

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 pacientesValoración del  
servicio recibido**MEDIOAMBIENTE** **33.243.225** **168,55**Consumo energético  
(MJ)Huella de carbono  
(tCO<sub>2</sub>eq)**-12,93%**

que el año anterior

**-49,16%**

que el año anterior

## LOGROS

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

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

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

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

### • Adaptación de la atención sanitaria

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

### • Información y divulgación

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

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

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

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

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

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

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

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

## TRABAJADOR PROTEGIDO

- Revisión y elaboración de manuales y protocolos médicos como: nivel de manejo postquirúrgico hospitalario (tratamiento postcirugía de las lesiones tendinosas de la muñeca y mano, actuaciones tras instrumentación percutánea por fractura vertebral, reparación meniscal artroscópica, fracturas de tobillo fractura de extremo proximal del fémur, fracturas de pelvis y 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.