	2	9	11	273	492	765	18	62	80
Servicio de Prevención Propio	7	4	11	7	4	11	0	0	0	6	4	10	1	0	1
Higiene y seguridad en el trabajo	31	13	44	31	13	44	0	0	0	30	13	43	1	0	1
Otro personal	24	6	30	23	6	29	1	0	1	22	6	28	2	0	2
Total	750	1.277	2.027	740	1.249	1.989	10	28	38	620	969	1.589	130	308	438

 H: Número de hombres. M: Número de mujeres. T: Número total
 Bajo la fila *Otro personal* se agrupa los puestos de trabajo de celadores y auxiliares de servicios generales (almacén, conductores, conserjería, limpieza, mantenimiento, recepción y vigilancia)
 El campo *Núm. personas con contrato temporal* corresponde al total de contratos realizados con un duración determinada.
 El campo *Núm. personas con contrato a tiempo parcial* corresponde al total de contratos realizados con jornada laboral inferior a la jornada completa.

Distribución de la plantilla por tipología de contrato y género

Tipología de contrato	Proporción hombres (%)	Proporción mujeres (%)	Proporción sobre el total de la plantilla (%)		
			2019	2020	Diferencia 2019/2020 (puntos porcentuales)
Fijo	35,22	60,19	91,13	95,41	4,28
Fijo - no indefinido	1,28	1,43	3,69	2,71	-0,98
Temporal	0,49	1,38	5,18	1,87	-3,31
Composición por sexo	36,99	63			
A tiempo completo	30,59	47,8	76,6	78,39	1,79

Distribución de la plantilla con discapacidad por tipología de contrato y género

Tipología de contrato	Proporción hombres (%)	Proporción mujeres (%)	Proporción sobre el total de la plantilla (%)		
			2019	2020	Diferencia 2019/2020 (puntos porcentuales)
Fijo	48,08	51,92	100,00	100,00	0,00
Fijo - no indefinido	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Temporal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Composición por sexo	48,08	51,92			
A tiempo completo	42,31	36,54	76,00	78,85	2,85

Distribución de la plantilla por comunidad autónoma, actividad y género

Comunidad autónoma	Número de empleados 2020																							Evolución 2019/2020			
	Alto directivo			Directivo			Sanitario			Administrativo			Servicio de Prevención Propio			Higiene y seguridad en el trabajo			Otros			Total			Total	Diferencia	Variación (%)
	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T			
Andalucía	0	0	0	13	7	20	62	103	165	42	102	144	2	0	2	5	3	8	0	0	0	124	215	339	359	-20	-5,57
Aragón	0	0	0	0	1	1	10	3	13	5	10	15	0	0	0	1	0	1	0	0	0	16	14	30	31	-3,23	-3,23
Asturias, Principado de	0	0	0	1	2	3	3	14	17	2	9	11	0	0	0	2	0	2	0	0	0	8	25	33	34	-2,94	-2,94
Baleares, Islas	0	0	0	1	1	2	6	5	11	4	8	12	0	0	0	1	0	1	0	0	0	12	14	26	25	1	4
Canarias	0	0	0	2	1	3	6	16	22	3	18	21	0	0	0	2	0	2	0	0	0	13	35	48	56	-8	-14,29
Cantabria	0	0	0	1	0	1	4	7	11	2	6	8	1	0	1	1	0	1	0	0	0	9	13	22	25	-3	-12
Castilla – La Mancha	0	0	0	7	2	9	21	39	60	17	24	41	0	0	0	2	1	3	0	0	0	47	66	113	119	-6	-5,04
Castilla y León	0	0	0	4	5	9	14	37	51	11	35	46	1	0	1	2	2	4	0	0	0	32	79	111	121	-10	-8,26
Cataluña	0	0	0	5	3	8	27	51	78	19	33	52	1	0	1	2	0	2	0	0	0	54	87	141	145	-4	-2,76
Extremadura	0	0	0	3	0	3	8	11	19	6	5	11	0	0	0	2	1	3	0	0	0	19	17	36	36	0	0
Galicia	0	0	0	8	1	9	21	42	63	17	26	43	0	0	0	1	1	2	1	0	1	48	70	118	125	-7	-5,6
La Rioja	0	0	0	1	0	1	3	5	8	1	7	8	0	0	0	0	1	1	0	0	0	5	13	18	17	1	5,88
Madrid, Comunidad de	4	1	5	20	21	41	87	240	327	136	195	331	2	3	5	6	1	7	23	6	29	278	467	745	779	-34	-4,36
Murcia, Región de	0	0	0	3	0	3	6	17	23	6	11	17	0	0	0	1	0	1	0	0	0	16	28	44	49	-5	-10,2
Navarra, Com. foral de	0	0	0	2	1	3	6	9	15	3	7	10	0	0	0	1	0	1	0	0	0	12	17	29	32	-3	-9,38
País Vasco	0	0	0	5	1	6	11	30	41	7	26	33	0	1	1	1	2	3	0	0	0	24	60	84	89	-5	-5,62
Valenciana, Comunidad	0	0	0	4	2	6	18	22	40	10	32	42	0	0	0	1	1	2	0	0	0	33	57	90	99	-9	-9,09
Total	4	1	5	80	48	128	313	651	964	291	554	845	7	4	11	31	13	44	24	6	30	750	1.277	2.027	2.141	-114	-5,32



H: Número de hombres. M: Número de mujeres. T: Número total. La columna *Otros* agrupa los puestos de trabajo de celador, conductor, personal de almacén, limpieza, mantenimiento, costura, lavandería, etc.

Información sobre rotación de la plantilla por tipo de actividad y naturaleza de la relación laboral

Actividad	Toda la plantilla			Empleados con contrato indefinido		
	Entradas	Salidas	Ratio de rotación *	Entradas	Salidas	Ratio de rotación *
Total	305	418	17,35	52	85	3,55
Alta dirección	0	0	0	0	0	0
Dirección	1	4	1,94	1	4	1,95
Sanitaria	245	315	28,06	43	66	5,98
Administrativa	56	92	8,57	8	13	1,31
Servicio de Prevención Propio	0	0	0	0	0	0
Higiene y seguridad en el trabajo	0	0	0	0	0	0
Otro personal	3	7	15,38	0	2	3,51
Total	305	418	17,35	52	85	3,55

i La *ratio de rotación* se calcula como la relación entre la *rotación neta* y el número de empleados.

Número de horas y alumnos según modalidad formativa y género

Modalidad	Núm. alumnos		Núm. horas	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Presencial	264	418	1.483,68	1.981,32
Formación Acogida/Inmersión/Reciclaje	11	28	420,86	1.142,40
En línea	1.250	2.243	1.300	2.265,43
Mixta	1.298	1.983	1.505,68	1.963,17
Videoconferencia	483	1.168	16.058,04	40.436,16
Ayudas Individuales	38	43	1.425,00	2.773,93
Curso Experto Valoración Incapacidades Laborales (UNED)	10	17	5.000	8.500
Total	3.354	5.900	27.193,26	59.062,41

Indicadores sobre la formación

Indicador	Valor		Evolución 2019/2020	
	2019	2020	Diferencia	Variación (%)
Índice de calidad de la formación	8,57	8,24	-0,33	-3,85
Índice de calidad de los formadores	8,84	8,73	-0,11	-1,24
Índice de horas medias de formación	18,47	18,17	-0,3	-1,62

Número de horas y alumnos según modalidad formativa y género para personal con discapacidad

Modalidad	Núm. alumnos		Núm. horas	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Presencial	6	7	16,16	29
En línea	12	20	9,5	19
Videoconferencias y seminarios en línea	31	25	28,46	22,54
Ayudas Individuales	1	0	30	0
Total	50	52	84,12	70,54

Distribución del gasto en materia de recursos humanos

Concepto	Proporción (%)		Variación 2019/2020 (puntos porcentuales)
	2019	2020	
Salarios	74,61	73,43	-1,18
Cotizaciones a la Seguridad Social	21,75	22,97	1,22
Gastos sociales	2,53	2,96	0,43
Aportaciones al plan de pensiones	0,42	0,4	-0,02
Indemnizaciones	0,69	0,24	-0,45

Préstamos de la mediateca por tipo y género

Tipo de préstamo	Número de préstamos						Evolución 2019/2020	
	2019			2020			Diferencia	Variación (%)
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total		
Películas	152	911	1.063	40	143	183	-880	-82,78
Libros	307	1.486	1.793	75	491	566	-1.227	-68,43
Total	459	2.397	2.856	681	634	749	-2.107	-73,77

Número de personas que han recibido evaluación periódica por tipo de actividad

Actividad	Hombres	Mujeres	Total
Directiva	81	45	126
Sanitaria	290	554	844
Administrativa	280	548	828
Servicio de prevención propio	7	3	10
Higiene y seguridad en el trabajo	32	12	44
Otra actividad	20	6	26
Total	710	1.168	1.878

Evolución de la participación en la encuesta de clima laboral

	2013	2015	2017	2019
Participación (%)	48	63	69	73

 La encuesta se realiza con periodicidad bienal por lo que estos datos constan como referencia, no habiéndose modificado en el ejercicio objeto del presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2020.

Evolución del indicador de satisfacción general (TF) en la encuesta de clima laboral

	2013	2015	2017	2019
TF - Total respuestas favorables (sobre 100)	59	67	68	67

 El TF es el “total de respuestas favorables” obtenidas en cada ítem / factor de la encuesta, sobre un total de 100.

 La encuesta se realiza con periodicidad bienal por lo que estos datos constan como referencia, no habiéndose modificado en el ejercicio objeto del presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2020.

Alumnos, horas y duración de las principales acciones de formación sobre prevención de riesgos laborales

Curso	Núm. alumnos	Duración (horas)	Total horas	Puestos de trabajo
Seminario técnico - Jornadas Filia 2020 "Aprende a mejorar tu vida"	4	2	8	Administrativo, personal técnico prevención, personal técnico administrativo
Seminario técnico - Jornadas Filia 2020 "Beneficios del Mindfulness"	3	2	6	Administrativo, personal técnico administrativo
Seminario técnico - Jornadas Filia 2020 "Vivir con entusiasmo"	10	2	20	Administrativo, enfermero/a empresa, jefe/a de área, técnico de prevención, personal técnico administrativo
Actualización técnica sobre accidente de trabajo	50	10	500	Administrativo, coordinador técnico, director/a departamento, jefe/a unidad, médico asistencial
Prevención - Legionella Rentokil	114	0,2	22,8	Administrativo, sanitario, auxiliar TER, director/a administrativo, director/a delegación, director/a provincial, director/a provincial adjunto, enfermero/a, fisioterapeuta, jefe/a de área, jefe/a unidad, médico asistencial, personal técnico administrativo, técnico prevención
Prevención - Curso básico para delegados de prevención	13	50	650	Administrativo, auxiliar TER, enfermero/a, jefe/a unidad, médico asistencial
Prevención - La vuelta al trabajo tras el COVID-19. Prevención y protección laboral	2	1,5	3	Administrativo
PRL - Prevención de riesgos durante los desplazamientos	2	1	2	Director/a delegación, médico asistencial
PRL - PRL oficinas y despachos	10	1	10	Administrativo, analista programador, personal técnico administrativo
PRL - PRL personal sanitario	121	1	121	Personal sanitario
Total	70,7	329	1.342,80	

Representación legal de los trabajadores por organización sindical

Organización sindical	Núm. delegados		Proporción sobre el total (%)	
	2019	2020	2019	2020
CCOO	69	66	51,88	49,62
UGT	58	61	43,6	45,86
SATSE	3	3	2,26	2,25
USAE	-	3		2,25
Independiente	3	-	2,26	
Total	133	133		

Estructura de prevención

	Número		Evolución 2019/2020	
	2019	2020	Diferencia	Variación (%)
Delegados de prevención	89	86	-3	-3,37
Comités de seguridad y salud	12	10	-2	-16,66
Comité estatal de seguridad y salud	1	1	0	0

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

El presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad de Fraternidad-Muprespa para el año 2020 se ha elaborado de conformidad con la **opción exhaustiva de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI)** de acuerdo al documento de Fundamentos (GRI101). GRI es un estándar aceptado a nivel mundial, para informar sobre los impactos significativos en la economía, el medio ambiente y la sociedad, a todos sus grupos de interés, tanto externos como internos. El informe de Fraternidad-Muprespa, por lo tanto, recoge los indicadores generales de los estándares universales de la Serie 100 (recogidos en el GRI102), además de los indicadores de los estándares sobre temas económicos (Serie 200), ambientales (Serie 300) y sociales (Serie 400).

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

El presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad recoge la gestión de la entidad durante el ejercicio 2020 que va desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020; siendo la fecha de publicación del informe anterior en agosto de 2020 y su contenido el correspondiente a la actividad del ejercicio 2019.

ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN

El Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2020 de Fraternidad-Muprespa ha sido elaborado por la unidad de comunicación interna del centro de Recursos humanos y responsabilidad social corporativa, dependiente de la Secretaría general. La información sobre los distintos ámbitos de funcionamiento de la Mutua ha sido aportada por las unidades organizativas responsables de su gestión.

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

La finalización e impresión de la presente memoria ha sido en julio de 2021.

PRINCIPIOS

La elaboración de la memoria se ha realizado de acuerdo a los principios indicados por el Estándar GRI, habiendo prestado especial atención a los siguientes que han determinado la estructura, los contenidos y el enfoque de los mismos:

- Grupos de interés. Tomar conciencia del valor informativo de la memoria hacia los grupos de interés para poner el foco en la información relevante y de valor para cada uno de estos.
- Sostenibilidad. Reflexionar desde cada uno de los ámbitos de la entidad sobre la sostenibilidad medioambiental del modelo y el impacto de las decisiones que se han tomado.
- Exhaustividad. Perseguir la concreción y síntesis de los contenidos, evitando la redundancia o redacción demasiado elaborada, sin detrimento de que la información sea suficiente para hacer comprensibles todos los ámbitos de la gestión.
- Equilibrio, a través de una redacción imparcial y objetiva, sin juicios de valor.
- Comparabilidad, aportando datos de ejercicios anteriores que permitan la comparación, ayudando a la comprensión sobre la evolución de la entidad.
- Claridad, informando a los grupos de interés sin que la redacción y el uso de terminología impida su comprensión, en la medida de lo posible, a cualquier lector.

CONTACTO

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

Comunicación interna - Centro de Recursos humanos y RSC.
C/ San Agustín, 10. 28014 Madrid.

comunicacion.interna@fraternidad.com

DISEÑO Y PRODUCCIÓN



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

Materialidad

Fraternidad-Muprespa destaca como asuntos relevantes todos aquellos que considera podrían ser importantes para reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de su actividad así como aquellos que pudiesen influir en las decisiones de los grupos de interés. Es decir, el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad recoge la información sobre aquellos asuntos importantes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Mutua, así como la que responda a las expectativas de los grupos de interés, permitiéndoles tomar decisiones frente a la entidad.

En la tabla se presentan los aspectos que Fraternidad-Muprespa ha considerado materiales y, por lo tanto, ha recogido en el presente informe, junto a su alcance (interno, externo o mixto, en función del ámbito al que pertenecen los grupos de interés para los que son relevantes).

Apartado	Interno/Externo	Observaciones 
 Actividad preventiva	Externo	
 Actividad preventiva. Plan refuerzo - acciones asesoramiento COVID	Externo	Nuevo
 Asistencia Social	Externo	
 Diálogo y servicio. Canales de atención a distancia	Externo	
Diálogo y servicio. Centro de contacto. Línea 900	Externo	
Diálogo y servicio. Centro de contacto. Ventanilla	Externo	
 Diálogo y servicio. Defensor del mutualista	Externo	
 Diálogo y servicio. Oficina digital	Externo	
 Diálogo y servicio. Portal del emprendedor(sumutua.com)	Externo	
 Diálogo y servicio. Portal del Paciente y MiFraterPaciente	Externo	
 Diálogo y servicio. Rincón del Asesor	Externo	
 Difusión de información	Externo	
 Red de atención. Asistencia sanitaria	Externo	
 Red de atención. Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Externo	
 Red de atención. Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Situación COVID-19. Hospital libre de COVID	Externo	Nuevo
 Red de atención. Infraestructuras e instalaciones. Accesibilidad	Externo	
 Red de atención. Infraestructuras e instalaciones. Eficiencia energética	Externo	
 Sistemas de seguridad. Privacidad del cliente	Externo	
 Transparencia de la gestión	Externo	
 Actividad en contingencia común	Mixto	
 Actividad en contingencia profesional	Mixto	
 Actividad provocada por la COVID-19	Mixto	Nuevo
 Afiliación de trabajadores autónomos	Mixto	
 Alianza +compromiso	Mixto	
 Análisis de riesgos penales	Mixto	Nuevo
 Cadena de suministro. Auditorías y sistemas de control	Mixto	
 Cadena de suministro. Cambios significativos	Mixto	
Cadena de suministro. Descripción	Mixto	
Cadena de suministro. Gestión de consultas y trámites	Mixto	
Cadena de suministro. Presupuesto	Mixto	
Cadena de suministro. Principales contratos	Mixto	
Cadena de suministro. Regulación de la licitación y la contratación	Mixto	
Cadena de suministro. Responsabilidad en la cadena de suministro	Mixto	
 Calidad del servicio y satisfacción. Felicitaciones	Mixto	
Calidad del servicio y satisfacción. La calidad percibida	Mixto	
Calidad del servicio y satisfacción. Satisfacción hospitalaria	Mixto	
 Cambios normativos	Mixto	
 Carta del director gerente	Mixto	
 Certificaciones. Certificaciones medioambientales	Mixto	
 Cifras del ejercicio 2020	Mixto	
 Compensación de los miembros de los órganos de gobierno	Mixto	



En el campo Observaciones se identifica como *Nuevo* aquel aspecto material que se ha añadido respecto al Informe Anual del ejercicio 2019, como *Ampliado* si se ha incorporado mayor información, o se informa de los apartados nuevos que incorpora respecto a la versión anterior.

Apartado	Interno/Externo	Observaciones
● Cuentas anuales	Mixto	
● Cumplimiento ético y penal. Código de conducta	Mixto	
Cumplimiento ético y penal. Código ético	Mixto	
Cumplimiento ético y penal. Órgano de cumplimiento penal	Mixto	
Cumplimiento ético y penal. Prevención y gestión de conflictos de intereses	Mixto	
Cumplimiento ético y penal. Responsabilidad de los cargos ejecutivos	Mixto	
Cumplimiento ético y penal. Supervisión de la gestión	Mixto	
Cumplimiento ético y penal. Supervisión externa	Mixto	
Cumplimiento ético y penal. Supervisión interna	Mixto	
● Datos de la plantilla	Mixto	
● Detalle de indicadores GRI de la categoría medioambiente	Mixto	
● Diversidad en los órganos de gobierno	Mixto	
● Empresas afiliadas	Mixto	
● Grupos de interés	Mixto	
● Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Mixto	
● Indicadores GRI	Mixto	
● Informe sobre el cumplimiento del Código de conducta para la realización de inversiones temporales	Mixto	
● Integración de la RSC y comportamiento ético. Acuerdos de colaboración	Mixto	
● Inversiones en infraestructuras y servicios por importe mayor a 10.000 euros	Mixto	
● Logros 2020	Mixto	
● Misión, visión y valores	Mixto	
● Objetivos 2021	Mixto	
● Órganos de consulta. Junta Asesora Nacional	Mixto	
● Órganos de gobierno. Comisión Permanente	Mixto	
● Órganos de gobierno. Director gerente	Mixto	
● Órganos de gobierno. Junta Directiva	Mixto	
● Órganos de gobierno. Junta General	Mixto	
● Órganos de gobierno. Junta General. Celebración	Mixto	
● Órganos de gobierno. Junta General. Fomento de la participación	Mixto	
● Órganos de participación. Comisión de Control y Seguimiento	Mixto	
● Órganos de participación. Comisión de Prestaciones Especiales	Mixto	
● Participación en otros organismos	Mixto	
● Prácticas laborales responsables. Ámbito externo	Mixto	
● Prácticas laborales responsables. Ámbito interno	Mixto	
● Presentación del presidente	Mixto	
● Proceso de realización y principios que rigen el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad	Mixto	
● Recaudación	Mixto	
● Reconocimientos y premios	Mixto	
● Régimen de propiedad y forma jurídica	Mixto	
● Responsabilidad sociosanitaria	Mixto	

Apartado	Interno/Externo	Observaciones
Responsabilidad socio-sanitaria. Actividad provocada por la COVID-19	Mixto	Nuevo
Resumen económico financiero	Mixto	
Retribución de la alta dirección	Mixto	Nuevo
Sistema de gestión de la innovación	Mixto	
Sistemas de información	Mixto	
Sistemas de seguridad	Mixto	
Sistemas de seguridad. Adaptación al Reglamento Europeo de Protección de Datos	Mixto	
Sistemas de seguridad. Seguridad de la información	Mixto	
Sistemas de seguridad. Servicio integral centralizado de seguridad electrónica	Mixto	
Sistemas de seguridad. Sistema de gestión integrado en el ámbito de los sistemas de información	Mixto	
Sostenibilidad medioambiental	Mixto	
Trabajadores protegidos	Mixto	
Transparencia de la gestión. Ley de transparencia	Mixto	
Voluntariado corporativo	Mixto	
Cambios organizativos	Interno	
Formación. Actividad formativa	Interno	
III Plan Estratégico Corporativo 2018 - 2020	Interno	
IV Plan Estratégico Corporativo 2021 - 2022	Interno	Nuevo
Medición y seguimiento. Clima laboral	Interno	
Medición y seguimiento. Evaluación del desempeño	Interno	
Organización de los Servicios centrales. Organigrama	Interno	
Organización de los Servicios centrales. Sedes	Interno	
Organización territorial	Interno	
Órganos colegiados. Comité de dirección	Interno	
Órganos colegiados. Otros comités	Interno	
Órganos de gestión interna	Interno	
Plan de Evolución Digital	Interno	
Plantilla	Interno	
Plantilla. Discapacidad	Interno	
Plantilla. Selección y evaluación del personal	Interno	
Plantilla. Variación de la plantilla	Interno	
Promoción y desarrollo. Desarrollo directivo	Interno	
Promoción y desarrollo. Pruebas de promoción interna	Interno	
Representación sindical y negociación colectiva	Interno	
Retribución y beneficios sociales	Interno	
Salud y prevención. Absentismo y siniestralidad	Interno	
Salud y prevención. Auditoría de prevención de riesgos laborales	Interno	
Salud y prevención. Planes de actuación frente a la crisis provocada por la COVID-19	Interno	Nuevo
Salud y prevención. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Interno	Nuevo

AMPLIACIÓN O MODIFICACIÓN DE ALCANCE

🌟 Situación provocada por la COVID-19

A lo largo del Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad, como no puede ser de otra manera, se hace continua mención a las consecuencias de la situación provocada por la COVID-19 y cómo estas han afectado al funcionamiento de la Mutua. Esto se traduce en la aparición de distintos apartados que particularizan la gestión que desde esos ámbitos se ha realizado para dar respuesta a esta situación puntual. Cabe esperar que estos nuevos ámbitos no se mantengan en futuros informes, por lo que no se podrán establecer términos comparativos de la información que recogen.

Algunos de estos apartados son:

- Actividad provocada por la COVID-19. 🌟
- Red de atención. Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Situación COVID-19. Hospital libre de COVID. 🌟
- Responsabilidad socio-sanitaria. Actividad provocada por la COVID-19. 🌟
- Actividad preventiva. Plan refuerzo - acciones asesoramiento COVID. 🌟
- Salud y prevención. Planes de actuación frente a la crisis provocada por la COVID-19. 🌟

Los contenidos relacionados con la gestión de la COVID-19 se identifican a lo largo de la memoria con el símbolo 🌟.

IV Plan Estratégico Corporativo 2021 – 2022

Acompañando a la información que cierra el III Plan Estratégico Corporativo en esta ocasión se incorpora la relativa al cuarto plan, que si bien iniciará su implementación en el ejercicio 2021, su desarrollo se ha llevado a cabo durante el ejercicio 2020. Este apartado perdurará en los informes de próximos ejercicios, desapareciendo naturalmente la información relativa al tercer plan. 🌟

Análisis de riesgos penales

El estudio de los delitos imputables a la persona jurídica, según el Código Penal, y sus consecuencias, han dado pie a este nuevo apartado dentro del Informe Anual. El cumplimiento de todos los aspectos legales y el trabajo preventivo para impedir que se produzca cualquier delito en el funcionamiento de la Mutua es un aspecto de especial relevancia para Fraternidad-Muprespa. 🌟

Retribución de la alta dirección

Se ha añadido este nuevo apartado que trata de aportar un mayor grado de transparencia al informe anual en cuanto a los gastos de la entidad se refiere. Año tras año la Mutua avanza en la incorporación de información que ofrece mayor detalle sobre sus gastos e inversiones y las cuantías de los mismos. 🌟

INDICADORES GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)

El presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad se ha elaborado de acuerdo a la opción "exhaustiva" del estándar Global Reporting Initiative (GRI), de manera que se ha dado

respuesta a todos los indicadores recogidos en este, tanto los que fija como esenciales (columna Esencial) y por lo tanto obligatorios, como los que no.

Se señalan los indicadores (en el campo Mejora discapacidad) cuya información se ha completado de

acuerdo a las recomendaciones de la publicación "La discapacidad en los informes de sostenibilidad" que elaboran Global Reporting Initiative y Fundación ONCE para ayudar a las organizaciones a divulgar su compromiso con el respeto y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad.

Tabla de indicadores GRI

(1 de 4)

Dimensión	Categoría	Indicador	Descripción	Esencial	Mejora discapacidad	Página	Observaciones
General	Perfil de la organización	GRI 102-1	Nombre de la organización	E		15	Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 275.
General	Perfil de la organización	GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	E		61	
General	Perfil de la organización	GRI 102-3	Ubicación de la sede	E		15	Plaza Cánovas del Castillo, 3, 28014 Madrid.
General	Perfil de la organización	GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	E		16	Actividad exclusiva en el territorio español.
General	Perfil de la organización	GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	E		16	Apartado <i>Régimen de propiedad y forma jurídica</i> .
General	Perfil de la organización	GRI 102-6	Mercados servidos	E	X		La entidad ofrece servicio a cualquier empresa y trabajador por cuenta propia cuya actividad se desarrolle en el territorio español.
General	Perfil de la organización	GRI 102-7	Tamaño de la organización	E	X	9	Capítulo <i>Cifras y logros 2020</i> .
General	Perfil de la organización	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	E	X	87 y 116	Capítulo <i>Un buen lugar de trabajo</i> ; y anexo <i>Datos de la Plantilla</i> .
General	Perfil de la organización	GRI 102-9	Cadena de suministro	E		30	Apartado <i>Cadena de suministro</i>
General	Perfil de la organización	GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	E		24, 30, 42 y 124	
General	Perfil de la organización	GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	E		27 y 28	
General	Perfil de la organización	GRI 102-12	Iniciativas externas	E	X	79 a 84	
General	Perfil de la organización	GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	E		24 y 25	Apartado <i>Participación en otros organismos</i> .
General	Estrategia	GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	E		3, 5, 28, 29 y 59	
General	Estrategia	GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades			35	Apartado <i>III Plan Estratégico Corporativo 2018-2020</i> .
General	Ética e integridad	GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	E	X	15	Apartado <i>Misión, visión y valores</i> .
General	Ética e integridad	GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas			27	Apartado <i>Cumplimiento ético y penal</i> .
General	Gobernanza	GRI 102-18	Estructura de gobernanza	E		16	Apartado <i>Órganos de gobierno</i> .
General	Gobernanza	GRI 102-19	Delegación de autoridad			18, 19 y 24	Apartados <i>Comisión Permanente; Director gerente; Comité de Dirección</i> .
General	Gobernanza	GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			19	Apartado <i>Director gerente</i> .
General	Gobernanza	GRI 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales			38 y 39	Apartado <i>Grupos de interés</i> .
General	Gobernanza	GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		X	16	Apartado <i>Órganos de gobierno</i> .
General	Gobernanza	GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno			17	Apartado <i>Junta Directiva</i> .
General	Gobernanza	GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		X	17	Apartado <i>Junta Directiva</i> .
General	Gobernanza	GRI 102-25	Conflictos de intereses			28	Apartado <i>Prevención y gestión de conflictos de intereses</i> .
General	Gobernanza	GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia			17	Apartado <i>Junta Directiva</i> .
General	Gobernanza	GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		X	17	Apartado <i>Junta Directiva</i> .

Tabla de indicadores GRI

(2 de 4)

Dimensión	Categoría	Indicador	Descripción	Esencial	Mejora discapacidad	Página	Observaciones
General	Gobernanza	GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			17	Apartado Junta Directiva.
General	Gobernanza	GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales			35	Apartado III Plan Estratégico Corporativo 2018-2020.
General	Gobernanza	GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo			28	Apartado Órganos de cumplimiento penal.
General	Gobernanza	GRI 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales			17	Apartado Junta Directiva.
General	Gobernanza	GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad			17	Apartado Junta Directiva.
General	Gobernanza	GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas			16	Apartado Junta General.
General	Gobernanza	GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas			16	Apartado Junta General.
General	Gobernanza	GRI 102-35	Políticas de remuneración			25	Apartado Compensaciones de los miembros de los órganos de gobierno.
General	Gobernanza	GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración			25	
General	Gobernanza	GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración			90	Apartado Proceso para determinar la retribución.
General	Gobernanza	GRI 102-38	Ratio de compensación total anual			90	Apartado Proceso para determinar la retribución.
General	Gobernanza	GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			90	Apartado Proceso para determinar la retribución.
General	Participación de los grupos de interés	GRI 102-40	Lista de grupos de interés	E		38 y 39	Apartado Grupos de interés.
General	Participación de los grupos de interés	GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	E		95	Apartado Representación sindical y negociación colectiva.
General	Participación de los grupos de interés	GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	E		38	Apartado Grupos de interés.
General	Participación de los grupos de interés	GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	E		38	Apartado Grupos de interés.
General	Participación de los grupos de interés	GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	E		39	Apartado Grupos de interés.
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	E		58	Tesorería General de la Seguridad Social
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	E		121	Apartado Proceso de realización y principios que rigen el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad.
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-47	Lista de temas materiales	E		122	Apartado Materialidad.
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-48	Reexpresión de la información	E		124	Apartado Ampliación o modificación del alcance.
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	E			No hay cambios en los periodos objeto del informe.
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-50	Periodo objeto del informe	E		121	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-51	Fecha del último informe	E		121	Septiembre 2020.
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	E		121	Anual.
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	E		121	comunicacion.interna@fraternidad.com
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	E		121	Apartado Principios.
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	E		125	Apartado Indicadores GRI.
General	Prácticas para la elaboración de informes	GRI 102-56	Verificación externa	E		121	Apartado Proceso de realización y principios que rigen el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad.
Enfoque de Gestión		GRI 103-1	Explicación del tema material y su Cobertura			122	Apartado Materialidad.
Enfoque de Gestión		GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		X	122	Apartado Materialidad.
Enfoque de Gestión		GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión			121	Apartado Proceso de realización y principios que rigen el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad.

Tabla de indicadores GRI

(3 de 4)

Dimensión	Categoría	Indicador	Descripción	Esencial	Mejora discapacidad	Página	Observaciones
Económico	Desempeño económico	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido		X	57	Apartado Cuenta de resultado económico patrimonial.
Económico	Desempeño económico	GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático			84	Apartado Sostenibilidad medioambiental.
Económico	Desempeño económico	GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación			89	Apartado Retribución y beneficios sociales.
Económico	Desempeño económico	GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno			57	Apartado Cuenta de resultado económico patrimonial.
Económico	Presencia en el mercado	GRI 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local			89	Apartado Retribución y beneficios sociales.
Económico	Presencia en el mercado	GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local			117	Tabla Distribución de la plantilla por comunidad autónoma, actividad y género.
Económico	Impactos económicos indirectos	GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		X	59	Apartado Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.
Económico	Impactos económicos indirectos	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos			59	Apartado Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.
Económico	Prácticas de adquisición	GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		X	30	Apartado Cadena de suministro.
Económico	Anticorrupción	GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción			29	Apartado Supervisión de la gestión.
Económico	Anticorrupción	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción			27	Apartado Cumplimiento ético y penal.
Económico	Anticorrupción	GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas			28	Apartado Órgano de cumplimiento penal.
Económico	Competencia desleal	GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia				No aplica.
Social	Empleo	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		X	87	Apartado Plantilla.
Social	Empleo	GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales			89	Apartado Retribución y beneficios sociales.
Social	Empleo	GRI 401-3	Permiso parental			91	Apartado Otras medidas.
Social	Relaciones trabajador-empresa	GRI 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales				
Social	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo			92	Apartado Salud y prevención.
Social	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes			93	Apartado Sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales.
Social	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo			92	Apartado Salud y prevención.
Social	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo			93	Apartado Comunicación y diálogo.
Social	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo			93	Apartado Formación.
Social	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores			94	Apartado Fomento de la salud de los trabajadores.
Social	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales			93	Apartado Sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales.
Social	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo			92	El 100% de los trabajadores.
Social	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral			94	Apartado Contingencias profesionales.
Social	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-10	Dolencias y enfermedades laborales			94	Apartado Contingencias comunes.
Social	Formación y enseñanza	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado			88	Apartado Formación.
Social	Formación y enseñanza	GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		X	88	Apartado Promoción y desarrollo.
Social	Formación y enseñanza	GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			91	Apartado Evaluación del desempeño.

Tabla de indicadores GRI

(4 de 4)

Dimensión	Categoría	Indicador	Descripción	Esencial	Mejora discapacidad	Página	Observaciones
Social	Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		X	87	Apartado <i>Discapacidad</i> .
Social	Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres			25 y 87	Apartados <i>Diversidad en los órganos de gobierno</i> ; y <i>Discapacidad</i> .
Social	No discriminación	GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		X		Ningún caso registrado.
Social	Libertad de asociación y negociación colectiva	GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo				Ningún caso identificado.
Social	Trabajo infantil	GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil				Ningún caso identificado.
Social	Trabajo forzoso u obligatorio	GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio				Ningún caso identificado.
Social	Prácticas en materia de seguridad	GRI 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos			89	Apartado <i>Actividad formativa</i> .
Social	Derechos de los pueblos indígenas	GRI 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas				No aplica.
Social	Evaluación de derechos humanos	GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos			31	Apartado <i>Responsabilidad en la cadena de suministro</i> .
Social	Evaluación de derechos humanos	GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		X	89	Apartado <i>Actividad formativa</i> .
Social	Evaluación de derechos humanos	GRI 412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		X	31	Apartado <i>Responsabilidad en la cadena de suministro</i> .
Social	Comunidades locales	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		X	31	Apartado <i>Responsabilidad en la cadena de suministro</i> .
Social	Comunidades locales	GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales		X		No aplica.
Social	Evaluación social de los proveedores	GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales			31	Apartado <i>Responsabilidad en la cadena de suministro</i> .
Social	Evaluación social de los proveedores	GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		X		No se han registrado impactos negativos.
Social	Evaluación social de los proveedores	GRI 415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos				No aplica.
Social	Salud y seguridad de los clientes	GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios			33	Apartado <i>Sistemas de seguridad</i> .
Social	Salud y seguridad de los clientes	GRI 416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			33	Apartado <i>Sistemas de seguridad</i> .
Social	Marketing y etiquetado	GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		X		No aplica.
Social	Marketing y etiquetado	GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios				No aplica.
Social	Marketing y etiquetado	GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		X		No aplica.
Social	Privacidad del cliente	GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente			33	Apartado <i>Privacidad del cliente</i> .
Social	Cumplimiento socioeconómico	GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		X		No se tiene constancia del incumplimiento de leyes ni normativas.

Indicadores GRI de la dimensión ambiental

(1 de 2)

Dimensión	Categoría	Indicador	Descripción	2019		2020	
				Núm. de centros y personas	Valor	Núm. de centros y personas	Valor
Ambiental	Materiales	GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	109	39.875 Kg. papel comprado no reciclado	104	24.475 Kg. papel comprado no reciclado
Ambiental	Materiales	GRI 301-2	Insumos reciclados		No procede		No procede
Ambiental	Materiales	GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		No procede		No procede
Ambiental	Energía	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización (MJ)	125 (E. Eléctrica) 4 centros (Gas) 4 centros (Gasóleo) 1 centro (Pellets) 3 vehículos (Gasóleo)	30.325.294,66 6.540.975,29 814.219,92 38.961,36 460.062,18 Total: 38.179.513,40	125 (E. Eléctrica) 4 centros (Gas) 4 centros (Gasóleo) 1 centro (Pellets) 3 vehículos (Gasóleo)	26.877.720,24 5.350.734 621.969,84 9.840,32 382.962,52 Total: 33.243.225,92 (MJ)
Ambiental	Energía	GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización		No disponible		No disponible
Ambiental	Energía	GRI 302-3	Intensidad energética	125	4,45 (MWh/ persona y año)	125	4,12 (MWh/ persona y año)
Ambiental	Energía	GRI 302-4	Reducción del consumo energético	125	2.179.706,40 (MJ). Aumento del 6,05% con respecto al 2015 (año base)	125	-2.756.581 (MJ). Disminución del 7,66% con respecto al 2015 (año base)
Ambiental	Energía	GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No procede		No procede
Ambiental	Agua y efluentes	GRI 303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	125	Ver detalle en el Informe anual y memoria de sostenibilidad 2019.	125	Ver detalle en la pág. 132. 
Ambiental	Agua y efluentes	GRI 303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	125	0 impactos	125	0 impactos
Ambiental	Agua y efluentes	GRI 303-3	Extracción de agua	125	25,658 ML (-4,45%)	125	32,277 ML (-4,45%)
Ambiental	Agua y efluentes	GRI 303-4	Vertidos de agua	125	25,658 ML	125	32,277 ML
Ambiental	Agua y efluentes	GRI 303-5	Consumo de agua	125	25,658 ML	125	32,277 ML
Ambiental	Biodiversidad	GRI 304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		No procede		No procede
Ambiental	Biodiversidad	GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		No procede		No procede
Ambiental	Biodiversidad	GRI 304-3	Hábitats protegidos o restaurados		No procede		No procede

Indicadores GRI de la dimensión ambiental

(2 de 2)

Dimensión	Categoría	Indicador	Descripción	2019		2020	
				Núm. de centros y personas	Valor	Núm. de centros y personas	Valor
Ambiental	Emisiones	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	4 centros (Gas) 4 centros (Gasóleo) 1 centro (Pellets) 3 vehículos (Gasóleo)	487,53 T CO ₂ eq	4 centros (Gas) 3 centros (Gasóleo) 1 centro (Pellets) 3 vehículos (Gasóleo)	373,31 T CO ₂ eq
Ambiental	Emisiones	GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	125 (124 sin emisiones)	178,84 T CO ₂ eq	125	0 T CO ₂ eq
Ambiental	Emisiones	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	104	37,99 T CO ₂ eq	124	22,50 T CO ₂ eq
Ambiental	Emisiones	GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	125	0,30 T CO ₂ eq/persona año	124	0,18 T CO ₂ eq/persona año
Ambiental	Emisiones	GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	125	-72,72% con respecto al ejercicio de referencia (2015)	125	-84,67% con respecto al ejercicio de referencia (2015)
Ambiental	Emisiones	GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		Sin datos		Sin datos
Ambiental	Emisiones	GRI 305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		Sin datos		Sin datos
Ambiental	Efluentes y residuos	GRI 306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	125	0	125	0
Ambiental	Efluentes y residuos	GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	125	Total RP: 6.190,41 Kg Total RNP: 25.079,20 Kg Detalle en Informe anual y memoria de sostenibilidad 2019.	125	Total RP: 11.155,82 Kg Total RNP: 18.857,41 Kg Detalle en página 134. 
Ambiental	Efluentes y residuos	GRI 306-3	Derrames significativos	125	0	125	0
Ambiental	Efluentes y residuos	GRI 306-4	Transporte de residuos peligrosos	125	6.190,41 Kg	125	11.155,82 Kg
Ambiental	Efluentes y residuos	GRI 306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	125	0	125	0
Ambiental	Cumplimiento ambiental	GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	125	Fraternidad-Muprespa no ha recibido ninguna multa por infracción de la regulación ambiental.	125	Fraternidad-Muprespa no ha recibido ninguna multa por infracción de la regulación ambiental.
Ambiental	Evaluación ambiental de proveedores	GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		Sin datos		Sin datos
Ambiental	Evaluación ambiental de proveedores	GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Sin datos		Sin datos

DETALLE DE INDICADORES GRI DE LA DIMENSIÓN AMBIENTAL

A continuación se detallan los indicadores de desempeño referidos a la dimensión ambiental (Serie 300), siguiendo las recomendaciones, guías y directrices que propone el Global Reporting Initiative, en relación con los impactos de la entidad en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos la tierra, el aire, el agua y los ecosistemas.

Los valores de desempeño aportados se han recopilado a lo largo del ejercicio 2020, de 125 centros de trabajo Fraternidad-Muprespa.

Los datos utilizados para el cálculo de las emisiones (T CO₂eq) se corresponden con el consumo energético interno del ejercicio 2020. Los factores de emisión o mix eléctrico (Kg. de dióxido de carbono por KWh -Kg CO₂/KWh-) utilizados, son los publicados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) el 15 de abril de 2020. Para el cálculo de las emisiones (GEI) del gas, gasóleo, pellets y gases refrigerantes, se han utilizado los factores de conversión del 2020 recogidos en la calculadora del Ministerio para Transición Ecológica y Reto Demográfico y con respecto al papel, se utilizó la calculadora del Departamento de Medioambiente, Alimentación y Agricultura del Gobierno de Reino Unido (DEFRA del inglés *Department for Environment, Food and Rural Affairs*).

GRI 301. MATERIALES

301-1. Materiales utilizados por peso y volumen

Como material utilizado incluíble en este indicador, se referencia el papel utilizado. Para ello, se han convertido en kilogramos las 1.958 cajas de papel (de 5 paquetes cada una con 500 folios tipo DIN A4) suministradas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre durante el ejercicio 2020.

	Papel suministrado		
	2018	2019	2020
Cantidad (Cajas)	3.263	3.190	1.958
Cantidad (Kg.)	40.787,50	39.875	24.475

Durante el ejercicio 2020 se han reducido los pedidos del papel (DIN A4) en un 38,62%. Es decir, se han consumido 15.400 Kg. de papel menos que el ejercicio anterior.

301-2. Insumos reciclados

Este indicador refiere al porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

El indicador no procede.

301-3. Productos reutilizados y materiales de envasado

Este indicador refiere al porcentaje de productos y materiales de envasado recuperado, etc.

El indicador no procede.

GRI 302. ENERGÍA

302-1. Consumo energético dentro de la organización

En este aspecto ambiental se recogen los consumos: energía eléctrica, gas, gasóleo instalación climatización, gasóleo vehículos y los pellets, para calefacción en un centro.

Durante el ejercicio 2020 se ha disminuido el consumo de la energía eléctrica en un 11,37% (957.659,56 KWh).

Cabe apuntar la disminución en el consumo del gas para la calefacción de instalaciones en un 43,41% (142.966,49 m³), y la reducción del consumo de gasóleo para la calefacción de instalaciones, en un 23,61% (16.299,00 litros). Asimismo, se ha reducido el consumo del gasóleo para vehículos en un 74,75% (257,87 litros), y de pellets en un 16,76% (20.340,00 Kg).

Datos y evolución consumos según fuentes primarias y variación (%) 2019 y 2020:

Tipo de energía/combustible	Consumo energético		Evolución 2019/2020	
	2019	2020	Diferencia	Variación (%)
Energía eléctrica (KWh)	8.423.693,96	7.466.033	-957.659,56	-11,37
Gas instalaciones - Calefacción (m ³)	252.645,61	142.966,49	-109.679,12	-43,41
Gasóleo instalaciones - Calefacción (l)	21.337,00	16.299,00	-5.038,00	-23,61
Gasóleo vehículos (l)	1.021,23	257,87	-763,36	-74,75
Pellets instalaciones. Calefacción. (Kg)	24.435,00	20.340,00	-4.095,00	-16,76



Siguiendo las pautas marcadas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (GRI) referidas al consumo energético dentro de la organización, se han expresado los consumos (fuentes no renovables) en Julios; en concreto en megajulios (MJ). 1 MJ equivale a 10⁶ Julios.

Tipo de energía/combustible	Consumo energético (MJ)		Evolución 2019/2020	
	2019	2020	Diferencia	Variación (%)
Energía eléctrica	30.325.295,66	26.877.720,24	-3.447.574,42	-11,37
Gas instalaciones	6.540.975,29	5.350.734	-1.190.241,29	-18,20
Gasóleo instalaciones	814.219,92	621.970	-192.250,08	-23,61
Gasóleo vehículos	38.961,36	9.840	-29.121,04	-74,74
Pellets instalaciones	460.062,18	382.962	-77.100,66	-16,76
Total	38.179.513,40	33.243.225,92	-4.936.287,48	-12,93

302-2. Consumo energético fuera de la organización

Este indicador refiere al consumo energético fuera de la organización (generación de desechos, viajes de empresa, desplazamientos de los empleados al centro de trabajo, etc.).

Información no disponible a la fecha.

302-3. Intensidad energética

La intensidad energética expresa la cantidad de energía (MWh) que se requiere por unidad de actividad, producto o cualquier otra medida que la organización determine. La intensidad suele considerarse un dato normalizado de impacto ambiental.

Para el cálculo de este indicador, como denominador de referencia, se ha utilizado el número total de personas empleadas (internas y externas), 2.241 (internas 2.027 y externas 214), durante el ejercicio 2020. En cuanto a la energía utilizada se ha contemplado el consumo interno de combustible (gas, gasóleo instalaciones, pellets y gasóleo vehículos) y electricidad; no hay datos del consumo energético externo. Como fuente de información se ha utilizado el consumo registrado en las facturas del ejercicio 2020 con sus factores de conversión correspondientes.

	2019	2020	Evolución 2019/2020	
			Diferencia	Variación (%)
Intensidad energética (MWh/persona y año)	4,45	4,12	-0,33	-7,40

302-4. Reducción del consumo energético (MJ)

Para el cálculo del indicador se ha adoptado como año base el ejercicio 2015, fecha a partir de la cual se ha efectuado un seguimiento contrastado del consumo energético de la entidad.

Reducción del consumo energético (MJ)	2015	2020	Evolución 2015/2020	
			Diferencia	Variación (%)
	35.999.807	33.243.225,92	-2.756.581,08	-7,66%

302-5. Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

Este indicador refiere a los productos y servicios vendidos.

El indicador no procede.

GRI. 303. AGUA Y EFLUENTES

303-1 Interacción con el agua como recurso compartido

Todos los centros de Fraternidad-Muprespa captan el agua de la red pública de los distintos servicios municipales o bien de otras entidades tipo mancomunidades o empresas de carácter público/privado. El agua procede de diferentes fuentes (cuencas, ríos, pantanos), conducidas a estanques o reservorios. Los vertidos de la Mutua no generan ninguna incidencia o impacto en el medioambiente dado que son vertidos asimilables a “domésticos/urbanos”; para ello la entidad sigue y aplica con determinación las distintas normas municipales.

En este ámbito cabe destacar el sistema de recuperación de aguas grises, pluviales y drenaje de la cimentación para suministro de red de fluxores con el que cuenta el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. Se estima que hasta un 57% del consumo de agua de sus inodoros queda cubierto con las aguas grises recuperadas.

303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua

Los vertidos de la entidad no generan ningún impacto en el medio ambiente dado que son vertidos asimilables a “domésticos-urbanos”.

303-3. Extracción de agua

	2018	2019	2020
Consumo (ML)	26,85 ML (26.853 m³)	25,65 ML (25.658 m³)	32,27 ML (32.277 m³)

Todos los centros de la entidad captan el agua de la red pública de los distintos servicios municipales o bien de otras empresas de aguas. Durante el ejercicio 2020 el consumo de agua ha sido de 32,27 megalitros (ML). El dato se ha obtenido agregando los consumos registrados en las facturas procedentes de los distintos ayuntamientos o empresas que gestionan el agua, contabilizadas por ejercicio y registradas en nuestro sistema interno.

303-4. Vertidos de agua

Se considera que la cantidad total de agua vertida por la entidad es la misma que la extraída.

303-5. Consumo de agua

Se considera que la cantidad total de agua consumida por la entidad es la misma que la extraída.

GRI 304. BIODIVERSIDAD

304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas

El indicador no procede.

304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y los servicios en la biodiversidad

El indicador no procede.

304-3 Hábitats protegidos o restaurados

El indicador no procede.

304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN (en inglés Red List of Threatened Species) y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones de la organización, por nivel de riesgo de extinción

El indicador no procede.

GRI. 305 EMISIONES

305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)

A los efectos de este indicador se ha computado el consumo para calefacción (gas, gasóleo instalaciones y pellets), el gasóleo de vehículos y las fugas de gases refrigerantes.

Tipo de combustible	Emisiones (T CO ₂ eq)	
	2019	2020
Gas instalaciones	367,02	297,50
Gasóleo instalaciones	44,94	44,89
Pellets instalaciones	0,00	0,00
Gasóleo vehículos	2,52	0,61
Fugas gases refrigerantes (climatización)	73,05	30,32
Total	487,53	373,31

305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)

A los efectos de este apartado, solo se ha computado el consumo de electricidad, según datos recopilados en el Indicador 302-1. Si bien toda la energía que se suministra a los centros de la entidad tiene garantía de origen, lo que supone un mix eléctrico igual a 0,00 Kg CO₂ eq.

	Emisiones (T CO ₂ eq)	
	2019	2020
Energía eléctrica	178,84	0

305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)

Se han considerado las emisiones asociadas a la fabricación del papel (papel DIN-A4). En concreto refiere a los pedidos realizados y recibidos en cada uno de los centros. El dígito y/o unidad está expresado en kilogramos; refieren a las cajas o pedidos realizados por un valor de 12,5 Kg. por caja. El factor de emisión utilizado ha sido obtenido de la calculadora DEFRA, esto es 919,4 Kg CO₂/T papel. Los datos están expresados en toneladas métricas de CO₂ equivalente. No es posible indicar la composición de otros gases.

Emisiones indirectas de gases con efecto invernadero 2020 (Alcance 3)

	2019	2020
Papel (Kg)	39,875	24,475
Emisiones (T CO ₂ eq)	37,99	22,50

Desglose de la evolución de las emisiones por tipo de energía (Alcances 1, 2 y 3)

Tipo de energía / consumo	Emisiones (t CO ₂ eq)		Evolución 2019/2020	
	2019	2020	Diferencia	Variación (%)
Energía eléctrica	178,84	0,00	-178,84	-100,00
Gas instalaciones	367,02	297,50	-69,52	-18,94
Gasóleo instalaciones	44,94	44,89	-0,05	-0,11
Pellets instalaciones	0,00	0,00	0	0,00
Gasóleo vehículos	2,52	0,61	-1,91	-75,79
Fugas gases HCF	73,05	30,32	-42,73	-58,49
Papel	37,99	22,50	-15,49	-40,77
Total	704,36	395,82	-308,54	-43,80

Durante el ejercicio 2020 han disminuido (-43,80%) las emisiones totales de los gases con efecto invernadero.

305-4 Intensidad de las emisiones

Este indicador expresa la cantidad de emisiones por unidad de actividad, producto o cualquier otra medida que la organización determine. Se han contemplado los datos (Alcances 1, 2 y 3) reflejados en los indicadores 305-1, 305-2 y 305-3. Como denominador se ha utilizado el número de personas empleadas (2.241) durante el ejercicio de referencia.

	2019	2020
Intensidad de las emisiones de GEI (T CO ₂ eq/persona empleada y año)	0,30	0,18

305-5 Reducción emisiones

Los gases que se han incluido en el cálculo de este indicador son: CO₂ y HFC; y el año base o punto de referencia ha sido el ejercicio 2015. Para los cálculos se han utilizado los distintos factores de conversión según la tipología de combustible (gas, gasóleo de instalación y vehículos y pellets), las emisiones fugitivas, así como el mix eléctrico para la comercializadora según consumo eléctrico y papel.

Variación en la reducción de las emisiones con respecto al ejercicio de referencia (2015):

Reducción de las emisiones (T CO ₂ eq) de GEI	-2.186,07
--	-----------

305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono

No ha sido posible discriminar este tipo de emisiones. Información no disponible.

305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX) y Óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire

No ha sido posible discriminar de las emisiones los gases, óxidos de nitrógeno (NOX) y los óxidos de azufre (SOX). En consecuencia no hay información disponible para este indicador.

GRI. 306. EFLUENTES Y RESIDUOS

306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino

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

No ha habido vertidos de aguas significativos.

306-2 Residuos por tipo y método de eliminación o tratamiento

En este indicador se incluye el peso total (Kg.) de los residuos peligrosos (RP) y no peligrosos (RNP) generados en los centros de la Mutua, así como el tratamiento para cada tipo de residuos.

Residuos peligrosos y no peligrosos retirados. Ejercicio 2020

Tipo de residuo	Código LER	Cantidad (Kg.)				Evolución 2019/2020		Método de tratamiento *
		2019		2020		Variación (%)		
		RNP	RP	RNP	RP	RNP	RP	
Cortantes y Punzantes	180103 180104 180202		3.700,46		8.366,90		126,10%	D9
Medicamentos caducados o restos de medicamentos	180109 180106			2	81			R12
Pilas (RNP y RP)	160604 160602 160603 160605 200134 160133	16,20	548,10	30,00	859,95	85,19%	56,90%	R12 / R13
Parafina	120112 180106 070699	227,00	952,45	257,00	552,25	13,22%	-42,02%	D15 / R13
Tóner	080318 080313 080317	2.600,40		1.685,50		-35,18%		R12 / R13
Fluorescentes	200121		217,50		126,01		-42,06%	R 12 / R13
Revelador	90101 080313			3,00				R4 / D9
Papel y cartón	200101 150101	21.340,60		15.450,80		-27,60%		R3 / R1
Plásticos	200139	527,00		85,00		-83,87%		R1 / R3 / D5
RAEES	200135 200121 160213 160214 200136	360,00	648,90	1.344,11	1.055,51	273,36%	62,66%	R3 / R12 / R13
Envases contaminados	150110		123,00		37,00		-69,92%	R12
Radiografía	90108 90106				77,20			D9 / D5
Vidrio	200102	8,00				-100,00%		D5 / R5
Total		25.079,20	6.190,41	18.857,41	11.155,82	-24,81%	-80,21%	

 El método de tratamiento y los procedimientos utilizados para la eliminación o reciclado de los residuos generados en los centros de la Mutua, según su código LER, viene determinado a tenor del contrato firmado con el contratista y el gestor de residuos así como la planta tratamiento de destino final en función de las características de cada residuo.

306-3 Derrames significativos

No ha habido derrames significativos.

306-4 Transporte de residuos peligrosos

Tipo residuo	Cantidad transportada (Kg)
Cortantes y punzantes	8.366,90
Medicamentos caducados	81
Pilas	859,95
Parafina	552,25
Fluorescentes	126,01
RAEES	1.055,51
Envases contaminados	37,00
Radiografía	77,20
Total	11.155,82

No hay datos disponibles sobre residuos peligrosos importados o exportados a otros países. Sobre los residuos peligrosos tratados, los estándares y metodologías utilizadas, ver el indicador 306-2 (columna tratamiento).

306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías

No ha habido cuerpos de agua afectados por vertidos o escorrentías.

GRI. 307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

307-1 Incumplimiento de la legislación ambiental

No ha habido incumplimientos de la legislación ambiental. Fraternidad-Muprespa no ha recibido ninguna multa por infracción de la regulación ambiental.

GRI. 308. EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

No se puede calcular un indicador sobre los nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación de acuerdo a criterios ambientales, porque a día de hoy no se dispone de datos precisos. No obstante una de las condiciones de ejecución de los contratos para nuevos proveedores es de carácter medioambiental. Por lo general, la Mutua requiere que los proveedores tengan adscrito al menos un vehículo ecológico o que hayan adoptado medidas para reducir sus emisiones. Por otro lado, en cualquier licitación que implique retirada y destrucción de equipos se exigen certificaciones del transportista y gestor autorizado; en licitaciones de limpieza se valora el uso de productos ecológicos; y la Mutua está comenzando a valorar la sostenibilidad de los embalajes, etc.

308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas

No se tienen datos objetivos, se entiende que los impactos negativos que pudieran generar nuestros proveedores a la hora de la realización del servicio, se reducen con la introducción de criterios ambientales en la contratación.





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