

INFORME ANUAL

Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



2021



Fraternidad
Muprespa

BIENVENIDO/A AL INFORME ANUAL Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021 DE FRATENIDAD-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/memoria2021



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 los símbolos  .

 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.



**Fraternidad-Muprespa ha
aumentado sus ingresos por
cuotas en 2021 en un 3,24 %
respecto a la recaudación
del ejercicio anterior.**

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE

El año 2021 ha sido un año complejo y volátil que ha traído momentos de preocupación pero también de satisfacción y esperanza.

Así, el final de 2021 nos dejó un escenario más positivo para la sostenibilidad de las Mutuas, que permite afrontar el año 2022 con mayor tranquilidad, gracias al aumento de la fracción de cuota y al ingreso real del suplemento financiero.

Una vez más, Fraternidad-Muprespa ha estado a la altura de las circunstancias, demostrando su utilidad en la sociedad, y su eficiencia y permeabilidad en el tejido empresarial español, colaborando ágilmente en el ámbito económico y el sanitario. Se ha mantenido la gestión de las prestaciones para trabajadores autónomos obligados a disminuir o cerrar su actividad; y se ha apoyado a los servicios públicos de salud en la vacunación masiva. Y ello manteniendo un alto nivel de servicio con una valoración muy positiva por parte de clientes y administraciones.

Nuevamente, destaca el papel del Hospital Habana que ha incrementado su actividad, y ha llevado a cabo el 42% de todas las cirugías de la Mutua, lo que ha reducido las realizadas con medios concertados y promovido la racionalización del gasto sanitario con medios ajenos.

En 2021, además, se han producido varios hechos relevantes para la entidad, queriendo destacar los siguientes:

En un contexto incierto, Fraternidad-Muprespa ha iniciado su IV Plan Estratégico, con un horizonte temporal de dos años, apostando 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 en las personas y en la tecnología, sin las cuales hoy en día no podemos avanzar.

Fraternidad-Muprespa ha continuado trabajando en la mejora de sus centros, que en 2021 ha permitido abrir los de Pulpí, Fuengirola y Éibar; y han finalizado obras de mejora en Ciudad Real, Badajoz y Avilés. En cuanto al centro de A Coruña, que se espera inaugurar en 2022, será el primero

del sector en Galicia que contará con resonancia magnética nuclear (RMN) y que permitirá dar servicio a las otras mutuas, mejorando la eficiencia del sector.

Fraternidad-Muprespa fue pionera al compartir la historia clínica con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS); a lo largo del 2021 se han firmado convenios por los que los médicos del INSS y del Instituto Nacional de la Marina pueden acceder a la historia clínica de los trabajadores protegidos por el sector de mutuas y viceversa, fomentando sinergias entre las distintas entidades, lo que ayuda a valorar la situación de capacidad laboral de los trabajadores en situación de baja.

La acción responsable de la Mutua en términos económicos, sociales y medioambientales, enfocada al avance en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas al que está adherida, se ha materializado durante 2021, entre otros aspectos, en los siguientes: participación del personal sanitario en la vacunación COVID; adhesión al Pacto Digital para la protección de las personas; elaboración del IV Plan de igualdad de la Mutua; renovación del Charter del teletrabajo y la flexibilidad; renovación del compromiso bienal con el Charter de la diversidad; renovación de los certificados de calidad y medioambiente; y verificación de la reducción de la huella de carbono por cuarto año, consiguiendo el sello "Calculo + Reduzco", convirtiendo a Fraternidad-Muprespa en la primera mutua en conseguirlo.

El trabajo conjunto de las tres mutuas que conformamos la alianza +compromiso, ha dado como resultado la realización de distintos protocolos, como el de seguimiento y control de contingencias comunes. Y en la búsqueda de eficiencia de recursos, se continúa en el uso compartido de centros asistenciales. Por poner solo un ejemplo, Fraternidad-Muprespa compartirá el centro de Asepeyo en Collado Villalba desde enero de 2022.

Pese a las extraordinarias circunstancias, ha aumentado la recaudación, el número de empresas afiliadas y el de trabajadores protegidos. Paralelamente a la recuperación de la actividad, tras el año más duro de la pandemia, se ha incrementado la siniestralidad y la carga asistencial.

La adecuada gestión de las prestaciones económicas de contingencia profesional, la mejora del servicio del Hospital a la red asistencial, y el control de proveedores, ha tenido como resultado el descenso continuado del gasto en esta contingencia desde el 2015 hasta el 2021.

En cuanto a la contingencia común se ha mejorado su gestión gracias al modelo que sigue la entidad centrado en el control cercano y rápido de las bajas y el éxito en las propuestas de alta.

Cerramos el ejercicio 2021 con unas reservas de estabilización de contingencia profesional adecuadas, esencial para la sostenibilidad de la Mutua; la mejora de la situación de tesorería; y un resultado positivo que no fue posible alcanzar en 2020.

Fraternidad-Muprespa ha demostrado otro año más su capacidad de adaptación a las circunstancias cambiantes, gracias al esfuerzo y trabajo de un equipo de profesionales competente y flexible, optimizando procesos, impulsando la evolución digital, aprendiendo de las dificultades para superarlas y seguir 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 Fraternidad-Muprespa y en sus trabajadores. Nuestro compromiso con ellos y el deseo de superar juntos las dificultades y estar a la altura de sus expectativas, es algo que todos los que conformamos la Mutua tenemos presente y motiva nuestro desempeño y dedicación diarios.

Madrid, 21 de julio de 2022.



Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós

Presidente de la Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa

**El año 2021 ha sido un
año complejo y volátil que
ha traído momentos de
preocupación pero también
de satisfacción y esperanza.**

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE

El año 2021 ha sido un año complejo y volátil que ha traído momentos de preocupación pero también de satisfacción y esperanza.

Así, el final de 2021 nos dejó un escenario más positivo para la sostenibilidad de las Mutuas, que permite afrontar el año 2022 con mayor tranquilidad, gracias al aumento de la fracción de cuota y al ingreso real del suplemento financiero.

Una vez más, Fraternidad-Muprespa ha estado a la altura de las circunstancias, demostrando su utilidad en la sociedad, y su eficiencia y permeabilidad en el tejido empresarial español, colaborando ágilmente en el ámbito económico y el sanitario. Se ha mantenido la gestión de las prestaciones para trabajadores autónomos obligados a disminuir o cerrar su actividad; y se ha apoyado a los servicios públicos de salud en la vacunación masiva. Y ello manteniendo un alto nivel de servicio con una valoración muy positiva por parte de clientes y administraciones.

Nuevamente, destaca el papel del Hospital Habana que ha incrementado su actividad, y ha llevado a cabo el 42% de todas las cirugías de la Mutua, lo que ha reducido las realizadas con medios concertados y promovido la racionalización del gasto sanitario con medios ajenos.

En 2021, además, se han producido varios hechos relevantes para la entidad, queriendo destacar los siguientes:

En un contexto incierto, Fraternidad-Muprespa ha iniciado su IV Plan Estratégico, con un horizonte temporal de dos años, apostando 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 en las personas y en la tecnología, sin las cuales hoy en día no podemos avanzar.

Fraternidad-Muprespa ha continuado trabajando en la mejora de sus centros, que en 2021 ha permitido abrir los de Pulpí, Fuengirola y Éibar; y han finalizado obras de mejora en Ciudad Real, Badajoz y Avilés. En cuanto al centro de A Coruña, que se espera inaugurar en 2022, será el primero

del sector en Galicia que contará con resonancia magnética nuclear (RMN) y que permitirá dar servicio a las otras mutuas, mejorando la eficiencia del sector.

Fraternidad-Muprespa fue pionera al compartir la historia clínica con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS); a lo largo del 2021 se han firmado convenios por los que los médicos del INSS y del Instituto Nacional de la Marina pueden acceder a la historia clínica de los trabajadores protegidos por el sector de mutuas y viceversa, fomentando sinergias entre las distintas entidades, lo que ayuda a valorar la situación de capacidad laboral de los trabajadores en situación de baja.

La acción responsable de la Mutua en términos económicos, sociales y medioambientales, enfocada al avance en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas al que está adherida, se ha materializado durante 2021, entre otros aspectos, en los siguientes: participación del personal sanitario en la vacunación COVID; adhesión al Pacto Digital para la protección de las personas; elaboración del IV Plan de igualdad de la Mutua; renovación del Charter del teletrabajo y la flexibilidad; renovación del compromiso bienal con el Charter de la diversidad; renovación de los certificados de calidad y medioambiente; y verificación de la reducción de la huella de carbono por cuarto año, consiguiendo el sello "Calculo + Reduzco", convirtiendo a Fraternidad-Muprespa en la primera mutua en conseguirlo.

El trabajo conjunto de las tres mutuas que conformamos la alianza +compromiso, ha dado como resultado la realización de distintos protocolos, como el de seguimiento y control de contingencias comunes. Y en la búsqueda de eficiencia de recursos, se continúa en el uso compartido de centros asistenciales. Por poner solo un ejemplo, Fraternidad-Muprespa compartirá el centro de Asepeyo en Collado Villalba desde enero de 2022.

Pese a las extraordinarias circunstancias, ha aumentado la recaudación, el número de empresas afiliadas y el de trabajadores protegidos. Paralelamente a la recuperación de la actividad, tras el año más duro de la pandemia, se ha incrementado la siniestralidad y la carga asistencial.

La adecuada gestión de las prestaciones económicas de contingencia profesional, la mejora del servicio del Hospital a la red asistencial, y el control de proveedores, ha tenido como resultado el descenso continuado del gasto en esta contingencia desde el 2015 hasta el 2021.

En cuanto a la contingencia común se ha mejorado su gestión gracias al modelo que sigue la entidad centrado en el control cercano y rápido de las bajas y el éxito en las propuestas de alta.

Cerramos el ejercicio 2021 con unas reservas de estabilización de contingencia profesional adecuadas, esencial para la sostenibilidad de la Mutua; la mejora de la situación de tesorería; y un resultado positivo que no fue posible alcanzar en 2020.

Fraternidad-Muprespa ha demostrado otro año más su capacidad de adaptación a las circunstancias cambiantes, gracias al esfuerzo y trabajo de un equipo de profesionales competente y flexible, optimizando procesos, impulsando la evolución digital, aprendiendo de las dificultades para superarlas y seguir 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 Fraternidad-Muprespa y en sus trabajadores. Nuestro compromiso con ellos y el deseo de superar juntos las dificultades y estar a la altura de sus expectativas, es algo que todos los que conformamos la Mutua tenemos presente y motiva nuestro desempeño y dedicación diarios.

Madrid, 21 de julio de 2022.



Carlos Aranda Martín
Director gerente de
Fraternidad-Muprespa

ÍNDICE DE CONTENIDOS



CONOCER LA MUTUA pág. 12

- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
- ÁMBITO DE ACTUACIÓN
- INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES
- ASISTENCIA SANITARIA
- HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESA HABANA
- ACTIVIDAD PREVENTIVA
- DIÁLOGO Y SERVICIO
- DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- LOGROS 2021
- LA MUTUA DEL MAÑANA



GOBIERNO CORPORATIVO pág. 36

- RÉGIMEN DE PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA
- ÓRGANOS DE GOBIERNO
- ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN
- ÓRGANOS DE CONSULTA
- ÓRGANOS 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
- CUMPLIMIENTO ÉTICO Y PENAL
- TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN
- CADENA DE SUMINISTRO
- SISTEMAS DE SEGURIDAD
- SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN



ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR pág. 58

- IV PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2021-2022
- GRUPOS DE INTERÉS
- PLAN DE EVOLUCIÓN DIGITAL -PIONEROS DIGITALES-
- HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA
- CAMBIOS NORMATIVOS
- CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN
- CERTIFICACIONES
- RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS



INFORME DE GESTIÓN pág. 72

- 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
- INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA REALIZACIÓN DE INVERSIONES TEMPORALES
- CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS



RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ODS pág. 92

- INTEGRACIÓN DE LA RSC Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO
- PRÁCTICAS LABORALES RESPONSABLES
- RESPONSABILIDAD SOCIOSANITARIA
- VOLUNTARIADO CORPORATIVO Y OTRAS ACTIVIDADES DE INTERÉS
- SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

**En el ejercicio 2021
se ha conseguido un
resultado económico de
21,02 millones de euros.**

CIFRAS DEL EJERCICIO 2021

Datos económicos ⁱ⁺

(en millones de euros)

1.625,02

Total ingresos de gestión

21,02

Resultado económico

1.201,91

Ingresos / cuotas

423,12

Otros ingresos

303,83

Dotación de las reservas

Siniestralidad laboral ⁱ⁺

41.809

Accidentes con baja

38.786

Accidentes sin baja

949.104

Asistencias sanitarias

80.595

Pacientes

Contingencias comunes ⁱ⁺

122.673

Con cargo a la Mutua

183.610

Sin derecho a prestación

283.175

Actuaciones sanitarias

262.306

Control y seguimiento

Datos de la cartera ⁱ⁺

Empresas mutualistas

120.085

Contingencia profesional

85.121

Contingencia común

Autónomos

209.321

Contingencia profesional

208.297

Contingencia común

Trabajadores protegidos (incluidos autónomos)

1.450.400

Contingencia profesional

1.191.208

Contingencia común

Comisión de prestaciones especiales ⁱ⁺

511,77

Importe de las ayudas
(en miles de euros)

+121,08

que el año anterior

284

Número de ayudas

Medioambiente

40.711.113,81

Consumo energético (MJ)

+22,46%

que el año anterior

295,92

Huella de carbono (t CO₂ eq)

+75%

que el año anterior

Recursos Humanos

1.016

Sanitario

990

Gestión

56

Prevención

Calidad ⁱ⁺

>10.000 Encuestas a pacientes

8,8 Valoración del servicio
recibido (sobre 10)

Instalaciones ⁱ⁺

115

centros de
Fraternidad-Muprespa

102

de los cuales ofrecen
atención sanitaria

2.148

centros fruto de concertos
y acuerdos

Plan general de actividades preventivas ⁱ⁺

2.454

Empresas
actuadas



CONOCER LA MUTUA

- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES pág. 14
- ÁMBITO DE ACTUACIÓN pág. 15
- INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES pág. 15
- ASISTENCIA SANITARIA pág. 17
- HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA pág. 19
- ACTIVIDAD PREVENTIVA pág. 22
- DIÁLOGO Y SERVICIO pág. 25
- DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN pág. 27
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN pág. 28
- LOGROS 2021 pág. 31
- LA MUTUA DEL MAÑANA pág. 34



Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275, es la quinta más importante del sector en cuanto a volumen de cuotas.

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 2021 una red de atención formada por 115 centros propios, (102 de los cuales ofrecen atención sanitaria y 13 atención administrativa), 1.206 centros con concierto autorizado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 942 centros fruto de

los acuerdos con otras mutuas, y una plantilla formada por 2.062 profesionales (1.336 mujeres y 726 hombres).

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La misión de Fraternidad-Muprespa es la de

“Restablecer la salud de los trabajadores protegidos 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 que 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.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN

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 de 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 los ejercicios 2020 y 2021, 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 socio-sanitarios provocadas por la 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 2021 por los recursos, herramientas y mecanismos de funcionamiento que se describen en el presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2021, dando pie a los resultados descritos en el capítulo "Informe de gestión". 

INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo su actividad desde 115 centros propios (al cierre del ejercicio 2021) distribuidos por toda la geografía nacional, cuya superficie total es de 92.350 metros cuadrados. De todos ellos, 102 son centros asistenciales y 13 son centros administrativos.

Entre los anteriores, Fraternidad-Muprespa cuenta con 4 centros que constituyen sus servicios centrales, además del Hospital Habana, desde el que se ofrece servicio quirúrgico a toda la red de atención. Todos están ubicados en Madrid.



Distribución de los centros de la Mutua por comunidad autónoma

	Núm. de centros de trabajo
Andalucía	28
Aragón	3
Asturias, Principado de	3
Baleares, Islas	3
Canarias	3
Cantabria	1
Castilla-La Mancha	9
Castilla y León	12
Cataluña	7
Ceuta, C. autónoma de	0
Extremadura	3
Galicia	10
La Rioja	1
Madrid, Comunidad de	14
Melilla, C. autónoma de	1
Murcia, Región de	4
Navarra, Com. foral de	2
País Vasco	5
Valenciana, Comunidad	6
Total	115

INVERSIONES Y AUTORIZACIONES

Las inversiones efectuadas en los centros de trabajo de Fraternidad-Muprespa durante el ejercicio 2021 han continuado viéndose condicionadas por las recomendaciones sanitarias frente a la COVID-19, en relación a la ventilación de centros y el mantenimiento de la adecuada distancia interpersonal en los lugares de trabajo. 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 acuerdo a los siguientes criterios:

- Mejora de la accesibilidad en favor de las personas con movilidad reducida.
- Potenciación de la eficiencia energética de las instalaciones.
- Sustitución de gases que contribuyen al efecto invernadero.
- Adecuación de los espacios a las necesidades actuales generadas por la pandemia.

Bajo estos criterios se ha actuado en los centros de Almansa (Albacete), Badajoz, Bilbao, Cádiz, Granada, Hospitalet (Barcelona), León, Madrid (San Agustín), Santander, Ubrique (Cádiz) y Valencia, entre otros.

A lo largo del 2021, se han autorizado por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, la ejecución de las siguientes inversiones:

- Traslado del actual centro asistencial de Osuna (Sevilla) por un importe total de 693.442 euros. Su apertura está prevista para el segundo semestre de 2022.
- Traslado de la subdirección general de Sistemas de información y servicios, a la sede de José Abascal, 50 (Madrid), y ejecución de inversiones por importe de 985.253,88 euros. Su puesta en funcionamiento está prevista para el cuarto trimestre de 2022.

Se ha solicitado autorización a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social para contratar los trabajos de ejecu-

ción de la obra de reforma del centro de Barcelona situado en la plaza de Tetuán, 36-37-40-41 (bajos), por valor estimado de 1.287.994 euros (IVA incluido).

Tras recibir un informe de la Oficina Técnica y de Supervisión de Proyectos de la Subdirección General de Gestión del Patrimonio de la TGSS (Tesorería General de la Seguridad Social) y la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, que aconseja la demolición total del actual centro de Tomelloso (Ciudad Real) y la construcción de uno nuevo en esa ubicación, se ha optado por gestionar una nueva autorización para la demolición y nueva construcción en el actual local, por un importe total de 2.008.427 euros.

También se han finalizado las obras en:

- Centro asistencial de A Coruña (rúa José Pascual López-Cortón, 2).
- Centro asistencial de Éibar (calle Ibarkurutze, 2).
- Centro asistencial de Fuengirola (camino Condesa, 11).
- Centro asistencial de Pulpí (avda. de Andalucía, 23).
- Centro asistencial de Avilés (calle Fernando Morán, 19).
- Centro asistencial de Ciudad Real (avda. Valdepeñas, 5).

Y se ha planificado solicitar autorización para el traslado y/o ejecución de las siguientes inversiones:

- Sevilla. Traslado del actual centro asistencial (avda. Ramón y Cajal, 35) a un nuevo edificio en avda. Montes Sierra, con una inversión estimada de 5.525.119 euros.
- Las Palmas. Traslado del actual centro asistencial (calle León y Castillo, 259-261) a un nuevo edificio en avda. Ansite, con una inversión estimada de 4.408.000 euros.
- Bilbao (calle Autonomía, 53). Reforma integral del área asistencial y la adecuación de la envolvente del edificio a efectos de eficiencia energética.
- Madrid (calle Madre de Dios, 42). Reforma de la antigua área quirúrgica y otras, para la adecuación de usos de la dirección provincial de Madrid.

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ACCESIBILIDAD

Dentro del contexto de crédito presupuestario limitado, la Mutua ha continuado realizando algunas reformas en 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. Si bien, 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

A lo largo del ejercicio 2021 se ha continuado adoptando medidas para el ahorro y mejora de la eficiencia energética de los centros de la Mutua, mediante 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 se ha visto reflejada en la disminución sustancial de la energía consumida y un incremento de la eficiencia energética de las instalaciones.

Fraternidad-Muprespa ha mantenido en 2021 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; logro alcanzado en 2020. Los certificados energéticos están registrados en la web oficial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

La publicación del Real Decreto 390/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios, ha ampliado el ámbito de aplicación respecto a la normativa anterior. Con este motivo, la Mutua ha confeccionado un plan para ampliar la certificación de eficiencia energética a todos los centros asistenciales en un plazo que finalizará en 2023.

El contrato de suministro de energía eléctrica y su gestión integral, el servicio de eficiencia energética y el servicio de mantenimiento de equipos energéticos de la Mutua, se firmó en 2016 con Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones, S.A.U.

Evolución del consumo de energía de los centros de Fraternidad-Muprespa

Año	Consumo (kWh)
2018	7.679.007
2019	7.479.293
2020	7.448.460
2021	7.701.759

Accesibilidad

Fraternidad-Muprespa completó una auditoría de accesibilidad con la certificación DIGA (Distintivo de Grado de Accesibilidad) en el 100 % de sus centros de atención. Dicha auditoría sirvió para detectar y establecer las medidas correctoras necesarias para 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 2021, 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, cabe destacar que las especiales condiciones de acceso a centros, junto con las aperturas y cierres provisionales acontecidos durante 2021, ha condicionado en gran medida la planificación de revisiones y visitas, retrasando los plazos inicialmente establecidos.

ASISTENCIA SANITARIA

A lo largo de 2021, Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo la asistencia sanitaria de los trabajadores a los que protege a través de una red de 2.250 puntos de atención sanitaria, de los cuales 102 corresponden a centros propios. Además cuenta con dos centros intermutuales (Hospital Intermutual de Euskadi y Hospital Intermutual de Levante) que comparte con el resto de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, para priorizar la dispensación de la asistencia sanitaria a través de concertos 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 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 permite 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 concertos con prestigiosas clínicas, centros asistenciales y profesionales de distintas especialidades, para sumar un total de 1.206 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	270	126	420
Aragón	3	22	37	62
Asturias, Principado de	3	38	24	65
Baleares, Islas	3	42	21	66
Canarias	3	39	51	93
Cantabria	1	32	10	43
Castilla-La Mancha	8	118	44	170
Castilla y León	11	67	57	135
Cataluña	7	111	180	298
Ceuta, C. autónoma de	0	1	1	2
Extremadura	3	39	21	63
Galicia	10	140	55	205
La Rioja	1	23	14	38
Madrid, Comunidad de	10	80	83	173
Melilla, C. autónoma de	0	1	4	5
Murcia, Región de	4	36	25	65
Navarra, Com. foral de	2	15	19	36
País Vasco	5	44	52	101
Valenciana, Comunidad	4	88	118	210
Total	102	1.206	942	2.250

El avance en la contratación de proveedores externos tras un proceso de licitación ha permitido en 2021 adaptar a la LCSP el 84.09 % del gasto en asistencia sanitaria y alinear el servicio de la red concertada con los estándares de calidad de los centros propios al incluirse criterios de ejecución relacionados con la reducción y el cumplimiento de los tiempos de citación, comienzo de tratamiento, realización de informes y entrega de pruebas, comunicación telemática con los proveedores sanitarios así como la integración automática de las imágenes e informes en las aplicaciones informáticas de la Mutua.

NUEVOS ACUERDOS DE COLABORACIÓN

Fraternidad-Muprespa ha firmado un convenio específico de colaboración con MC Mutual para la asistencia sanitaria hospitalaria urgente y programada en su centro de Barcelona (Clínica MC Copérnico).

Se ha firmado un acuerdo de autorización de uso de instalaciones sanitarias de la Mutua a los médicos inspectores de la dirección provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Baleares.

También se han firmado convenios de colaboración con Colegios de Farmacia en las provincias de Madrid, Orense y Valencia, que se suman a los ya suscritos con Álava, Barcelona y la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, con objeto de regular las bases para la dispensación y facturación de medicamentos y productos que prescribe el cuadro facultativo de Fraternidad-Muprespa a sus trabajadores protegidos y mejorar con ello la estructura de la prestación farmacéutica.

ACTIVIDAD SANITARIA

El detalle de la actividad sanitaria que la Mutua ha llevado a cabo durante 2021 a través de su red asistencial, queda reflejada en los apartados "Actividad en contingencia profesional" y "Actividad en contingencia común" del capítulo "Informe de gestión". 

* 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 han considerado todos los centros con conciertos vigentes en algún momento del año, no solo a cierre del ejercicio.

HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESA 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 parte de su red de atención 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 que tenga una 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 de 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 a su vez:

- 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 6 camas
 - 4 puestos de adaptación al medio
 - Unidad de esterilización
- Área de diagnóstico por imagen
 - Resonancia magnética
 - Escáner TAC
 - 3 equipos de radiología digital (RX)
- Área de urgencias
 - 4 compartimentos de urgencias
 - 1 compartimento de triaje
 - 2 compartimentos de observación y 1 compartimento de urgencia vital
 - 1 sala de curas y 1 sala de yesos
- Área de consultas
 - 16 consultas ambulatorias
 - 1 sala de diagnóstico por imagen
 - 1 sala de preoperatorios
 - 1 sala de curas y 1 sala de yesos
 - Ecografía
- Farmacia con sistema de dispensación automática de medicamentos
- Gimnasio de rehabilitación para pacientes hospitalizados
- Salón de actos (polivalente)
- 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 añadir al entorno digital el sistema de localización de pacientes y activos que permite trazarlos, localizarlos e identificarlos en tiempo real, mejorando su seguridad y proporcionando información relativa a la ocupación y el flujo de pacientes, que posteriormente puede ser analizada para mejorar el funcionamiento del centro. También las mejoras en los aplicativos y sistemas de uso en planta, como la incorporación de las constantes vitales en la historia clínica electrónica del paciente, el acceso a la historia clínica desde dispositivos móviles por parte del personal sanitario, la dispensación automática de medicamentos y el control del stock de material fungible.

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 Vascular; 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 7,84 % de la energía que ha consumido en 2021.

ACTIVIDAD HOSPITALARIA

Tras su puesta en marcha, este 2021 ha sido el segundo año completo de actividad del Hospital. No obstante, hay que tener en cuenta que la actividad del Hospital Habana durante este ejercicio se ha visto afectada por los efectos de la pandemia provocada por la COVID-19. 

Evolución de la actividad hospitalaria

	2020	2021
Hospitalización		
Camas en funcionamiento	25	25
Ingresos de pacientes	1.352	1.728
Estancias (días)	5.258	6.426
Ocupación media por día	14,4	17,6
Estancia media por ingreso	3,89	3,70
Índice de ocupación (%)	57,6	70,5

Actividad quirúrgica

Cirugía de urgencia	10	16
Cirugía programada	1.322	1.759
Cirugía con ingreso	1.245	1.645
Cirugía ambulatoria	87	130
Traumatología	1.201	1.533
Tratamiento del dolor	80	166
Cirugía general	13	27
Otras especialidades	38	49

Total cirugías

Traumatología		
Primeras consultas	3.522	7.661
Consultas sucesivas	9.555	19.722
Teleconsultas	77	876

	2020	2021
Medicina Interna		
Primeras consultas	347	316
Consultas sucesivas	921	764
Urgencias		
Consultas en urgencias	9.604	7.208

Rehabilitación

Primeras consultas	920	1.275
Consultas sucesivas	980	1.140
Número de pacientes	47	37
Número de sesiones	230	102

Pruebas diagnósticas

RMN	1.896	2.218
Radiología convencional	11.226	14.319
Ecografía	2.230	2.675
EMG	1.138	1.150
TAC	1.258	1.607

Neurología

Primeras consultas	100	98
Consultas sucesivas	267	276

Tratamiento del dolor

Consultas	572	763
-----------	-----	-----

Evolución de la actividad hospitalaria

	2020	2021
C. Plástica		
Primeras consultas	41	93
Consultas sucesivas	265	338
Oftalmología		
Primeras consultas	886	798
Consultas sucesivas	829	877
Medios externos	106	158
Psicología		
Consultas	1.005	175 *
Pre-anestesia		
Consultas	1.233	763
Cirugía General		
Primeras consultas	28	30
Consultas sucesivas	61	108
Cirugía Vascolar		
Primeras consultas	16	20
Consultas sucesivas	29	29

* Consultas de psicología realizadas por profesionales concertados.

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 69 % de los pacientes ingresados y el 76 % de los traslados son de fuera de la Comunidad de Madrid.

El desglose del número de pacientes ingresados 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	536
Zona Meseta Sur	471
Zona Noroeste	305
Zona Sur	279
Zona Norte	94
Zona Noreste	43
Total	1.728

SITUACIÓN COVID-19. AÑO DE LA VACUNACIÓN 

El Hospital Habana ha sido uno de los centros de referencia en la vacunación de personal de la Mutua en Madrid. Asimismo, ha colaborado en la vacunación del personal de otras mutuas, convirtiendo el salón de actos polivalente en una sala de vacunación. En total se han administrado 2.105 dosis de vacunas, 1.332 a personal de Fraternidad-Muprespa y 773 a personal de otras mutuas.

Por otra parte, los profesionales de enfermería del Hospital han colaborado muy estrechamente con el Servicio de Prevención Propio, realizando las PCR a los trabajadores de Madrid. A lo largo de 2021 se han realizado 83 PCR.

Además, cabe destacar que 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 2021 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 clínicas multidisciplinares semanales sobre traumatología.
- Sesiones formativas en diversos protocolos posquirúrgicos, modalidad presencial, para el personal sanitario del Hospital, y virtual para el de la red:
 - Reparación meniscal artroscópica.
 - Tratamiento post cirugía de las lesiones tendinosas de la muñeca y mano.
 - Manejo de los esguinces de tobillo.
 - Fracturas extremo proximal fémur, pelvis y cotilo.
 - Actuación tras instrumentación percutánea por fractura vertebral.

- Sesiones mensuales con coordinadores asistenciales para estudiar y evaluar expedientes médicos complejos o de larga duración.
- III Reunión interanual de Traumatología, para médicos traumatólogos de Fraternidad-Muprespa (24 de noviembre de 2021), en modalidad presencial para el personal del Hospital y virtual para el resto de médicos de la red.
- Talleres presenciales para el personal de enfermería del Hospital Habana:
 - Vendajes e inmovilizaciones.
 - Punción ecoguiada para enfermería.
- Curso de operador de RX.
- Sesiones formativas en línea, dirigida a todo el personal sanitario de la Mutua.
- Formación en ProCIE-10, Cómo codificar los procedimientos, al equipo de traumatólogos (presencial para el Hospital y virtual para la red), y en Diagnósticos CIE-10 para equipo de expertos.
- Formación en Profilaxis tromboembólica extrahospitalaria.

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 LVIII Congreso SECOT (Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología).
- Participación en el XIII Congreso Nacional de la Sociedad Española de Investigación en Cirugía Ortopédica y Traumatología (INVESCOT).
- Participación XX Congreso Nacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral SETLA 21, celebrado en Zaragoza. 
- Participación en el curso de hombro, "Últimos avances en cirugía artroscópica de Hombro", organizada por la facultad de Medicina de la Universidad de Zaragoza.
- Participación en Jornada Stryker, "Soluciones a la Cirugía de la Columna 2021", celebrado en Madrid.

- Participación en el VII curso básico de artroscopia de muñeca en la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid.
- Participación en el XX Congreso Nacional de la Sociedad Española de Neuroraquis (Sociedad Española de Cirugía Vertebral y Medular), celebrado en Madrid.
- Participación en el Atlas Forum Training Course, celebrado en Verona.
- Participación en el XXXV Congreso Nacional Sociedad Española de Columna Vertebral (Congreso GEER).
- Asistencia al Meet the Experts 2021 Meeting, en Madrid.
- Asistencia al curso IACES (International Advanced Course on Elbow Surgery).
- Asistencia al Congreso AEA- SEROD.
- Asistencia al curso IACES (International Advanced Course on Elbow Surgery).
- Jefatura de docencia e investigación en el curso sobre "Novedades en enfermedades infecciosas", Hospital Gómez Ulla.
- Asistencia al curso intensivo "Terapia antimicrobiana", Hospital del Mar en Barcelona.
- Asistencia al V curso experto sobre "Asistencia Compartida e Interconsultas Médica con servicios quirúrgicos", Hospital Universitario Lucus Augusti, en Lugo.

Docencia

En su firme compromiso con la formación de alumnos/as de enfermería, la Mutua ha seguido acogiendo estudiantes de enfermería y TCAE (técnico en cuidados auxiliares de enfermería) de 2º, 3º y 4º curso de la Universidad Camilo José Cela (7 alumnos/as); TSID (técnico superior de imagen para el diagnóstico) de los institutos de formación profesional Claudio Galeano e Instituto ILERNA (4 alumnos/as); TCAE de la Escuela Javeriana y el Colegio San Juan Bautista de Madrid (3 alumnos/as).

Publicaciones

Las publicaciones realizadas por el personal del Hospital Habana son una evidencia de la capacidad investigadora y

de generar nuevo conocimiento de la Mutua. En este sentido cabe destacar los siguientes artículos científicos que se han visto publicados en distintos medios:

- Diversas correcciones y revisiones de artículos en la Revista Iberoamericana de Cirugía de la Mano (RICMA) y en la Revista Española COT (RECOT).
- Publicación del artículo "Primera visita. Un enfoque correcto desde el principio. Anamnesis, exploración física y tratamiento inicial", en la Revista Española de Traumatología Laboral (RETLA), Vol. 4. Fasc. 1. Núm. 7. Junio 2021.
- Publicación de artículo "Características clínicas de los pacientes ingresados con COVID-19 severa en el hospital de una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social en Madrid. Estudio descriptivo retrospectivo observacional." en la revista de la SETLA de junio 2021.

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.

El año 2021 ha estado marcado por una paulatina vuelta a la normalidad tras la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y las medidas recomendadas en consecuencia por las autoridades sanitarias, recuperando con ello cierta presencialidad en la actividad preventiva de la Mutua que ha convivido con la modalidad telemática instaurada a lo largo de 2020.

Durante el ejercicio 2021, se ha prorrogado nuevamente 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.

En aplicación de lo dispuesto, se ha presentado la planificación de la acción preventiva de Fraternidad-Muprespa

para el año 2021 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 2021 la Mutua ha actuado ofreciendo servicio a un total de 2.454 empresas, realizando 2.311 visitas presenciales y 2.330 actuaciones telemáticas.

Desglose de las actuaciones del plan de acción por división de empresas de acuerdo a su número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Núm. de empresas *	Proporción sobre el total (%)
Hasta 25	1.324	54
Entre 26 y 49	571	23
Más de 50	559	23
Total	2.454	100

ACCIONES PARA LA REDUCCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD

Las acciones destinadas a la reducción de la siniestralidad se han basado en la realización de actuaciones técnicas (visitas, análisis de accidentes, jornadas, cursos, divulgación de información, etc.). Estas acciones han sido destinadas a asesorar a 2.107 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 un programa de actuaciones que ha contemplado la concienciación de los responsables de la empresa, la revisión de la gestión de la siniestralidad y el análisis de las causas que hayan podido

* Se contabiliza el núm. empresas por CIF.

provocar elevados índices de siniestralidad en el sector, la elaboración de informes de análisis, costes y evolución de la siniestralidad para ayudar a la empresa a gestionar el control de la siniestralidad o facilitar la labor de concienciación del técnico, la educación y mejora de la cultura preventiva.

Evolución de las empresas actuadas por número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Núm. de empresas *		Evolución 2020/2021	
	2020	2021	Diferencia	Variación (%)
< 25	2.572	1.264	-1.308	-50,85
25 a 50	1.063	482	-581	54,65
> 50	692	361	-331	-47,83
Total	4.327	2.107	-2.220	-51,30

Para ello, se ha llevado a cabo el asesoramiento técnico sobre las circunstancias de coordinación de la actividad empresarial y/o medidas de prevención no implantadas que han podido originar una inadecuada contención, la difusión de documentación, infografías y cartelería específicas por sector de actividad, impartición de seminarios web (3) sobre buenas prácticas preventivas frente a la COVID-19, la divulgación a través de artículos técnicos (8), carteles con medidas preventivas básicas (3) y cursos temáticos (5), ubicados en la plataforma de formación en línea Aula Prevención.

ACCIONES DE ASESORAMIENTO COVID-19

Para promover la implantación de las medidas preventivas establecidas por el Ministerio de Sanidad a raíz de la COVID-19 y el mantenimiento o reincorporación a la actividad de las empresas y sus trabajadores, se ampliaron las acciones preventivas de las mutuas a través de la Resolución de 25 de septiembre de 2020. Durante 2021 se ha mantenido la realización de dichas actuaciones, orientando a 278 empresas, priorizando aquellas 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), y las que por sus características, particularidades, prestación de servicios o recepción de los mismos podían contribuir a potenciar el riesgo de contagio.

ASESORAMIENTO A EMPRESAS POR CONCURRENCIA DE TRABAJADORES

En 2021, Fraternidad-Muprespa ha proporcionado asesoramiento específico a 8 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 CAE (coordinación de actividades empresariales).

INFORMES DE GESTIÓN

Se han emitido 2.175 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 continuado en 2021. No obstante, a través de las herramientas de comunicación a distancia, los consultores de prevención han continuado celebrando 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 en línea a aquellos contenidos que tradicionalmente se impartían en modalidad presencial a las empresas mutualistas y a sus trabajadores.

Cursos y jornadas

Durante 2021, la Mutua ha celebrado un total de 44 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 asistido un total de 1.546 personas.

Evolución del número de cursos, jornadas y alumnos/as

	2020	2021
Cursos, jornadas en materia preventiva	101	44
Jornadas de sensibilización de directivos y mandos intermedios	33	5
Alumnos/as	2.255	1.546

Como parte de la actividad educativa y de divulgación preventiva se ha participado en 20 congresos y seminarios en línea y se han escrito 6 artículos técnicos.

IV Semana de la Seguridad Vial

Con el fin de fomentar la seguridad vial, Fraternidad-Muprespa ha celebrado la IV semana de la Seguridad Vial, coincidiendo con la celebración del Día Mundial en Recuerdo de las Víctimas de Accidentes de Tráfico, entre los días 15 a 21 de noviembre, bajo el lema "Nada es más urgente que tu vida".

Prevencion10.es

Para explicar este servicio de asesoramiento que facilita el cumplimiento en materia de coordinación de actividades empresariales, se ha celebrado en 2021 una sesión en línea a nivel nacional titulada "Prevención10, herramienta preventiva para autónomos y empresas de hasta 25 trabajadores", incluida en la oferta educativa de la entidad. Asimismo a lo largo del ejercicio 2021 han sido resueltas dudas y consultas planteadas a los consultores de prevención o a través de los canales de comunicación de la Mutua.

Aula Prevención

Integrada en el ecosistema de la Oficina Digital de Fraternidad-Muprespa, Aula Prevención (área privada de formación digital destinada a la educación y sensibilización sobre la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) ha visto renovado su catálogo de contenidos formativos con nuevos cursos (15), guías de buenas prácticas y talleres, además de permitir diseñar el itinerario formativo del alumno/a, para que la formación se ajuste a este.



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

	2020	2021
Empresas	478	224
Alumnos/as	1.752	1.919
Cursos	3.115	3.828

Previene e Infoprevención.FM

El portal público Previene y el boletín digital Infoprevención.FM son los mecanismos de difusión de información relativos a la prevención de la Mutua. A través de estos se han difundido 197 noticias relacionadas con publicaciones, normativa, subvenciones, jornadas e informaciones técnicas de prevención.

A lo largo de 2021, se ha producido un decremento en el número de usuarios de un 23,52 % (109.360 en 2021 frente a los 143.000 de 2020) respecto al ejercicio anterior.

Rincón de la Salud

El Rincón de la Salud (portal público que desarrolla la cultura de la salud y los hábitos saludables) ha continuado actualizándose en 2021, consiguiendo aumentar el número de usuarios en un 57 %, así como el número de visitas en un 53 % respecto a 2020, con un total de 226.227 usuarios. Entre las mejoras incorporadas en 2021 han sido: la publicación de video píldoras saludables sobre temáticas de bienestar físico y emocional; la realización de nuevas infografías (2); y la agrupación por categorías de los contenidos relativos al bienestar físico y emocional, recogiendo el material audiovisual disponible para una consulta más accesible, rápida e intuitiva.

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 su interacción con la entidad o dotarles de información, permite a la Mutua adaptarse a sus necesidades y mejorar el servicio que les ofrece.

DEFENSOR DEL MUTUALISTA

El Defensor del mutualista de Fraternidad-Muprespa tiene la función de atender, canalizar y dar respuesta a las quejas y reclamaciones de pacientes, empresas y trabajadores asociados.

CANALES DE ATENCIÓN A DISTANCIA

Centro de contacto

Fraternidad-Muprespa pone a disposición de todos sus grupos de interés un centro de contacto multicanal (telefónico, correo electrónico y chat) para dar soporte técnico e información sobre sus servicios digitales de manera fácil, cercana y ágil.

El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto ha disminuido un 19,6 % con respecto al 2020.

Evolución del número de llamadas recibidas por temática

Temática	Núm. de llamadas		Evolución 2020/2021	
	2020	2021	Diferencia	Variación (%)
Infoweb (Oficina digital y web)	12.854	10.823	-2.031	-15,80
Oficina Digital (acceso)	8.456	4.941	-3.515	-41,57
Delt@/AOC y e-Servicios	1.375	1.738	363	26,40
IRPF	357	1.023	666	186,55
Proveedores	100	86	-14	-14,00
Total	23.142	18.611	-4.531	-19,58

En marzo de 2021 se ha llevado a cabo un proyecto piloto consistente en atender y registrar desde el centro de contacto todas las llamadas entrantes a la delegación principal de Barcelona. A través de esta prueba se ha registrado un promedio mensual de 2.600 llamadas entrantes, de las cuales se han podido atender el 79,8 %. De estas se han derivado para una respuesta urgente a la propia delegación un 33,04 % (solicitud de transporte para acudir al centro asistencial, cambio de citas en el día, etc.) y el 18,80 % se han escalado a la propia delegación para su atención en el plazo de 24-48 horas.

En 2021 se ha puesto en funcionamiento el canal chat, a través del cual se han recibido 1.200 consultas.

Servicio telefónico para emergencias sanitarias

Fraternidad-Muprespa ofrece a todos los trabajadores protegidos y sus empresas un servicio telefónico de atención permanente centralizado para emergencias sanitarias. 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 son la evacuación urgente de accidentados y coordinación de los medios necesarios para la rápida asistencia; la coordinación de la asistencia sanitaria a trabajadores desplazados al extranjero; la gestión de medios de transporte para el

traslado del paciente a un centro sanitario o, en caso de accidentes en el extranjero, repatriaciones; la 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 adecuado); y la resolución de cuestiones sobre los servicios médicos y administrativos de la Mutua.

A lo largo del año 2021 se han contabilizado un total de 256 traslados nacionales y 19 traslados y repatriaciones internacionales a consecuencia de accidentes laborales ocurridos en el extranjero.

Ventanilla digital, Contacte con nosotros

La ventanilla electrónica de atención (disponible en el Portal web corporativo) permite a cualquier persona contactar por escrito con Fraternidad-Muprespa. Las comunicaciones recibidas son dirigidas de forma automática a las unidades de la Mutua encargadas de su respuesta.

En 2021 se ha reducido el número de las comunicaciones recibidas (3.722) con respecto al ejercicio anterior (10.143), lo que supone un decremento de 63,30 %, y se han gestionado en tiempo y forma el 99,03 % de las mismas.

OFICINA DIGITAL

La Oficina Digital que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus empresas asociadas, autónomos adheridos, 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 2021 ha renovado su imagen de marca, ha mantenido su tendencia sostenida de crecimiento en el nivel de penetración entre sus grupos de interés, debido especialmente a que el Gobierno ha confiado a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social la gestión de nuevas prestaciones para trabajadores autónomos por cese de actividad debido a la COVID-19. Al mismo tiempo, la continua y creciente demanda de servicio y atención en canales digitales ha propiciado el desarrollo de nuevos servicios digitales y la mejora continua de los ya existentes adaptándolos a la realidad cambiante.

Entre las principales novedades destacan las siguientes:

- Tramitación de las distintas prestaciones por cese de actividad para autónomos incluidas entre las medidas adoptadas por el Gobierno a lo largo de 2021.
- Incorporación de perspectiva de género en los informes.
- Incorporación de nuevos certificados digitales para operar: UANATACA y Camerfirma, habituales entre

usuarios profesionales, e IDCat, dirigido a la ciudadanía de Cataluña.

- Digitalización y optimización de la relación entre la Mutua y los proveedores sanitarios.
- Incorporación de la visión por centro de trabajo de gran empresa en los informes y servicios.
- Nueva correspondencia para usuarios de empresas, asesorías y trabajadores protegidos en el buzón personal.
- Nuevo Rincón del Asesor más abierto y accesible.
- Servicio piloto para la gestión de partes de accidente de trabajo (PAT) y relaciones de accidentes de trabajo sin baja médica (RATSB).

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. El canal equivalente para dispositivos inteligentes (móviles y tabletas) es la App Mi Frater Paciente (Android e iOS). 



Las principales mejoras que se han incorporado a estos canales durante 2021 han sido:

- Implantación de un cuestionario de salud a cumplimentar por el paciente para recabar información antes de la primera consulta, con objetivo de optimizar y mejorar la calidad de la atención.
- Nueva correspondencia relativa a sus procesos.
- Ampliación del contenido de promoción de la salud de forma personalizada, con contenidos dirigidos a pacientes de patología psiquiátrica leve.

RINCÓN DEL ASESOR

El Rincón del Asesor 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.

Durante 2021 se ha trabajado en la creación de contenido propio sobre temas de interés para asesorías y trabajadores adheridos, buscando su participación y ofreciéndoles un espacio donde compartir dudas

e inquietudes. Asimismo se han implantado cambios estructurales 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 Rincón del Asesor ha experimentado un decremento en 2021 del 24,28% en el número de usuarios, pasando de 4.118 en 2020 a los 3.118 registrados durante el 2021, y ha recibido 8.273 visitas (13.187 en 2020). El número de documentos disponibles en la biblioteca digital se ha incrementado en 319, superando este año los 6.419 documentos totales.

PORTAL EMPRENDEDORES

El Portal Emprendedores es una plataforma web donde dicho colectivo tiene a su disposición contenidos, noticias de actualidad, entrevistas, artículos sobre pymes e informes comparativos de afiliación.

En 2021 se ha creado una nueva política de publicación de artículos y noticias de actualidad, mejorando los datos del portal y aumentando el número de usuarios en 2021 en 21,81% respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 8.595 (7.056 en 2020). De manera similar han aumentado los accesos en un 29,33%. El número de páginas visitadas sigue la misma tendencia, con un aumento del 30,92%, con un total de 16.780 páginas vistas (12.817 en 2020).

El tráfico generado hacia el portal a través de las redes sociales de la Mutua ha sido mayoritariamente a través de LinkedIn, con el 44,85%, seguido por Facebook con el 39,39%, y en menor medida por Twitter, con 14,34%, e Instagram con el 1,21%.

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 durante el año 50 jornadas informativas y divulgativas, 44 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 han sido las relativas a la empresa saludable, prestaciones y prevención de riesgos laborales.

COMUNICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

Fraternidad-Muprespa ha realizado dos campañas de comunicación en 2021, "Quiero ser verde" y "Asesores F-M", para reforzar la marca y sus valores, y potenciar el colectivo asesor utilizando las redes sociales como canal de comunicación. Además, se han realizado 21 envíos de correo electrónico dirigidos a distintos grupos de interés externos, a más de 251.000 destinatarios.

También se ha rediseñado el boletín Inform@ 2.0, a través del cual se 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 2021 se ha aumentado a 12 el número de envíos, siendo el número de destinatarios de estos, cerca de 458.000.

PORTAL WEB CORPORATIVO

El Portal web corporativo, ofrece información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y su funcionamiento, garantizando la accesibilidad desde cualquier dispositivo, al seguir las pautas de accesibilidad web, publicadas por el consorcio W3C, y además atendiendo a protección en la privacidad de los de datos (RGPD).

Tras el incremento de usuarios registrado en 2020, motivado por la pandemia, 2021 refleja un descenso del 40,60% respecto al año pasado, alcanzando los 748.182 usuarios (frente a los 1.234.190 de 2020), suponiendo pese a todo un incremento en comparación con el año previo a la pandemia (560.510 en 2019). Asimismo, se han registrado 2.803.790 visitas en 2021, disminuyendo un 41,77% con respecto a 2020, aumentando no obstante nuevamente si se comparan con 2019 (1.955.493 visitas).

Los servicios más utilizados del portal web han sido la solitud de botiquines, con 105.050 visitas (94.650 en 2020), la ventana digital de atención "Contacte con nosotros" con 88.983 visitas (174.265 en 2020), y la consulta de la red de centros, llegando a alcanzar las 101.955 visitas (173.350 en 2020).

Cabe destacar la opción que el portal web pone a disposición de sus usuarios de compartir contenidos a través de las redes sociales o del correo electrónico, utilizado en 81.533 ocasiones a lo largo de 2021, que ha supuesto un aumento del 66,77%, superando las 27.089 ocasiones registradas en 2020.



Oficina Digital de Fraternidad-Muprespa
extranet.fraternidad.com

App Mi Frater Paciente



App Store
apple.com



Google Play
google.com



Emprendedores
sumutua.com

Páginas vistas y proporción del tráfico respecto al total de los portales web

Portal	2020		2021	
	Núm. de páginas vistas	Proporción (%)	Núm. de páginas vistas	Proporción (%)
Corporativo	4.703.321	88,81	2.803.790	76,15
Rincón de la salud	164.812	3,11	310.293	8,43
Previene	279.590	5,28	208.107	5,65
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	130.549	2,46	331.161	8,99
Portal del emprendedor	12.817	0,25	16.780	0,46
Sala de prensa	4.622	0,09	11.625	0,32
Total	5.295.711	100,00	3.681.756	100,00

REDES SOCIALES

Fraternidad-Muprespa ha incrementado su presencia en redes sociales a través del proyecto “Embajadores de Marca”, campaña de comunicación ideada con el objetivo de convertirlas en una herramienta más de trabajo entre los miembros de la entidad.

Asimismo, mantiene abiertos los perfiles en YouTube, Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y Google My Business en el que se han recibido, gestionado y dado respuesta a 871 reseñas.

	in	yt	f	tw	ig
2021	9.473 seguidores	2.983 suscriptores	2.781 seguidores	3.100 seguidores	657 seguidores
2020	8.200	2.490	2.680	2.932	- primer año

GABINETE DE PRENSA

Fraternidad-Muprespa, en su voluntad informativa y de transparencia, dispone de un gabinete de prensa desde el que ofrece a los medios de comunicación, información sobre su actividad.

Durante 2021, ha remitido 78 notas de prensa, que han dado pie a 579 apariciones en 265 medios de comunicación. La mayor difusión se ha producido en medios digitales con el 95% de las publicaciones, siendo las temáticas más difundidas las relativas a la prevención de riesgos laborales, la exposición Carteles del siglo XX y las prestaciones por COVID-19.

CARTELERIA VIRTUAL FMTV

La Mutua difunde a través de 110 pantallas ubicadas en las salas de espera de sus centros de atención, de forma inin-

terrumpida durante el horario de atención, contenidos audiovisuales relacionados con la salud laboral y la prevención de riesgos laborales, los servicios que ofrece, la calidad o el medioambiente, entre otros.

En 2021 la parrilla de contenidos ha sido actualizada completando una programación de 190 contenidos distintos. De todos estos contenidos, 68 han compuesto la parrilla general de los centros de atención y 75 de la específica del Hospital Habana.

PRESENCIA DE MARCA

Fraternidad-Muprespa ha realizado más de 450 productos de comunicación para potenciar su imagen de marca, además de la creación de un proyecto sobre imagen corporativa de los centros de la red de Fraternidad-Muprespa, que debe servir de ayuda a su aplicación en todos los centros de atención, poniendo a disposición de todos ellos un documento facilitador de la imagen corporativa para realizar sus peticiones; ejecución de encuestas; y auditoría interna junto al departamento de Calidad y medioambiente para evaluar cada uno de los aspectos necesarios.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

A lo largo de 2021 la entidad ha seguido impulsando su Plan de Evolución Digital , trabajando principalmente en la modernización de los procesos con el foco puesto en la eficiencia y la calidad, y el acercamiento a través de la digitalización de los canales de atención a todos los grupos de interés que interactúan con la Mutua.

En el ámbito interno, se ha implantado una nueva aplicación Inventaria, que incluye una solución de movilidad mediante una nueva App, para la gestión del inventario físico corporativo de bienes y activos, y un nuevo gestor de tareas para optimizar y automatizar la gestión de las solicitudes de servicio que realizan los pacientes a través de las Apps y la Oficina Digital.

En el ámbito de la asistencia sanitaria, se han invertido esfuerzos en varias iniciativas de integración con el eco-

sistema de proveedores sanitarios de la Mutua, como las soluciones para la gestión de solicitudes de asistencia al Hospital Intermutual de Euskadi o la recepción telemática de informes de proveedores de fisioterapia, y un conjunto de servicios digitales para la comunicación operativa con los proveedores a través de la Oficina Digital. Por otra parte, ha continuado el esfuerzo en normalización y estandarización de la práctica clínica con la incorporación del estándar CIE-10 a la codificación de la práctica quirúrgica.

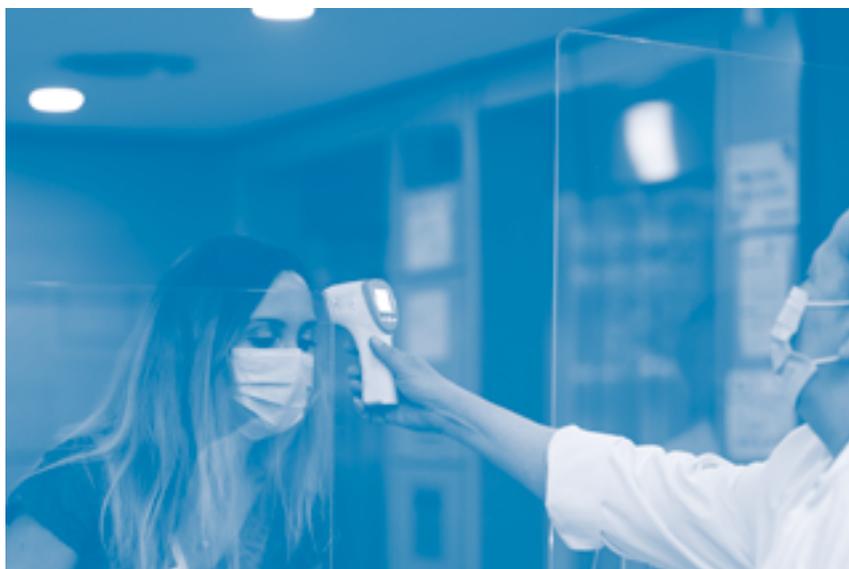
En el ámbito administrativo de las prestaciones destacan los trabajos para la gestión de las nuevas prestaciones para trabajadores autónomos por COVID-19. Por otro lado, otros dos proyectos estratégicos iniciados en 2020 han culminado en 2021 con el despliegue del nuevo cuestionario de solicitud de asistencia en contingencia profesional para toda la red, y la revisión del procedimiento de gestión del pago directo de las prestaciones temporales que la Mutua lleva a cabo.

En el ámbito de la gestión económico-financiera, se ha completado la implantación de un sistema para la integración con el Sistema Contable de la Seguridad Social, SICOSS, para la comunicación de compromisos presupuestarios futuros sobre gastos plurianuales, y se ha culminado el despliegue de una solución para la gestión de existencias de productos de farmacia en los almacenes de toda la red.

Asimismo, en el ámbito interno, en la gestión de personas, destacan la solución de automatización de la acogida a nuevos empleados y/o usuarios de los sistemas de información corporativos y los trabajos para la implantación del nuevo acuerdo marco de teletrabajo.

En el Business Intelligence corporativo, se ha desplegado sobre la plataforma Power BI una nueva herramienta analítica para facilitar la asignación eficiente de recursos

humanos sanitarios. Destaca también en el ámbito sanitario del datawarehouse corporativo el esfuerzo realizado para adaptar los sistemas de inteligencia de negocio a la codificación diagnóstica CIE-10, recogiendo los frutos de su adopción pionera por parte de la Mutua.



En el apartado de los sistemas, se ha llevado a cabo un despliegue importante de renovación en equipamiento individual e infraestructura física, por un lado, continuando el despliegue de medios iniciado en 2020 para dar respuesta a la demanda inducida por la nueva organización híbrida presencial-teletrabajo y, por otro lado, consolidando un proceso de mejora y renovación continua de la infraestructura preparándola para el futuro. También ha continuado el esfuerzo de renovación de la infraestructura lógica de servidores a Windows Server 2019 alcanzando ya el 60% del parque, así como de servicios y herramientas TIC corporativas como la videoconferencia.

En cuanto a la infraestructura de comunicaciones, una vez autorizada a finales de 2021 la licitación de un nuevo con-

trato de comunicaciones, se espera que a partir de 2022 su ejecución permita dar un salto cualitativo.

En el ámbito de la seguridad, en un contexto general de mayor exposición y amenaza sobre los sistemas de información, se ha llevado a cabo un plan de acción para reforzar numerosos elementos de ciberseguridad mediante la aplicación de medidas y acciones como la realización de una auditoría técnica de hacking ético, la implantación de nuevas soluciones de seguridad, la revisión e implementación de nuevos controles y, en el plano pedagógico, una campaña de concienciación práctica en ciberseguridad para los empleados.

A continuación se reseñan algunas otras novedades significativas que se han incorporado en los sistemas de información a lo largo del ejercicio 2021.

ATENCIÓN SANITARIA

- Implantación de un cuestionario de salud a cumplimentar por el paciente a través de la App Mi Frater Paciente o del Portal del Paciente para recabar información adicional del proceso, preferiblemente antes de la primera consulta, con objetivo de optimizar y mejorar la calidad de la atención.
- Evolución de la integración del sistema de información clínica de la Mutua con el visor único sectorial de historias clínicas para incorporar mejoras (imagen médica, gestiones administrativas,...), puesto en funcionamiento por parte de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), a disposición de las Inspecciones Médicas provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social desde finales de 2021.
- Potenciación de las videoconsultas entre profesionales con el Hospital Habana, a través de la incorporación de la herramienta de software libre Jitsi Meet como solución de videoconferencia.
- Nueva fase en el despliegue de la solución de ordenación de pacientes, la cual se ha puesto en funcionamiento en 25 nuevos centros, alcanzando un total de 93 centros implantados en toda la red.

GESTIÓN DE EMPRESAS Y MUTUALISTAS

- Implantación en una iniciativa del Plan de Evolución Digital, de un nuevo gestor de Tareas Oficina Digital para el tratamiento en back office de las solicitudes de servicio y documentación que envían los mutualistas, asesores o los propios trabajadores protegidos a través de la App y la Oficina Digital.

BUSINESS INTELLIGENCE

- Implantación de un modelo de información para la segmentación de Asesores en el datawarehouse corporativo, Fraterdata.

GESTIÓN ECONÓMICA, CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

- Nueva aplicación Inventaria de gestión del inventario físico corporativo, la cual incluye una nueva solución para trabajo de campo de lectura de activos mediante una aplicación móvil para dispositivos Android.

GESTIÓN DE PERSONAL E INTRANET

- Nuevo impulso al CAU (Centro de Atención al Usuario) multidepartamental para la digitalización de la atención de los servicios centrales con la incorporación del Centro de Asesoría y Servicios Jurídicos.

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

- Adaptación de las aplicaciones a los nuevos navegadores web Chrome/Edge ante el anunciado fin del periodo de soporte del navegador Internet Explorer.
- Implantación de un nuevo sistema de videoconferencias corporativo, basado en la solución de software libre Jitsi Meet, para la realización de videoconferencias

internas. El nuevo sistema convive con la solución corporativa pre-existente Zoom, cuya finalidad es principalmente la realización de videoconferencias externas.

- Implantación de un nuevo sistema de distribución y auto instalación inteligente de las aplicaciones FRAGUA (aplicativo de negocio) de escritorio, sistema de información clínica y de gestión de prestaciones.
- Despliegue de la nueva arquitectura corporativa FRAGUA 2022, en los proyectos en curso de desarrollo de aplicaciones, con las estructuras base para iniciar nuevos desarrollos, la capa de integración con los distintos motores de base de datos corporativos y otros elementos necesarios de soporte (seguridad de aplicaciones, catálogo de controles).
- Implantación de una solución de Contact Center en la nube para el canal de correo electrónico, basada en la herramienta de ticketing Zoho Desk de gestión de las comunicaciones que se reciben en los buzones de correo electrónico que se atienden desde el servicio.
- Despliegue de una nueva dotación de servidores anfitriones de la infraestructura virtual para una sustancial mejora del rendimiento del parque de aplicaciones informáticas.

Logros 2021



El año 2021 ha seguido marcado por la situación provocada por la COVID-19 y la progresiva vuelta a la normalidad, lo cual inevitablemente ha condicionado 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, la Mutua ha ido adaptándose a las circunstancias de cada momento. 

Gestión de las prestaciones extraordinarias COVID-19

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social han dado continuidad a la gestión de las prestaciones extraordinarias para trabajadores autónomos, creadas dentro de las medidas promovidas por el Gobierno para hacer frente a las consecuencias económicas provocadas por la pandemia. Para ello, la Mutua ha creado nuevos servicios digitales y ha adaptado sus sistemas de información para la gestión de estas prestaciones.

Adaptación de la atención sanitaria

La Mutua ha adecuado el modelo de gestión sanitaria en función de la evolución epidemiológica a través de la aplicación de protocolos de manejo de paciente COVID-19.

Planes internos de actuación

Desde las distintas unidades de la entidad se ha colaborado estrechamente para implementar distintos planes internos de actuación destinados a incorporar las recomendaciones sanitarias que se han ido produciendo 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.

Adhesión al II manifiesto “Por una recuperación sostenible”

La Mutua se ha adherido al manifiesto apoyando la recuperación hacia una economía más sostenible y robusta, demandando el establecimiento de alianzas entre partidos políticos, empresas, sindicatos, medios de comunicación, ONG y sociedad civil para apoyar e implementar un paquete de estímulos sostenibles, basado en el mejor conocimiento científico y en las mejores prácticas, que permita avanzar hacia una sociedad más próspera, sostenible, saludable y resiliente.

Garantía Madrid

Fraternidad-Muprespa ha mantenido el certificado que reconoce su compromiso en la prevención y minimización de los riesgos provocados por la COVID-19.

TRABAJADOR PROTEGIDO

- Elaboración de nueva documentación sanitaria (procedimientos, protocolos, guías, decálogos, etc.) y revisión continuada de la existente, para avanzar en aspectos claves de la atención sanitaria: valoración de la enfermedad profesional; interconsulta médica de especialidad; síndrome del túnel de carpo; epicondilitis-epitrocleititis; contusiones; gonalgias; esguinces y meniscopatías, esguince de tobillo, patología dolorosa de hombro, lesiones musculares en miembros superiores inferiores; lumbalgia y cervicalgia; COVID-19 persistente; síndrome de dolor regional complejo; vendajes e inmovilizaciones; gestión de la escabiosis; reparación meniscal artroscópica; valoración funcional y accidentes de tráfico, entre otras.
- Elaboración de guías con recomendaciones para que el paciente de enfermería disponga de información que le permita conocer mejor y dar respuesta a su situación/necesidad (administración de medicamentos por vía oftálmica; profilaxis tromboembólica; herida suturada; esguince de tobillo; traumatismo costal o torácico; úlcera corneal por traumatismo ocular o cuerpo extraño; paciente escayolado; traumatismo craneoencefálico leve y colocación de vendaje elástico o compresivo).
- Puesta en marcha del cuestionario sociosanitario como nueva vía de comunicación con el paciente con el objetivo de hacerle protagonista de su recuperación.
- Potenciación del App Mi Frater Paciente a través de su actualización e incorporación de nuevos servicios e información, como la relativa a la salud mental. 
- Implantación del estándar de codificación de procedimientos ProCIE-10 en el aplicativo de negocio FRAGUA, a través de ASHO ONE y adaptación de los sistemas de inteligencia de negocio a la codificación diagnóstica CIE-10.
- Finalización de la primera oleada de desarrollo del proyecto de Reingeniería de la rehabilitación con el que se está definiendo el nuevo modelo de gestión de la rehabilitación de la Mutua. En la primera oleada

A pesar de los acontecimientos imprevistos, sus consecuencias y la necesaria rápida respuesta por parte de la Mutua, la entidad ha definido y puesto en marcha su IV Plan Estratégico Corporativo (2021-2022), enfocado a la sostenibilidad y que se apoya en cuatro objetivos estratégicos: la fidelización de las empresas mutualistas, la satisfacción del paciente, la conexión de los profesionales y la mejora de las herramientas de trabajo.

Los logros más destacados que ha alcanzado Fraternidad-Muprespa durante el 2021 han sido los siguientes, clasificados por el grupo de interés que más se ha favorecido:

se ha definido la nueva actuación del fisioterapeuta y del médico, y los mecanismos para estimular la participación activa del paciente en su recuperación. Con el inicio de la segunda oleada se persigue la definición de las herramientas de apoyo, tales como el gimnasio propio, la relación con los centros concertados, el sistema de indicadores de actividad del gimnasio propio y ajeno, y el sistema de monitorización y mejora de la satisfacción del paciente.

- Formación y capacitación del personal sanitario mediante la realización de cursos en línea a través de la Universidad Corporativa UNICO sobre distintas temáticas, la asistencia a congresos y jornadas científicas externas, y la celebración de otras propias como la tercera jornada de traumatólogos centrada en el diagnóstico y tratamiento de la Pseudoartrosis en pacientes laborales.
- Reconocimiento QH** Excelencia en Calidad Asistencial. 
- Concesión de ayudas por parte de la Comisión de Prestaciones Especiales por un importe de 511.767,70 euros (30,99 % más que el año anterior), con un total de 284 ayudas concedidas. 
- Medición de la satisfacción de los pacientes a través de 13.827 llamadas telefónicas, arrojando una valoración de 8,99 en los pacientes de contingencia profesional y un 8,38 en los de contingencia común. 
- Puesta en marcha de un nuevo formulario de felicitaciones y sugerencias de los pacientes, accesible mediante cartelería QR ubicada en centros de atención, y un nuevo sistema de valoración de los usuarios web "La voz del cliente" para que puedan dar su opinión sobre los contenidos publicados.

MUTUALISTA

- Continuidad en la implantación y difusión entre las empresas mutualistas del modelo de gestión de absentismo basado en estudios epidemiológicos.

- Mejora del conocimiento de los grupos empresariales mutualistas a través de consultas predefinidas en REMO (el CRM, Customer Relationship Management, de la entidad).
- Implantación del sistema de ticketing en la gestión de las comunicaciones recibidas por el canal correo electrónico en el centro de contactos (servicio de atención al mutualista).
- Adaptación de la oferta educativa en prevención a formato de seminario en línea.
- Celebración de la VI semana de la Prevención: "Ante los accidentes laborales abre los ojos" y IV semana de la Seguridad Vial Laboral: "Nada es más urgente que tu vida". 
- Reanudación de los Premios Escolástico Zaldívar con la entrega de los galardones de la edición 2020. 
- Implementación de la inscripción a eventos de la Mutua por parte de los mutualistas en el Portal web corporativo.
- Renovación del certificado Sistema de gestión de Quejas y Reclamaciones, de la norma UNE-ISO 10002:2018, sobre el que se articula el funcionamiento del Defensor del mutualista y la gestión de quejas y reclamaciones en todos los centros de la Mutua a nivel nacional. 
- Certificación de 100 centros, tanto asistenciales como administrativos, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, y 70 a la norma ISO 14001:2015. 

ADMINISTRACIÓN

- Ampliación de la descarga automática de notificaciones electrónicas de las Administraciones Públicas de los portales de la Xunta de Galicia, Comunidad de Madrid y Junta de Andalucía, provocando un ahorro de tiempo de 600 horas respecto a su anterior gestión manual. Se han tramitado 5.861 notificaciones (2.167 notificaciones en 2020).

SOCIEDAD

- Finalización de la implantación del Sistema de gestión de Cumplimiento ético y penal conforme a la norma UNE 19601:2017 que, entre otros aspectos, ha supuesto la fusión del Código ético y del Código de conducta en un solo documento, Código ético y de conducta, para todos los grupos de interés así como la formación de las personas trabajadoras de la entidad en dicho código y en el modelo de gestión. 
- Publicación de los contratos menores en la plataforma de contratación del sector público a través de solución automatizada suponiendo un considerable ahorro de horas.
- Realización de más de 30 auditorías internas con medios propios, requisito de los sistemas de gestión ISO 9001 y 14001 en los centros de la Mutua.

MEDIOAMBIENTE

- Verificación por quinto año consecutivo de la huella de carbono de acuerdo a los requisitos de la norma de referencia GHG Protocol, 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), presentando la minimización de los efectos negativos de la actividad de la entidad sobre el medioambiente, aprovechando la oportunidad de construir un hospital sostenible con la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), en su nivel máximo Platinum. 
- Adhesión al reto Urban Movility Challenge para el fomento de asistencia al trabajo de forma sostenible, potenciando los beneficios medioambientales que se originan gracias a los desplazamientos sostenibles. 

PROVEEDOR

- Avance en la adaptación a la Ley de Contratos del Sector Público de los servicios sanitarios prestados por centros externos, alcanzando una red de 1.206 puntos de atención sanitaria través de conciertos sanitarios, la mayoría adjudicados tras licitación pública (equivalente al 84,09 % del gasto en asistencia sanitaria). 
- Racionalización de la contratación mediante la agrupación de objetos conexos bajo una misma licitación con división en lotes, generando cada uno de ellos un contrato independiente.
- Integración de los sistemas internos con los ecosistemas de proveedores sanitarios para la recepción telemática de informes de fisioterapia, la gestión de solicitudes de asistencia al Hospital Intermutual de Euskadi, o la comunicación a través de la Oficina Digital (Extranet de servicios corporativos).

LA MUTUA

- Puesta en marcha del nuevo modelo y estrategia de comunicación digital externa y de un proyecto dedicado al cuidado de la imagen corporativa en toda la Mutua.
- Organización y producción de la primera Reunión Anual en soporte digital.
- Implantación de la nueva aplicación de gestión del inventario físico corporativo y de una App asociada para el trabajo de campo de lectura de activos.
- Incorporación de los servicios del Centro de Asesoría y servicios jurídicos al CAU (Centro de Atención al Usuario) digital, permitiendo sustituir los correos electrónicos directos por el seguimiento y trazabilidad de la gestión, optimizar la organización del equipo que presta el servicio y poder analizar los datos relativos a las consultas para la toma de decisiones.
- Automatización de las comprobaciones sobre el proceso de los T8 de deuda, sumándose a las existentes sobre el proceso T8 fuera de plazo de la Seguridad So-

cial, con un consecuente ahorro de tiempo respecto a su gestión manual (24 jornadas).

- Implantación de una nueva herramienta analítica sobre la plataforma Microsoft Power BI® de apoyo a la decisión en la asignación de recursos humanos sanitarios.
- Avance en la renovación del equipamiento individual (monitores, portátiles y equipos de sobremesa) e infraestructura física y lógica (servidores, cabina de almacenamiento, acceso a la red NAC, etc.), a pesar de las dificultades en las cadenas de suministro a nivel global.
- Implantación de un nuevo sistema de videoconferencias corporativo para la realización de videoconferencias internas.

PLANTILLA

- Revisión y actualización del diccionario de Competencias de acuerdo a los requerimientos del Plan Estratégico Corporativo 2021-2022.
- Revisión y actualización de la descripción de puestos de trabajo de la Mutua de acuerdo al diccionario de Competencias de la Mutua.
- Elaboración de un sistema de valoración de puestos de trabajo de la entidad.
- Actualización de guías para el desarrollo de competencias (soft skills).
- Revisión del mapa de materias formativas conforme al Plan Estratégico Corporativo 2021-2022 y programación de las acciones formativas, así como su coordinación con las diferen-

tes unidades organizativas de la Mutua.

- Mejora del índice de transferencia de conocimientos adquiridos en la formación.
- Formación de todo el personal de nueva incorporación en PRL (prevención de riesgos laborales), RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) y Código ético y de conducta, en cumplimiento de la normativa establecida.
- Aumento del número de alumnos/as formados, duplicando el de 2020 (18.229 en 2021 frente a 9.254 en 2020).
- Vigencia de 129 Convenios de Colaboración Educativa en 2021 para la realización de prácticas formativas de alumnos/as universitarios, de formación profesional o de Certificados de profesionalidad, en los centros de trabajo de la entidad. 
- Establecimiento de un programa formativo para prestación del trabajo a distancia.
- Cobertura de más de 400 vacantes en la plantilla.



La Mutua del mañana



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 2022, segundo año de ejecución del IV Plan Estratégico Corporativo, se ha propuesto alcanzar, entre otros, los siguientes objetivos:

- Desarrollar el proyecto de la telesanidad en el marco del Plan Estratégico Corporativo y para ello implantar una solución que permita la realización de videoconsultas con pacientes.
- Desplegar el nuevo servicio, evolución de la aplicación de escritorio PAT2003, de ayuda a la tramitación de partes de accidente y relaciones de accidentes de trabajo sin baja, integrado en la Oficina Digital.
- Renovar los servicios digitales de solicitud de prestaciones económicas por incapacidad temporal y cese de actividad de autónomos, así como desarrollar nuevos servicios para la solicitud de las prestaciones PREL (prestación por riesgo durante el embarazo y la lactancia) y CUME (cuidado de menores enfermos)
- Incorporar la red ambulatoria de centros asistenciales al sistema de receta electrónica privada.
- Ampliar funcionalmente AppSent, la aplicación móvil para el seguimiento del absentismo por contingencia común para las empresas mutualistas, y la sección Mi Absentismo de la Oficina Digital, con la introducción de nuevos indicadores y funcionalidades.
- Fomentar la reducción de la siniestralidad de los mutualistas con el apoyo de asesoramiento técnico y fortalecer, en el ámbito preventivo, la posición de la Mutua en el sector a través de Vision Zero.
- Crear un nuevo site específico para el asesor en el Portal web corporativo.
- Reestructurar y simplificar el Portal Emprendedores, con una planificación de contenidos de actualidad más diversificada y constante.
- Avanzar en la medición de la satisfacción de los princi-

pales grupos de interés (paciente, empresas, autónomos y asesores), y concretamente en la medición de la satisfacción del paciente sobre los servicios ofrecidos por los proveedores sanitarios concertados.

- Poner a disposición de los grupos de interés de la entidad un nuevo canal de atención basado en la mensajería instantánea vía WhatsApp empresarial.
- Ampliar el horario de atención del centro de contactos, de octubre a junio de 8 a 20 horas.
- Automatizar el envío de comunicaciones a diferentes organismos a través del Registro Electrónico Centralizado de RedSara, y automatizar el envío de comunicaciones a la sede electrónica de la TGSS y del INSS.
- Simplificar la gestión de descarga de notificaciones procedentes de distintos organismos, a través de la unificación de los portales de notificaciones en DEHU (Dirección Electrónica Habilitada Única) y la automatización de las descargas.
- Comenzar una nueva fase en la integración para la interoperabilidad con el Hospital Intermutual de Euskadi, para automatizar la recepción y carga de los resultados e informes de las asistencias.
- Abordar una nueva fase del proyecto de control del gasto del ejercicio en curso sobre los compromisos plurianuales autorizados en ejercicios anteriores, liderado por la Intervención General de la Seguridad Social.
- Automatizar la contabilización de los T8 fuera de plazo y de deuda, tras las gestiones propias del departamento de Prestaciones económicas.
- Continuar con la labor de actualización, revisión y elaboración de procedimientos, protocolos, guías rápidas sanitarias y decálogos a nivel médico, fisioterapéutico y enfermero.
- Implantar una solución de medición y seguimiento del grado de cumplimiento del sistema de guías de práctica clínica corporativa.
- Impulsar digitalmente la comunicación corporativa entre el Hospital Habana y la red asistencial para



optimizar la gestión y tratamiento compartido de los pacientes.

- Implantar los primeros componentes para los ámbitos de la rehabilitación y las consultas de contingencia común, en el desarrollo del nuevo sistema de información clínica (HIS de sus siglas en inglés, Health Information System).
- Llevar a cabo los pilotos establecidos como parte del proyecto de Reingeniería de rehabilitación y finalizar el propio proyecto.
- Realizar el análisis, pruebas de concepto y despliegue, en su caso, de soluciones digitales (videopresencia, IoT, IA, etc.) de aplicación en el ámbito de la rehabilitación de pacientes.
- Implantar una nueva solución de captura de firma biométrica en admisiones y consultas médicas para la progresiva renovación de la solución actual.
- Implantar la detección e identificación de posibles casos de fraude en contingencia común a través de la analítica predictiva (big data).
- Desplegar una nueva aplicación de soporte a la gestión de la recaudación de cuotas.
- Disponer de una herramienta para la gestión de los requisitos legales de diversos ámbitos, para la evaluación de la conformidad.
- Integrar la herramienta corporativa de gestión de atenciones del centro de contactos con la herramienta CRM (Customer Relationship Management) corporativa para la gestión de las relaciones con clientes, y desarrollar una nueva aplicación para el registro de las actividades técnicas de prevención también integrada con esta.
- Realizar la migración técnica y actualización de la arquitectura de ejecución de la aplicación de gestión presupuestaria para el control de la ejecución del presupuesto en el ejercicio en curso, y de la solución de gestión documental y conocimiento corporativo.
- Realizar la auditoría interna del Sistema de gestión de

Cumplimiento ético y penal conforme a la norma UNE 19601:2017, así como continuar con su mantenimiento y mejora.

- Continuar con la certificación de centros de atención y mantener las certificaciones conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 10002.
- Continuar auditando y certificando el grado de accesibilidad y la concesión del sistema indicador del grado de accesibilidad, norma AIS1/2018, tanto en los centros existentes como en los nuevos proyectos.
- Verificar la huella de carbono de 2021, conforme GHG Protocol, y continuar registrándola, manteniendo el sello "Calculo + Reduzco".
- Calcular, verificar y registrar la huella de carbono del Hospital Habana.
- Avanzar en la implantación del modelo EFQM (European Foundation Quality Management) en el Hospital Habana.
- Continuar impartiendo formación sobre calidad y medioambiente cumpliendo así con los compromisos adquiridos por la entidad, aprovechando para ello los espacios de relación y la presencia a través de los diferentes canales de comunicación de la Mutua.
- Implementar sesiones de formación sobre temas jurídicos, en colaboración con las direcciones provinciales, y celebrar reuniones jurídicas y cursos de formación sobre facturación para abogados externos y peritos médicos.
- Adecuar el Sistema de gestión de la Seguridad de la información al Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Implantar un Centro de Operaciones de Seguridad para la supervisión y administración de la seguridad de los sistemas de información corporativos.
- Implantar un Sistema de gestión de Certificados digitales corporativos, mediante el despliegue de una infraestructura de clave pública PKI.
- Implantar un Sistema de gestión de Eventos e información de seguridad (SIEM del inglés Security Information and Event Management), para detectar y dar una

respuesta rápida ante cualquier amenaza sobre un sistema informático.

- Implantar el Plan de acción diseñado a raíz de la auditoría de protección de datos llevada a cabo en 2021.
- Potenciar las redes sociales trabajando los perfiles de los empleados de la Mutua, dinamizando los servicios y productos a través del proyecto Embajadores de Marca.





- RÉGIMEN DE PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA pág. 38
- ÓRGANOS DE GOBIERNO pág. 39
- ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN pág. 41
- ÓRGANOS DE CONSULTA pág. 43
- ÓRGANOS DE GESTIÓN INTERNA pág. 44
- ÓRGANOS COLEGIADOS pág. 47
- PARTICIPACIÓN EN OTROS ORGANISMOS pág. 48
- DIVERSIDAD EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO pág. 49
- COMPENSACIONES DE LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO, PARTICIPACIÓN Y ALTA DIRECCIÓN pág. 50
- CUMPLIMIENTO ÉTICO Y PENAL pág. 50
- TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN pág. 52
- CADENA DE SUMINISTRO pág. 53
- SISTEMAS DE SEGURIDAD pág. 54
- SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN pág. 56

GOBIERNO CORPORATIVO

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 Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

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.

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 Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 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:

1. La 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 de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.
2. La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
3. La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
4. La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en el Título V de esta misma Ley.
5. La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
6. Las demás actividades de la Seguridad Social que le sean atribuidas legalmente.

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, mediante las cuotas de la Seguridad Social adscritas a la misma, los rendimientos, incrementos, contraprestaciones y compensaciones obtenidos tanto de la inversión financiera de estos recursos como de la enajenación y cese

de la adscripción por cualquier título de bienes muebles e inmuebles de la Seguridad Social que tenga adscritos.

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, 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 al servicio de la entidad, según lo establecido en el artículo 86 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad y en el artículo 23 de los Estatutos vigentes de Fraternidad-Muprespa.

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.

Celebración de la Junta General Ordinaria 2020

La Junta General correspondiente al ejercicio 2020 se celebró en Madrid, en el salón de actos del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, sito en el paseo de La Habana, número 83-85, el día 22 de julio de 2021 (jueves), a las 12:30 horas en primera convocatoria y a las 13:00 horas del mismo día en segunda. El número de mutualistas presentes y representados ha sido de 2.223, de los que 2 han estado presentes y los 2.221 restantes representados. Todos ellos, 2.221 han tenido derecho a voto. Se han anulado 385 cédulas de asistencia con delegación de voto por falta de asistencia del representante. 

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 miembros de la junta responden de su gestión ante la Junta General y, de acuerdo a la normativa vigente, no perciben retribución alguna.

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 estos Estatutos a la Junta General.

La Junta Directiva se ha reunido seis veces en 2021: 25 de febrero, 25 de marzo, 20 de mayo, 22 de julio (con motivo de la Junta General), 21 de octubre y 16 de diciembre, para tratar los principales asuntos de cada momento. Entre estos siempre se han encontrado los datos de procesos asistenciales y económicos (aumento de las prestaciones económicas por contingencia común) y, de haber novedades importantes, los ambientales (obtención del sello "Calculo + Reduzco" en huella de carbono, estudio de la instalación de paneles fotovoltaicos en centros de la Mutua, etc.), y sociales (acuerdos firmados con otras entidades para la



Cédula electrónica Junta General
fraternidad.com

mejora del control y seguimiento de la incapacidad laboral, pacto digital para la protección de las personas, etc.)

Entre otros, durante el 2021, también 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, la aprobación e inicio de implantación del IV Plan Estratégico Corporativo, la revisión de los avances en 2021 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 la prestación económica por cese de actividad de autónomos y en la incapacidad temporal así como en la colaboración

con los Servicios Públicos de Salud que han demandado la colaboración del sector para la realización de pruebas y/o la vacunación; la recurrente falta de financiación de la contingencia común y la orden de cotización que eleva la financiación de esta; y el cumplimiento de los requisitos para la solicitud del suplemento financiero.

Al cierre del ejercicio 2021 la Junta Directiva ha estado compuesta por los representantes de 18 empresas asociadas además de un representante de los trabajadores de Fraternidad-Muprespa. Las empresas miembros de la Junta Directiva representaban al finalizar el año 48.116 trabajadores, el 3,88 % del total de trabajadores por cuenta ajena a los que da protección la Mutua.

De los 18 miembros integrantes de la Junta Directiva, el 72,22% son hombres (13) y el 27,78% mujeres (5). Del conjunto de miembros integrantes no se tiene constancia de ninguna discapacidad.

Los miembros que han conformado la Junta Directiva a 31 de diciembre de 2021 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 (SEPI) (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

BODEGAS FARIÑA, S.L. (Enero 2021)
María Trinidad Cuesta Fernández (Enero 2021)

CALIDAD PASCUAL, S.A.U. (Abril 1999)
Joseba Arano Echebarria (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)



✪ 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.

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)

SERVICIOS, PERSONAS Y SALUD, S.L.U. (Septiembre 2017)*

Leopoldo Álvarez Martín (Septiembre 2017)

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

Ángel Fernández Sánchez (Abril 2018)

REAL MADRID CLUB DE FÚTBOL (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.

SOULSIGHT DESIGN STRATEGY, S.L. (Agosto 2021)

Carmen Bustos de la Torre (Agosto 2021)

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

José Luis Alonso Morales (Febrero 2021)

VERSA ASESORES, S.L. (Noviembre 2020)

Irene Rico Quiroga (Noviembre 2020)

REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE FRATERNIDAD-MUPRESA

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 2021, la Comisión Permanente se ha reunido en seis ocasiones, y los miembros que la han conformado al cierre del año son * *:

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 (SEPI) (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.

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. 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 al que puede acceder a su consulta cualquier ciudadano.

El director gerente de Fraternidad-Muprespa al cierre del ejercicio 2021 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,

* Antes denominada GHQ INMUEBLES, INSTALACIONES Y EQUIPOS, S.L.

* * 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.

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 el de la 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.

De los 10 miembros integrantes de la comisión, el 90 % son hombres (9) y el 10 % mujeres (1). No se tiene constancia de ninguna discapacidad en los miembros integrantes.

La Comisión de Control y Seguimiento se ha reunido en cuatro ocasiones durante el año 2021, siendo su composición a 31 de diciembre de 2021 :

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 (SEPI) (Junio 1999)

Bartolomé Lora Toro (Noviembre 2017)

SECRETARÍA

FRATERNIDAD-MUPRESA (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 - Junio 2021)

Actualmente sin nombrar sustituto.

Ángel Citores Gil (Noviembre 2021)

José García Casas (Noviembre 2021)

UGT (Junio 1999)

José Alberto Fernández Jiménez (Junio 2014)

Francisco Casado Galán (Julio 2004)

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, establecidos por Resolución de la DGOSS de fecha 28 de octubre de 2019, publicada en el BOE el 13 de diciembre de 2019, a favor de los trabajadores protegidos o adheridos y sus derechohabientes.

Está constituida por hasta ocho representantes de los trabajadores empleados por



 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.

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 y ninguno de sus miembros tiene relación laboral con la Mutua. 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.

Está compuesta por 7 mujeres y 6 hombres, todos ellos titulares, además de los 3 miembros suplentes, todos ellos hombres. Del conjunto de miembros integrantes de esta comisión no se tiene constancia de ninguna discapacidad.

La Comisión de Prestaciones Especiales se ha reunido en ocho ocasiones durante el año 2021, (siete de manera telemática y una de forma presencial).

Los miembros que han conformado la Comisión de Prestaciones Especiales al cierre del año 2021 han sido :

PRESIDENCIA

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

SECRETARÍA

MINISTERIO DE HACIENDA
Francisco José Casado Galán – UGT (Noviembre 2013)

REPRESENTACIÓN EMPRESARIAL

ADIF (ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS)
Carmen María González Través (Septiembre 2021)

 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.

AENA S.M.E., S.A.
Noelia Martínez Morato (Mayo 2020)

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

DENIZEN GLOBAL FINANCIAL, S.A.U.
Sin representante.

ENDESA
Segundo Caeiro Ríos (Febrero 2010)

RENFE OPERADORA
Jesús Adiego Samper (Marzo 2017)

REPSOL, S.A.
Sin representante.

REPRESENTACIÓN TRABAJADORES

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

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

REPSOL BUTANO, S.A.
Ángel David Moreno Quílez – UGT (Enero 2017)

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

TELFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL
Francisco Valcarce Álvarez – UGT (Julio 2020)

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

SUPLENTES DE LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES

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

CEMEX ESPAÑA OPERACIONES, S.L.
Mario Martínez Pérez – UGT (Julio 2019)

MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA
Salvador Sánchez Sevillano – UGT (Septiembre 2017)



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 2021 y se les ha remitido información por correo electrónico en dos ocasiones (julio y diciembre).

A 31 de diciembre de 2021 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)

VOCALÍAS

ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS (ADIF) (Julio 2005)
Carmen María González Través (Septiembre 2021)

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 QUÍMICA, S.A. (Octubre 2002)
Rafael del Portillo García (Julio 2017)

TELFÓNICA 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 RSC
 - Coordinación asistencial y control de incapacidad temporal
- **Hospital Fraternidad-Muprespa Habana**
- **Departamentos**
- **Red territorial**
 - Direcciones territoriales
 - Direcciones provinciales
 - Delegaciones

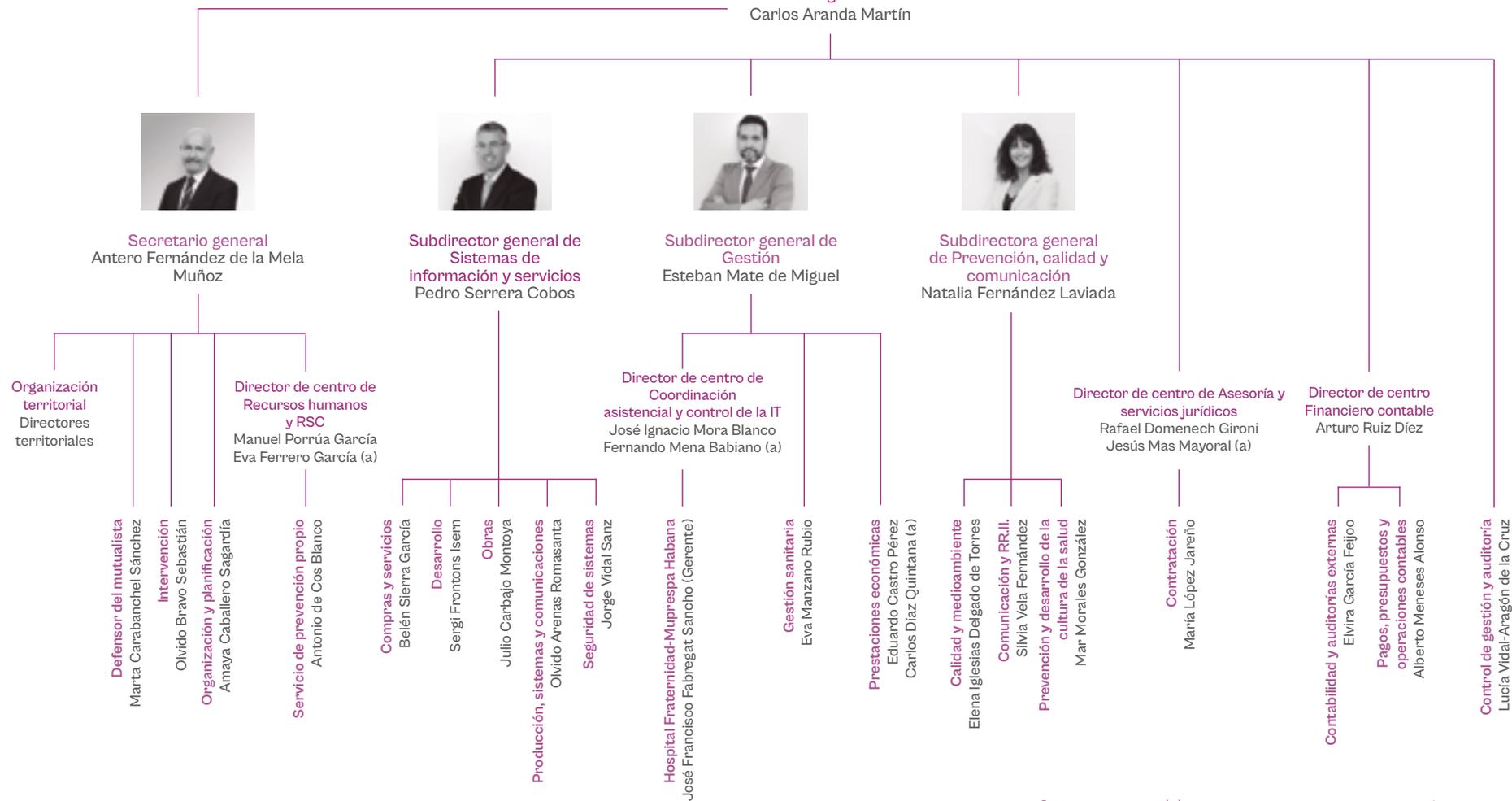
 Se acompaña el nombre de la empresa del año que entró a formar parte de la Junta Asesora Nacional, del nombre de su representante y del año de la incorporación de este al órgano.

ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS CENTRALES

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



Director gerente
Carlos Aranda Martín



✳ 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
- Defensor del mutualista
- Contabilidad y auditorías externas
- 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 calle José Abascal, 50 de Madrid

Este centro permanece cerrado temporalmente por la acometida de obras en sus instalaciones, durante las cuales el personal integrante de las siguientes unidades se ha trasladado a las restantes sedes de servicios centrales:

- 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
- Prevención y desarrollo de la cultura de la salud
- Calidad y medioambiente
- Comunicación y relaciones institucionales

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

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

Al cierre del ejercicio 2021, 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 conforma de las direcciones provinciales de las comunidades autónomas que agrupa, y las direcciones provinciales, a su vez, de las delegaciones contenidas en cada provincia. El número de cada una de estas unidades territoriales al cierre del ejercicio 2021 ha sido el siguiente:

Tipo de unidad territorial	Número
Dirección territorial	6
Dirección provincial	50
Delegación	100

En 2021 se ha cerrado la delegación de Derio (Vizcaya).

HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

La organización del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana se ha compuesto de las siguientes unidades y responsables al cierre de 2021:

GERENCIA

José Francisco Fabregat Sancho

DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA

Álvaro José Minuesa Asensio

UNIDAD DE COLUMNA

Fernando Ordóñez Pascual

UNIDAD DE HOMBRO Y CODO

Juan Pablo Aguado Fernández

UNIDAD MIEMBRO INFERIOR

Vicente Ángel Díez Vázquez

UNIDAD DE MEDICINA INTERNA

Antonio Ortega Díaz de Ceballos

UNIDAD DE GESTIÓN DEL PACIENTE

José Luis Martín Martín

DIRECCIÓN DE ENFERMERÍA

Caridad Amador Lorente

CAMBIOS ORGANIZATIVOS

Durante el 2021, se han producido cambios en la titularidad de algunas unidades organizativas que no han implicado modificaciones en la estructura de funcionamiento de la Mutua.

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, los directores de los centros Financiero contable y de Recursos humanos y RSC y, en aquellas sesiones que sean convocados por el director gerente, los directores territoriales en representación de la red territorial.

El director gerente, el secretario general y los subdirectores generales ejercen funciones ejecutivas atribuidas por poderes notariales conferidos a su favor por acuerdo de la

Junta Directiva y las funciones que les otorga 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 2021 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).
- Reuniones de la Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa.
- Inicio de la implantación y seguimiento del IV Plan Estratégico Corporativo.
- Colaboración con los Servicios Públicos de Salud en los planes de COVID-19 y rastreo.
- Financiación del sector (orden de cotización con el incremento de la fracción de cuota en contingencia común; ingreso de las exoneraciones de cuotas de los ERTE).
- Evolución de los principales ratios económicos y de gestión.
- Avance en el despliegue del Sistema de gestión de Cumplimiento ético y penal e inicio de la implantación del modelo de excelencia EFQM en el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.
- Estrategia de ciberseguridad y adhesión al Pacto Digital.
- Actuaciones de la Auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social, el Tribunal de Cuentas y la Inspección de Trabajo de la Seguridad Social.
- Movimiento asociativo del sector.
- Impacto de los cambios normativos y nuevo convenio colectivo para el sector de entidades de seguros, reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
- Acuerdo marco de teletrabajo y desconexión digital.

COMITÉ DEL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO (COPEC)

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

Este Comité ha estado compuesto durante 2021 por el subdirector general de Gestión, la dirección del departamento de Organización y planificación, y un representante de la secretaría general y de cada una de las subdirecciones generales.

El Comité del Plan Estratégico Corporativo se ha reunido en cuatro ocasiones durante el 2021, y se han realizado tres mediciones del grado de ejecución del PEC, supervisadas por este Comité.

COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

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.

En 2021, el Comité se ha reunido en 12 ocasiones, más allá de la coordinación ordinaria.

OTROS COMITÉS Y COMISIONES

En la gestión interna de la Mutua también participan otros comités encargados de estudiar, analizar y proponer criterios de actuación para los ámbitos de los que son responsables. Durante el 2021 han sido los siguientes:

- Comité de Tecnología, informática y comunicaciones (TIC).
- Comité de Recursos humanos.
- Comité de Secuelas y sus consecuencias.
- Órgano de Cumplimiento Penal. 
- Comisión interna de Prestaciones (CIP).

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, seguridad...) que se reúnen cuando la actividad así lo requiere.

En 2021, la Junta de Gobierno de AMAT se ha reunido en diez ocasiones (27 de enero, 24 de febrero, 24 de marzo, 28 de abril, 26 de mayo, 30 de junio, 15 de septiembre, 27 de octubre, 24 de noviembre y 15 de diciembre). Entre los temas que se han abordado en la junta se encuentran las prestaciones extraordinarias para los autónomos como consecuencia de la COVID-19, la financiación del sector, el análisis e impacto de los cambios en la normativa o nuevas normas, los convenios con instituciones como el INSS o el ISM, los convenios de colaboración sectorial en ITCC, entre otros. Asimismo, a través de AMAT, Fraternidad-Muprespa ha puesto a disposición de las autoridades sanitarias recursos personales y materiales para hacer frente a la pandemia de coronavirus, colaborando en la campaña de vacunación en distintos puntos del territorio nacional.

ALIANZA +COMPROMISO

El 26 de marzo de 2019 nació +compromiso alianza de mutuas. Tres años después, la alianza avanza y se consolida fiel a su compromiso inicial de llevar a cabo una gestión eficiente de los recursos públicos, gracias al esfuerzo conjunto de las tres entidades que la componen: Asepeyo, Fraternidad-Muprespa y MC Mutual.

La misión de las mutuas que componen +compromiso alianza de mutuas es la de restablecer la salud de su población protegida, por lo que la prestación del servicio de

asistencia sanitaria está en su ADN y es estratégica. La alianza regula su funcionamiento a través de los siguientes comités y grupos de trabajo:

- Comité anual, compuesto por los tres gerentes y los tres presidentes.
- Comité ejecutivo trimestral, compuesto por los tres gerentes y los responsables de gestión.
- Comité responsable de gestión, que realizan el seguimiento mensual de la alianza.
- Coordinadora.
- Siete grupos de trabajo: Comunicación, Contratación, Información de gestión, Prestaciones económicas, Red de centros e inversores, Sanitario, y Sistemas de información.



+compromiso en cifras

- Población protegida - régimen general: 4.747.221.
- Empresas asociadas - régimen general: 633.307.
- Población protegida - régimen autónomo: adherida: 957.158.
- Red de centros: 383 centros asistenciales propios.
- Hospitales: 5 hospitales y un hospital de día propios.
- Equipo humano: 7.242 profesionales.

Retos conseguidos

Los principales objetivos cumplidos han contribuido a dos logros fundamentales:

- **Mejora del servicio al usuario, con la ampliación de coberturas y capacidades.**
 - 7 centros con acuerdos de cesión de espacios y/o instalaciones (Alcañiz, Aranda de Duero, Benidorm, Melilla, Motril, Pamplona y Vic).
 - Elaboración de un mapa de la disponibilidad y de las necesidades en las redes asistenciales, especialmente en épocas vacacionales, para reforzar las coberturas asistenciales.
 - Análisis continuo de centros con situaciones críticas para garantizar la cobertura asistencial.
 - Uso compartido de los centros designados de cada mutua para la vacunación contra la COVID-19.
- **Optimización de los recursos, aunando esfuerzos, criterios y procesos.**
 - Formaciones conjuntas en el ámbito sanitario.
 - Puesta en común de pliegos para la licitación de medios sanitarios.
 - Creación de un protocolo común de actuación en contingencia común.
 - Unificación de criterios en prestaciones económicas extraordinarias y en las novedades legislativas que son de aplicación.

- Protocolos de seguridad de información en el ámbito TIC.
- Desarrollo de un cuadro de indicadores de gestión para el seguimiento del impacto en el resultado global.

Nuevos retos para 2022

Con el firme compromiso de aportar la mayor eficiencia posible a los recursos públicos, los objetivos previstos en 2022 se concretarán en las siguientes líneas de actuación:

- Ampliación del uso compartido de instalaciones.
- Unificación de procesos y criterios.
- Reducción de costes asociados.

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.

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.

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 2021 es la siguiente:

	Hombres	Mujeres	TOTAL	Proporción hombres (%)	Proporción mujeres (%)
Junta Directiva	13	5	18	72,22	27,78
Comisión Permanente	5	0	5	100,00	0,00
Comisión de Control y Seguimiento	9	1	10	90,00	10,00
Comisión de Prestaciones Especiales	6	7	15	46,66	53,34
Junta Asesora Nacional	8	6	14	57,15	42,85

El porcentaje de participación de mujeres en la Junta Directiva al cierre del ejercicio 2021 no da cumplimiento a la propuesta remitida por la Mutua a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, en septiembre de 2019, de alcanzar un 33,33% el 31 de julio de 2021. De acuerdo a dicha propuesta, el propósito de la Mutua es alcanzar un 36,84% de mujeres en dicho órgano a 31 de julio 2022.

La Comisión Permanente no ha sufrido ninguna variación en su composición durante el 2021, 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

Los miembros de los órganos de gobierno de la Mutua o sus representantes no perciben retribuciones, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Asimismo, las compensaciones que, en su caso, puedan percibir se ajustan a lo previsto 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 cons-

tituye la retribución mínima obligatoria, la fija el Ministerio de Hacienda y Función Pública 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 2021, 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 al que puede acceder a su consulta cualquier ciudadano.

CUMPLIMIENTO ÉTICO Y PENAL

La Ley Orgánica 5/2010 estableció la responsabilidad penal de las personas jurídicas, por la que las empresas pueden ser responsables de delitos cometidos por sus empleados, representantes, administradores de hecho o de derecho si actuando en representación de la empresa esta obtiene un beneficio directo o indirecto.

En consecuencia, el 18 de diciembre de 2012 la Junta Directiva de la Mutua aprobó un código de conducta como medio de prevención de la comisión de actos delictivos y acreditar a su vez, que ejerce el debido control sobre su actividad. Asimismo se crearon un Órgano de Análisis de Conductas y un Canal de control de conductas para la formulación de consultas y la comunicación de posibles incumplimientos de las normas contenidas en el Código.

La Ley Orgánica 1/2015 concretó más el régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas, detallando los requisitos que los modelos de organización y gestión deben cumplir para acreditar su diligencia en el ámbito de prevención y detección penal y atenuar e incluso exonerar la responsabilidad criminal.

Para adaptarse al nuevo contexto legislativo y adoptar prácticas de buen gobierno corporativo, la Junta Directiva

aprobó una Política de Cumplimiento Penal, la implantación de un Sistema de gestión de Cumplimiento ético y penal, y el 25 de febrero de 2021 ha aprobado un nuevo Código ético y de conducta para todos los grupos de interés.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO ÉTICO Y PENAL

El Sistema de gestión de Cumplimiento ético y penal detalla los principios de gestión y prevención de delitos, las políticas y normas de actuación y comportamiento en el seno de la Mutua, atendiendo a lo establecido en la Ley Orgánica 1/2015, con el propósito de prevenir la comisión de los delitos tipificados en el Código Penal y el incumplimiento del Código ético y de conducta. Tiene como finalidad estructurar y proporcionar soporte documental a los modelos de prevención y respuesta del riesgo penal en la entidad y cumple con los requisitos establecidos en la norma UNE 19601:2017.

POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO PENAL Y CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

La Política de Cumplimiento Penal y el Código ético y de conducta establecen las guías éticas fundamentales de la organización, los valores de la entidad, los compromisos y relaciones con los grupos de interés, los principios y normas de conducta y los mecanismos de vigilancia, cumplimiento y seguimiento. Ambas defienden los valores de sometimiento a la legalidad, la defensa de los derechos humanos -evitando toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social- y la transparencia.

En consecuencia, todas las personas trabajadoras 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 de conducta de

la entidad. Para ello, todas las personas que se incorporan a su plantilla o prestan servicios como externos en centros de esta, son convenientemente informadas al respecto.

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.

El Código ético y de conducta fue aprobado por la Junta Directiva en febrero de 2021, tras haberse procedido a la revisión y fusión del Código ético y el Código de conducta, existentes desde diciembre 2012 y vigentes hasta febrero de 2021. 

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 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 el Código ético y de conducta. A este canal llegan tanto las comunicaciones realizadas por las personas trabajadoras de la Mutua a través del canal interno, como las que cualquier grupo de interés puede elevar a través del apartado, Contacte con nosotros de la web corporativa. 

Al cierre de 2021, 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 RSC.
- La dirección del departamento Control de gestión y auditoría.
- La dirección del departamento de Intervención.

Actividad durante el ejercicio

A lo largo del año 2021, el Órgano de Cumplimiento Penal de Fraternidad-Muprespa se ha reunido en cinco ocasiones con el objetivo de finalizar la implantación del 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 2021 a:

- Analizar los formularios cumplimentados para la supervisión de los controles de los riesgos penales, obteniendo el "Informe resultado cuestionarios de cumplimiento". Este informe ha permitido detectar riesgos, oportunidades y necesidades de mejora.
- Elaborar la documentación y registros necesarios para cumplir los requisitos de la norma UNE 19601.
- Definir y medir los indicadores del Sistema de gestión de Cumplimiento ético y penal.
- Formar a los empleados en el Código ético y de conducta y en el Modelo de prevención penal.
- Revisar el Sistema de gestión de Cumplimiento ético y penal por el Órgano de Cumplimiento Penal, informando al Comité de Dirección del resultado del mismo en diciembre de 2021 y a la Junta Directiva en febrero de 2022.

En diciembre de 2021, el órgano ha presentado a la Junta Directiva el Informe Anual sobre el grado de cumplimiento del Código de ético y de conducta.

A lo largo de 2021, el Órgano de Cumplimiento Penal no ha recibido comunicaciones relativas a conductas que pudieran resultar un riesgo penal para la entidad.

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.



Política de cumplimiento penal
fraternidad.com



Código ético y de conducta
fraternidad.com



Contacte con nosotros
fraternidad.com

PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

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

- Firma anual de los miembros de los órganos de gobierno y participación, de una declaración de no estar incurso en causa de incompatibilidad y de conocer las prohibiciones del art. 91.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Firma de todo miembro del Órgano de Asistencia a la Contratación, de una declaración de no tener constancia de estar incurso en ninguna de las causas que determinan la incapacidad para formar parte de dicho órgano, de conformidad con lo establecido en el artículo 94.3 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. En caso de advertirse, que se diese alguna de esas causas, ese miembro sería sustituido inmediatamente pudiendo, en caso de considerarse necesario, retrotraer alguna actuación ya realizada.
- Existencia del Código ético y de conducta para las personas trabajadoras de la entidad 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.
- En 2021 se ha realizado una formación en línea para todas las personas trabajadoras de la Mutua sobre el Código ético y de conducta, habiendo sido inscritas 2.035 personas con un porcentaje de superación del 79%.
- 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 de conducta de Fraternidad-Muprespa.

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 ECONOMÍA SOSTENIBLE

La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible aborda muchos de los cambios que son necesarios para incentivar y acelerar el desarrollo de una economía más competitiva y más innovadora, articulados por la Estrategia para una Economía Sostenible, aprobada por el Consejo de Ministros de 2009. Entre los principios de actuación, reglas y mecanismos de sanción y evaluación, que permitan contribuir al logro de la sostenibilidad financiera del sector público, la Ley establece para las Mutuas Colaboradores con la Seguridad Social, en su artículo 35.2.a) la obligación a presentar anualmente un informe de gobierno corporativo, así como una memoria de sostenibilidad de acuerdo con estándares comúnmente aceptados, con especial atención a la igualdad efectiva



entre mujeres y hombres y la plena integración de las personas con discapacidad.

El contenido del presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad que ha elaborado Fraternidad-Muprespa, de acuerdo al estándar GRI (Global Reporting Initiative), recogiendo su actividad durante el ejercicio 2021 responde al cumplimiento del citado precepto legal.

LEY DE TRANSPARENCIA

En cumplimiento con 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 las 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. 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. 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 aporta la información (institucional, normativa y económica) relativa a su actividad para que cualquier ciudadano pueda ejercer su derecho de acceso a la información. 

Solicitud de información pública

El ciudadano puede solicitar información sobre Fraternidad-Muprespa, ejerciendo su derecho de acceso a la información pública, a través del Portal de la Transparencia o de la ventanilla de atención. Contacte con nosotros, del Portal web de la Mutua. Dicho 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.

Durante el ejercicio 2021 no se han recibido peticiones de información a través del Portal de la Transparencia del Gobierno de España.

A través del Portal web corporativo se han recibido tres peticiones de información, siendo todas ellas respondidas en tiempo y forma a través del mismo portal. Los aspectos sobre los que han versado las consultas son:

- Consultas de pago de prestaciones temporales.
- Petición de información para la realización de un trabajo de investigación sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en el sector público institucional en España: número de solicitudes de información pública presentadas en 2019 al amparo de la Ley 19/2013; número de solicitudes resueltas y sentido de la resolución (estimada, desestimada, inadmitida, silencio administrativo); número de las que han sido objeto de reclamación ante el Consejo de Transparencia y buen gobierno; y número de las que han sido objeto de reclamación ante los tribunales.

CADENA DE SUMINISTRO

La cadena de suministro de Fraternidad-Muprespa, tanto de bienes como de servicios, consta de las fases de licitación, contratación, ejecución y seguimiento del contrato. La cadena de suministro de Fraternidad-Muprespa no ha sufrido cambios significativos durante el 2021.

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, entró en vigor el 9 de marzo de 2018, trasponiendo al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/EU, de 26 de febrero de 2014.

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

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

- Instrucción de gerencia 01/077, de procedimiento de contratación.
- Instrucción de contratos menores.
- Código ético y de conducta.
- Política de compras.

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



Portal de la Transparencia
transparencia.gob.es



Ley de transparencia
fraternidad.com



Sector público
contrataciondelestado.es

- Departamento de obras, las relativas obras de inmuebles, mantenimiento y reparación, suministros o servicios relacionados.
- Departamento de Desarrollo y departamento de Producción, sistemas y comunicación, 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 del centro.

una condición especial de ejecución de carácter social, medioambiental o ético.

Asimismo, se han incorporado en algunos casos como especificaciones técnicas de obligado cumplimiento y en otros como criterios de adjudicación en los pliegos rectores, aspectos relativos a la protección del medioambiente y de inclusión social, como por ejemplo:

En la contratación del arrendamiento de máquinas de venta automática, la oferta de productos sostenibles y/o provenientes de la agricultura ecológica o comercio justo (sello Fairtrade, de agricultura ecológica u otras certificaciones equivalentes emitidas por alguno de los consejos reguladores u otras entidades autorizadas), la clasificación energética de las máquinas, la oferta de productos compatibles con alergias alimentarias (sin gluten aptos para celíacos, mediante la acreditación de etiqueta Marca de Garantía Controlado por FACE, certificado relativo al símbolo internacional sin gluten que se encuentra regulado por la AOECES).

En la contratación de suministros de material de oficina, la aplicación de medidas que contribuyan a la protección del medioambiente, atendiendo a los sistemas de transporte empleados y al carácter sostenible de los elementos y materiales que integran los artículos, elementos y embalajes utilizados, así como la reciclabilidad de los mismos y su impacto en el medioambiente (medidas acreditadas mediante certificaciones, distintivos, sellos, normas UNE-EN-ISO u otra documentación acreditativa).

En la ejecución de obras de reforma en centros de Fraternidad-Muprespa, el uso de materiales sostenibles acordes con los objetivos establecidos en materia de cambio climático y transición energética, de acuerdo a los criterios establecidos en la Ley 7/2021, de 20 de mayo, y compromiso de acrecentar los parámetros de consumo de energía primaria no renovable (contando el centro en el que se va a realizar la obra con certificado energético "C" en consumo de energía primaria no renovable, y "C" en emisiones de dióxido de carbono, debiendo aportar para su acreditación un nuevo certificado energético acompañado de una memoria con las actuaciones a realizar para la mejora de estos parámetros).

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.

AUDITORÍAS Y SISTEMAS DE CONTROL

La función de contratación de obras, bienes y servicios de Fraternidad-Muprespa está sometida a varios controles y auditorías, tanto internos, llevados a cabo por los departamentos de Intervención, 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.

SISTEMAS DE SEGURIDAD

La seguridad de las instalaciones, los sistemas y los datos son una prioridad para Fraternidad-Muprespa. Las actuaciones de la Mutua en este sentido abarcan desde la gestión de los sistemas de seguridad física de videovigilancia, de alarma contra intrusiones y de control de accesos, pasando por la gestión de los sistemas de seguridad lógica que protegen los sistemas de información corporativos, hasta las actividades de gobierno, mantenimiento del sistema de gestión y supervisión del cumplimiento de las normas internas de seguridad, las políticas de acceso a las estancias donde se ubican los servidores informáticos

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 2021, la Mutua ha incorporado al contenido de los clausulados de los pliegos rectores de la contratación criterios medioambientales y sociales. En cada una de las licitaciones se ha incorporado al menos

y los archivos, o la obligatoriedad de que todos sus empleados y trabajadores pertenecientes a proveedores externos, que tengan acceso a sus sistemas de información y/o presten sus servicios en las instalaciones de la Mutua, firmen un acuerdo de confidencialidad.

La seguridad de la Mutua se articula a través de los siguientes aspectos:

- Sistema de gestión de Seguridad de la información.
- Política de protección de datos y privacidad.
- Plan Director de Seguridad Corporativo.
- Registro de las actividades de tratamiento.
- Análisis de riesgos.
- Evaluaciones de impacto en la privacidad.
- Auditorías.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Sistema de gestión de Seguridad de la información de la Mutua define las políticas de seguridad de sistemas de información, los procedimientos, las instrucciones técnicas y los registros de seguridad. El Sistema está certificado conforme a las normas UNE-ISO/IEC 27001:2014 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información y UNE-ISO/IEC 27002:2015 Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información.

Privacidad del cliente

Fraternidad-Muprespa vela por la protección de datos y la privacidad de todos sus grupos de interés: clientes (empresas mutualistas y trabajadores protegidos), asesorías,

proveedores y los propios trabajadores. Para ello, dispone de la política de protección de datos y privacidad, cuya finalidad es garantizar el derecho a la protección de datos de todas las personas físicas que se relacionan con la entidad, asegurando el respeto de su derecho al honor y a la intimidad en todos los tratamientos de sus datos personales.

En este sentido, la organización no ha identificado durante 2021 ninguna anomalía relativa a violaciones de la privacidad, filtraciones, robos o pérdida de datos ni ha recibido ninguna reclamación fundamentada al respecto.

Derechos PLARSO

El Reglamento 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y libre circulación de estos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantías de Derechos Digitales (LOPDGDD), establecen la obligación de atender las solicitudes de portabilidad, limitación, acceso, rectificación, supresión y oposición (PLARSO) que se realicen por parte de los titulares de los datos que Fraternidad-Muprespa trata.

En 2021 se han tramitado un total de 38 solicitudes de ejercicio de derechos PLARSO: Acceso (18); Rectificación (2); Oposición (4); Supresión (12); Limitación (1) y Portabilidad (1).

SERVICIO INTEGRAL CENTRALIZADO DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA

Fraternidad-Muprespa dispone de un servicio integral centralizado de seguridad electrónica que traslada a una central receptora de alarmas (CRA) la vigilancia remota de todas sus oficinas.

La prestación de este servicio está adjudicado a las empresas Techco Security, en lo relativo a sistemas de seguridad electrónica, control remoto de alarmas y servicio de acuda y custodia; y a Sabico Seguridad, en lo concerniente a sistemas de protección contra incendios.

En su conjunto el servicio cubre la instalación, mantenimiento y operación de los sistemas de seguridad electrónica (anti-intrusión, videovigilancia y control de accesos); el mantenimiento y operación de los sistemas de detección y alarma contra incendios; el control remoto de las alarmas y ejecución de los protocolos de seguridad definidos; y el servicio de acuda y custodia de llaves.

ACTIVIDAD DURANTE EL EJERCICIO

Durante 2021, la Mutua ha desarrollado las siguientes actuaciones en relación a la seguridad:

- **Implantación de medidas y controles de seguridad de acuerdo al Plan de tratamiento de riesgos.**
 - Auditoría técnica de hacking ético sobre los sistemas de información y comunicaciones.
 - Implantación de 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.
 - Avances en la renovación de la infraestructura lógica de servidores con la actualización de los sistemas operativos del 60 % del parque de servidores a Windows Server 2019.
 - Realización de una campaña de concienciación práctica en materia de ciberseguridad e inteligencia social para empleados.
 - Avances en la implantación de una solución IDS/IPS de detección y prevención de intrusiones.
- **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.
- Control periódico sobre el registro de acceso a datos personales por parte de los empleados y personal externo de la entidad.
- 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.
- Realización de auditoría externa sobre el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y de la Ley de Protección de Datos Personales y Garantías de Derechos Digitales (LOPDGDD), cuyos resultados han llevado a la preparación de un plan de acción que se ejecutará a lo largo de 2022.

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

En 2021 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.



SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN

Los mecanismos de gestión del desempeño que supervisan, controlan y certifican 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 y Función Pública.
- **Ámbito ambiental.**
 - Certificaciones ambientales de los centros de trabajo (ISO 14001, EMAS).
 - 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 e informe de progreso.
 - Certificación de accesibilidad DIGA de los centros de atención.
 - Certificación del Sistema de gestión de Quejas y Reclamaciones (ISO 10002:2015).
 - Certificación Garantía Madrid.
 - Charter del teletrabajo.
 - Charter de la diversidad.
- **Otros ámbitos.**
 - Certificación de gestión de la calidad de los centros (ISO 9001).

- Certificación Entornos Laborables Saludables, AUDELCO.
- Certificación de la satisfacción del cliente (ISO 10002).
- Reconocimiento QH** Excelencia en calidad asistencial.
- Certificación de la seguridad de la información (ISO 27001).
- Auditoría externa sobre el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley de Protección de Datos Personales y Garantías de Derechos Digitales (LOPDGDD).

SUPERVISIÓN EXTERNA

Intervención General de la Seguridad Social

La Intervención General de la Seguridad Social, en ejecución del Plan de auditorías y control financiero de subvenciones y ayudas públicas para el año 2021, aprobado por la Intervención General de la Administración del Estado mediante Resolución de 22 de diciembre de 2020, ha realizado una auditoría de cuentas anuales y una auditoría de cumplimiento sobre la gestión de la Mutua del ejercicio 2020.

La opinión de los auditores en los informes de auditoría de la cuentas anuales del ejercicio 2020, relativas a la gestión del Patrimonio de Seguridad Social y del Patrimonio Histórico, refleja que las cuentas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Fraternidad-Muprespa a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados y flujos de efectivo y del estado de liquidación del presupuesto correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables y presupuestarios contenidos en el mismo.

Tribunal de Cuentas

El Tribunal de Cuentas ha llevado a cabo durante 2021 varias acciones relativas a la fiscalización de la gestión de la Mutua, correspondientes a distintos ejercicios:

- Gestión y control de pagos al personal del ejercicio 2017. Aprobado por el Pleno del Tribunal de Cuentas en su sesión del 21 de diciembre de 2017. La reunión inicial con Fraternidad-Muprespa se celebró el 19 de junio de 2018, y el expediente de reintegro por alcance (Procedimiento B-82/21 del Departamento 2º de la Sección de Enjuiciamiento) que ha concluido por Auto de archivo del día 11 de mayo de 2021, resolviéndose sin responsabilidad contable para la Mutua.
- Cuentas del ejercicio 2020. El 6 de julio de 2021 se ha recibido oficio comunicando el inicio de los trabajos para el examen y comprobación de la Cuenta General del Estado del ejercicio 2020, en la que se integran las cuentas de Fraternidad-Muprespa a efectos de elaborar la correspondiente declaración, la cual está incluida en el Programa de Fiscalizaciones del Tribunal de Cuentas para el año 2021, que se aprobó en sesión de 22 de diciembre de 2020 y se ha modificado en su sesión de 25 de febrero de 2021.
- Impacto económico producido por la crisis derivada de la COVID-19 durante el ejercicio 2020. El 1 de marzo de 2021 se ha recibido el oficio sobre la Fiscalización del impacto económico producido por la crisis derivada de la COVID-19 en las entidades y organismos del ámbito de la Administración Socio-Laboral y de la Seguridad Social durante el ejercicio 2020.

AUDITORIA INTERNA

La Mutua 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 con mayor relevancia e impacto.

Durante el 2021 se han llevado a cabo 40 auditorías a direcciones provinciales. Siguiendo las recomendaciones realizadas desde los órganos competentes en materia de sanidad por el Gobierno y en función de las instrucciones de carácter interno de la entidad, las cinco primeras auditorías del ejercicio fueron realizadas en modalidad a distancia, pasando a partir de entonces a un procedimiento mixto en el que se inician las mismas en remoto, finalizándolas de forma presencial.

Asimismo con la vuelta a los procedimientos habituales, se han reincorporado al programa de trabajo aquellos aspectos que requerían para su comprobación de la presencia física del personal de auditoría en las respectivas direcciones provinciales. 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.

INCUMPLIMIENTOS

Por parte de la Mutua no ha habido incumplimientos de la legislación ambiental, ni ninguna anomalía relativa a violaciones de la privacidad, filtraciones, robos o pérdida de datos, ni conductas de ninguna índole durante 2021 que pudieran resultar en un riesgo penal para la entidad.

La Mutua no ha tenido constancia de multas ni sanciones durante el ejercicio 2021.



ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR

- IV PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2021-2022 pág. 60
- GRUPOS DE INTERÉS pág. 62
- PLAN DE EVOLUCIÓN DIGITAL -PIONEROS DIGITALES- pág. 65
- HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA pág. 65
- CAMBIOS NORMATIVOS pág. 67
- CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN pág. 69
- CERTIFICACIONES pág. 70
- RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS pág. 71



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.

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 que marca 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 factores externos como ha sido en 2020 y 2021 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.

Situaciones externas impredecibles como la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, temporales climatológicos de gran adversidad o crisis económicas mundiales por diferentes circunstancias siguen poniendo en valor la capacidad de adaptación de Fraternidad-Muprespa, que ha potenciado su competitividad manteniendo su estrategia y modelo de gestión.

IV PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2021-2022

Una vez concluido el III Plan Estratégico Corporativo (PEC), que abarcó el periodo 2018-2020 con un grado de cumplimiento del 85 %, Fraternidad-Muprespa, dando continuidad a su empeño por seguir creando valor y ofrecer un servicio de excelencia a sus clientes, ha definido su IV Plan Estratégico Corporativo con un plazo temporal de dos años, que ha

iniciado en 2021. Dada la situación de crisis e incertidumbre causada por la pandemia, se ha trabajado en la definición de un plan cuyo principal objetivo de negocio ha sido la sostenibilidad, y sobre el que pivotan cuatro objetivos:

Dos objetivos de negocio

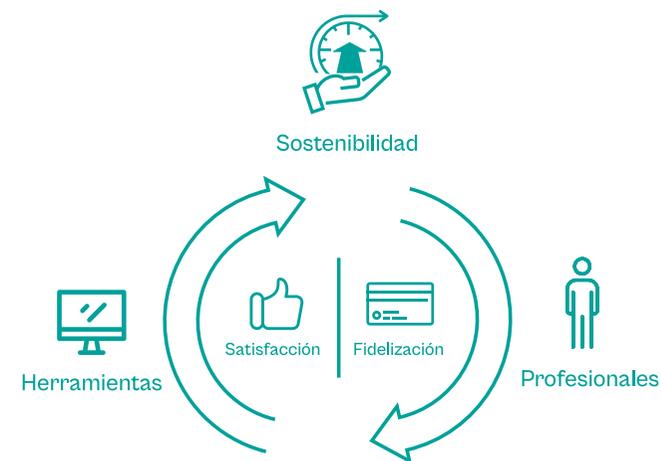
Fidelizar a las empresas mutualistas.

Satisfacer al paciente.

Dos objetivos transversales

Conectar a los profesionales.

Mejorar las herramientas de trabajo.



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

PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS

El grado de avance global del PEC en 2021 ha alcanzado el 36 %, con la puesta en marcha de los siguientes proyectos:

Sostenibilidad

Potenciar +compromiso

Proyecto de colaboración con Asepeyo y MC Mutual. Su objetivo clave es avanzar en el uso compartido de la red asistencial, a través de los medios propios y gracias a sinergias de cooperación trilateral mediante la creación de grupos de trabajo. 

Implantación y optimización de procedimientos

Proyecto que ha implantado una nueva estructura organizativa y de gestión de las prestaciones de cese de actividad de trabajadores por cuenta propia (CATA). Se ha impartido formación a más de 400 personas responsables de este cometido en la red de atención, permitiendo realizar con autonomía y solvencia la tramitación de las prestaciones ordinarias y las revisiones de cumplimiento de los requisitos de las prestaciones extraordinarias. Además, se han implantado numerosas mejoras relacionadas con la automatización del pago directo.

Comisión de secuelas y sus consecuencias

Creación de una Comisión de secuelas que analiza periódicamente una serie de casos previamente seleccionados en los que se considera que la Mutua podría haber tomado otras alternativas para minimizar las secuelas finales del paciente. Del análisis se han establecido mecanismos y protocolos que eviten volver a repetir resultados no satisfactorios. Durante 2021 se han celebrado dos reuniones de la comisión. Las conclusiones y propuestas de mejora de los casos analizados han sido remitidas a la subdirección general de Gestión. La revisión y ajuste de los criterios ha optimizado los cálculos de la provisión de contingencias en tramitación.

Reingeniería de la rehabilitación

Su objetivo es curar mejor y más rápido mejorando la rehabilitación, reorganizando el papel del médico y del fisioterapeuta, posicionando al paciente en el centro del tratamiento, con las herramientas de apoyo necesarias y el establecimiento de un sistema de mejora continua.

Se han determinado los nuevos roles del médico y fisioterapeuta en el tratamiento rehabilitador. A través de grupos de trabajo se han desarrollado procedimientos y documentación que dan forma a las nuevas funciones y responsabilidades, al fomento de la participación activa del paciente en su recuperación y a la relación entre paciente - médico - fisioterapeuta.

Como parte del proyecto, se desarrollarán otros aspectos clave en el nuevo modelo, como son la definición del gimnasio propio; la relación con los centros concertados; la definición e implantación de un sistema de indicadores sobre la actividad en los gimnasios (propios y ajenos); y la definición de un sistema de monitorización y mejora de la satisfacción de los pacientes.

Fidelización

Canal asesor

Clasificación de los asesores en los sistemas de información, así como la revisión y tipificación de los contactos, para afianzar y mejorar el canal asesor. Se han implementado mejoras en el sistema corporativo de inteligencia empresarial y en otras herramientas, y se puede visualizar la clasificación en la aplicación REMO, el Sistema de gestión de las Relaciones con el cliente.

Comunicación digital

Establecimiento de un modelo de comunicación digital, definido y estructurado como instrumento de ayuda a la Mutua en las actuaciones de comunicación, determinando directrices que guíen iniciativas con mayor impacto y óptimo uso de los recursos.

Personalizar los productos y servicios

Personalización del servicio a cada mutualista según sus particularidades con el fin de proporcionar un servicio ágil y adaptado a las necesidades de cada entidad. Se han analizado canales, servicios y productos, dando pie a la renovación del perfil asesores Web y la realización de las campañas "Asesores F-M" y "Quiero Ser verde".

Satisfacción

Impulsar la comunicación entre el Hospital Habana y la red

Para conseguir la satisfacción del paciente es imprescindible que exista una buena comunicación de la red asistencial de la Mutua con el Hospital, dado que este acoge el 40 % de las cirugías de la entidad. Este proyecto pretende mejorar la información de los casos quirúrgicos y ponerla a disposición de la red, impulsando canales de comunicación bidireccional. Las actuaciones más relevantes en 2021 han sido:

- Revisión de pacientes a demanda de las delegaciones y revisión de casos seleccionados, valorando y respondiendo de manera rápida con indicaciones y/o sugerencias sobre qué pasos se deben de seguir.
- Realización de 990 teleconsultas que conectan directamente a los médicos de la red asistencial con especialistas del Hospital para la toma de decisiones, consensuando y homogeneizando el manejo de pacientes.
- Definición del contenido y mejora de la calidad de los informes de alta para que el manejo del paciente esté perfectamente coordinado entre las partes y por parte de la red asistencial se siga lo pautado por el Hospital.
- Realización de un procedimiento para el seguimiento de enfermería postquirúrgico que contempla el registro estandarizado y normalizado de heridas, información más relevante que debe constar en informe de alta, y la disponibilidad del Hospital para la resolución de dudas.
- Implantación de un procedimiento de comunicación directa entre los proveedores sanitarios y el Hospital de forma que este decide entre autorizar la actuación del centro ajeno, darle indicaciones o trasladar al paciente al Hospital Habana.

Mapa de centros

Elaboración de un mapa de centros con la red actual de la Mutua y una priorización de las actuaciones de recursos humanos, horarios, mutualistas, obras, calidad, así como la identificación de aquellas zonas donde Fraternidad-Muprespa debería tener presencia.

Potenciación de la consulta a distancia

Durante 2021 se ha trabajado en el procedimiento de teleconsulta, que tiene por objeto definir todos los aspectos necesarios para poder realizar estas consultas.

Innovación en terapias y organización sanitaria

Como continuación y ampliación del proyecto del III Plan Estratégico, el Comité de Expertos tiene como objeto implantar el marco de innovación en el ámbito sanitario de la Mutua en: terapias, rehabilitación, enfermería, valoración asistencial, organización asistencial y adecuación de nuevas técnicas, para a continuación, implantar el procedimiento y las herramientas necesarias.

EFQM en el Hospital Habana

Se ha realizado un proceso de evaluación inicial para implantar el modelo EFQM en el Hospital Habana a través de la realización de entrevistas, examen de la información aportada (planes, proyectos, indicadores, resultados, etc.) y valoración de puntos fuertes y oportunidades de mejora. El resultado de esta primera evaluación ha sido satisfactorio, dando pie al inicio de la elaboración del plan de acción.



Conectar a los profesionales

Plan de Personas

Se ha elaborado un plan de proyectos e iniciativas encaminadas a que las personas que trabajan en Fraternidad-Muprespa entiendan y desarrollen su estrategia y crezcan profesionalmente en su ámbito de desarrollo, cuya ejecución en este ejercicio ha abarcado:

- Impulso y optimización de la gestión de recursos humanos: convenio de teletrabajo; puestos de trabajo, catálogo, sistema de valoración; necesidades de puestos-cargas; diccionario de competencias; Plan de formación; Plan de desarrollo; formación de mandos en evaluación del desempeño; e indicadores CAU, entre otros.
- Planificar las necesidades de dotación de personal en la red, Hospital Habana y servicios centrales: Plan para la reclasificación o impulso de la promoción interna.
- Selección estratégica y acogida del personal: mejoras en la resolución de los procesos de selección.
- Formación técnica: organización y estructura de UNICO y programación anual de acciones formativas.

Mejorar las herramientas de trabajo

Nuevo FRAGUA Asistencial

Este proyecto pretende definir un nuevo marco de trabajo para el mundo sanitario de la Mutua que permita una gestión de la IT más sencilla y ágil, además de una gestión clínica en la que se aproveche el dato en todos los puntos críticos del proceso asistencial. El nuevo FRAGUA (aplicativo de negocio) Asistencial se debe integrar con Mi Frater Paciente y con los contenidos audiovisuales o canales de contacto incluidos en esta herramienta. Durante 2021 se ha avanzado en las fases relativas a "consulta de trabajadores" y "rehabilitación".

MODELO PARTICIPATIVO

La definición del IV Plan Estratégico Corporativo se ha basado en un modelo participativo fundamentado en la colaboración y trabajo en grupos formados por: subdirectores generales, director gerente del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, directores territoriales, director del centro Financiero contable, directores de departamento y miembros del Comité del PEC (COPEC). Tras ser revisado por el Comité de Dirección y el director gerente, ha sido aprobado por la Junta Directiva el 25 de febrero de 2021.

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.



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 y Función Pública	Anual	(8)
Mutualistas	Junta General	1 reunión	(9)
	Junta Directiva	6 reuniones	(9)
	Comisión Permanente	6 reuniones	(9)
	Comisión de Control y Seguimiento	4 reuniones	(10)
	Comisión de Prestaciones Especiales	8 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)

* (1) Referirse al apartado "Integración de la RSC y comportamiento ético" del capítulo "Responsabilidad Social y ODS".

(2) Referirse al apartado "Sostenibilidad Medioambiental" del capítulo "Responsabilidad Social y ODS". **i+**

(3) Referirse al apartado "Sostenibilidad Medioambiental" del capítulo "Responsabilidad Social y ODS". **i+**

(4) Referirse al apartado "Transparencia en la gestión" del capítulo "Gobierno corporativo". **i+**

(5) Referirse al apartado "Centro de contacto" del capítulo "Conocer la Mutua". **i+**

(6) Referirse al apartado "Diálogo y comunicación" del capítulo "Conocer la Mutua". **i+**

(7) Referirse al apartado "Cambios normativos" del presente capítulo. **i+**

(8) Referirse al apartado "Supervisión de la gestión" del capítulo "Gobierno corporativo". **i+**

(9) Referirse al apartado "Órganos de gobierno" del capítulo "Gobierno corporativo". **i+**

(10) Referirse al apartado "Órganos de participación" del capítulo "Gobierno corporativo". **i+**

(11) Referirse al apartado "Órganos de consulta" del capítulo "Gobierno corporativo". **i+**

(12) Referirse al apartado "Defensor del mutualista" del capítulo "Conocer la Mutua". **i+**

Grupo de interés	Mecanismo de participación	Frecuencia	Anotación ✳
Mutualistas	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	4 reuniones	(10)
	Comisión de Prestaciones Especiales	8 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)
Proveedores (sujeto TRLCSP)	Oficina digital y aplicaciones móviles	Siempre disponible	(13)
	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Buzón de gestión de licitaciones	A demanda	(14)
	Plataforma de contratación del Sector Público	Siempre disponible	(15)
Empleados	Seguimiento de contratos	Constante	(16)
	Junta Directiva (representante de los trabajadores)	6 reuniones	(9)
	Comisión de Control y Seguimiento (representante de los trabajadores)	4 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)
Canal de control de conductas	A demanda	(21)	

✳ (13) Referirse a los apartados "Oficina digital" y "Portal del paciente y App Mi Frater Paciente" del capítulo "Conocer la Mutua". **i+**

(14) Referirse al apartado "Calidad del Servicio y satisfacción" del presente capítulo. **i+**

(15) Referirse al apartado "Regulación de la licitación y contratación" del capítulo "Gobierno Corporativo". **i+**

(16) Referirse al apartado "Auditorías y sistemas de control" del capítulo "Gobierno corporativo". **i+**

(17) La encuesta de compromiso, clima laboral y cultura corporativa se realiza periódicamente a toda la plantilla, habiéndose realizado la última en 2019. Referirse al apartado "Clima laboral" del capítulo "Un buen lugar de trabajo" en la versión de completa de este documento.

(18) La encuesta de riesgos psicosociales se realiza periódicamente a toda la plantilla. En 2019 se ha llevado 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" en la versión de completa de este documento.

(19) Referirse al apartado "Modelo participativo" del presente capítulo. **i+**

(20) Referirse al apartado "Medición y seguimiento" del capítulo "Un buen lugar de trabajo" en la versión de completa de este documento.

(21) Referirse al apartado "Cumplimiento ético y penal" del capítulo "Gobierno corporativo". **i+**

PLAN DE EVOLUCIÓN DIGITAL -PIONEROS DIGITALES-

Fraternidad-Muprespa apostó hace más de 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 y herramienta fundamental para la ejecución del IV Plan Estratégico Corporativo 2021-2022. Basa 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 for-



Análítica 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"

ma sencilla e intuitiva, manteniendo el 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 III 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.

Consolidado como instrumento eficaz que contribuye a impulsar una estrategia en la que a menudo se alinean objetivos de negocio y de digitalización, el plan ha continuado su ejecución adaptándose de forma dinámica al marco estratégico. Manteniendo las líneas o ejes de digitalización originales que agrupaban iniciativas que fueron ejecutadas entre 2019 y 2020, el plan ha sido revisado semestralmente por la dirección de Fraternidad-Muprespa, encomendando nuevas iniciativas a equipos multidisciplinares de la propia entidad, apoyados y coordinados por la Oficina de

Evolución Digital de la Mutua, un equipo con funciones de oficina técnica de proyectos.

En 2021 el Plan de Evolución Digital, cuyo alcance ha ampliado sus iniciativas en cuanto a la digitalización de procesos de actividad preventiva y al desarrollo de herramientas de analítica de datos, ha alcanzado un grado de avance global del 85 %. Entre los logros más destacados se encuentran:

- Digitalización de los puntos de contacto con los mutualistas, con la creación de un gestor que recoge las tareas que requieren intervención de un tramitador o agente para dar respuesta a los trámites que los mutualistas realizan desde el Portal del Paciente en la Oficina Digital y la App Mi Frater Paciente, facilitando su control y realización.
- Creación de nuevo servicio en la Oficina Digital para potenciar la relación digital con empresas y asesorías en la gestión de los accidentes de trabajo a comunicar a la Mutua y a la Autoridad Laboral.
- Creación de nuevos servicios para la digitalización y optimización de la relación entre la Mutua y los proveedores sanitarios.
- Consolidación de la App Mi Frater Paciente como el principal canal de relación con los pacientes, mejorando y enriqueciendo contenidos de salud y servicios.
- Renovación del Rincón del Asesor para hacerlo más abierto y accesible.
- Digitalización y optimización de la atención multicanal a usuarios.

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.

PLAN ESTRATÉGICO DEL HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESA HABANA

Fraternidad-Muprespa dio forma al I 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 persiguió 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 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.

El Plan Estratégico del Hospital se formuló dando 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:

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 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 re-adaptación 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.

Proceder a la revisión y desarrollo de rutas y procesos asistenciales (procesos de alta resolución) integrados con los centros de la red asistencial, con especial atención a planificación y gestión de las altas, pruebas diagnósticas, seguimiento postquirúrgico, gestión administrativa, etc.

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.



FUNCIONAMIENTO INTERNO

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana cuenta con un Comité de Dirección propio  además de una serie de comisiones destinadas a coordinar los distintos ámbitos, como son:

- 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 y su funcionamiento han tenido que adaptarse durante 2021 a los cambios del entorno normativo y regulatorio. A continuación se detallan, agrupadas por ámbito, aquellas normas que han afectado de manera más significativa a la entidad y las medidas adoptadas por esta para darles respuesta.

PRESTACIONES EXTRAORDINARIAS POR CESE DE ACTIVIDAD DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

[Real Decreto-ley 2/2021, de 26 de enero, de refuerzo y consolidación de medidas sociales en defensa del empleo.](#)

[Real Decreto-ley 11/2021, de 27 de mayo, sobre medidas urgentes para la defensa del empleo, la reactivación económica y la protección de los trabajadores autónomos.](#)

[Real Decreto-ley 18/2021, de 28 de septiembre, de medidas urgentes para la protección del empleo, la recuperación económica y la mejora del mercado de trabajo.](#)

Estas medidas han tenido como objeto proteger tanto a los trabajadores autónomos que tienen carencia para causar el derecho a la prestación ordinaria de cese de actividad, como a aquellos otros que no alcancen a tener la carencia requerida o sean trabajadores autónomos de temporada, tanto si existe un cese total en la actividad como si prestan servicios por cuenta propia o ajena, siempre que se cumplan los requisitos exigidos en los textos legales. Además, a partir del mes de mayo, se ha incorporado una nueva medida de

exención en la cotización en los trabajadores autónomos, y en septiembre se han publicado medidas específicamente dirigidas a los trabajadores autónomos afectados por la erupción del volcán en la isla de La Palma.

Sin perjuicio de las particularidades que se contemplan en dichas normas, se han mantenido a lo largo del ejercicio 2021 las prestaciones extraordinarias originadas en 2020.

La Mutua ha arbitrado los mecanismos (aplicaciones, procedimientos y documentación) para aplicar las anteriores medidas.

ACTUACIÓN FRENTE A LA COVID-19

[Resolución de 9 de marzo de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio entre el Instituto Nacional de la Seguridad Social, las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, para la autorización de uso de bienes inmuebles propios de las mutuas, para el cumplimiento de la función inspectora atribuida a los médicos inspectores del INSS.](#)

La situación excepcional derivada de la COVID-19 ha impactado y comprometido especialmente las actuaciones de los médicos inspectores del INSS cuando se requiere cita presencial para la valoración médica de la incapacidad laboral, situación que pudiera plantearse en otras circunstancias similares. El convenio ha autorizado al uso de las infraestructuras propias de las mutuas, sean centros asistenciales, hospitales u otros, con carácter temporal y libre de coste, por los médicos inspectores del INSS de las unidades médicas que presenten carencias de consultas médicas adaptadas para efectuar reconocimientos médicos presenciales.

El centro de atención de la Mutua en Palma de Mallorca ha sido compartido con el INSS, asegurando el servicio de inspección médica.

[Ley 2/2021, de 29 de marzo, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.](#)

La ley ha actualizado el conjunto de medidas de prevención, contención y coordinación frente a la COVID-19 en el entorno laboral tales como la ventilación, limpieza y desinfección adecuadas, adaptación de las condiciones de trabajo (incluida la ordenación de puestos y turnos de trabajo), y el mantenimiento de distancia de seguridad interpersonal.

A tal efecto, la Mutua ha revisado y actualizado los protocolos internos para adaptarlos a las actualizaciones publicadas, realizando entre otros un control mensual de las existencias de los EPI en los centros; realizando una redistribución de puestos de trabajo y estudio del aforo en los centros donde se ha requerido; efectuando un análisis y estudio de las notificaciones sobre el personal sensible recibidas por el Servicio de Prevención Propio; adaptando las medidas de emergencia a la modalidad presencial-teletrabajo del personal en los centros; y adaptando el R01 del CAE (Coordinación de Actividades Empresariales) acorde a las exigencias para el acceso a los centros de trabajo de la Fraternidad-Muprespa.

[Real Decreto-ley 18/2021, de 28 de septiembre, de medidas urgentes para la protección del empleo, la recuperación económica y la mejora del mercado de trabajo.](#)

El Real Decreto-ley ha recogido distintas medidas para la defensa del empleo, la reactivación económica y la protección de los trabajadores autónomos para paliar los efectos negativos ocasionados por la COVID-19 sobre el mercado de trabajo y las personas trabajadoras.

Entre las medidas tomadas por Fraternidad-Muprespa se ha incluido la prórroga, hasta el 28 de febrero de 2022, del Plan Me Cuida en base al cual las personas trabajadoras que acrediten deberes de cuidado respecto del cónyuge o pareja de hecho, así como respecto a sus familiares hasta el segundo grado, tengan derecho a la adaptación de su jornada y/o a la reducción de la misma para la atención de los familiares que necesiten de un cuidado personal y directo como consecuencia de la COVID-19.

FINANCIACIÓN DE LAS MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL

Resolución de 3 de agosto de 2021, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de Incapacidad Temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.

La resolución ha establecido que las mutuas puedan percibir la aplicación del coeficiente especial del 0,055 y del 0,033 sobre las cuotas íntegras correspondientes a sus empresas asociadas respecto de las que gestionen la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores a su servicio, siempre que concurren las circunstancias estructurales previstas en la norma.

Orden PCM/1353/2021, de 2 de diciembre, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional para el ejercicio 2021.

Esta orden ha permitido incrementar el coeficiente de la fracción de cuota percibida por las mutuas hasta el 0,06 de manera general, pudiendo alcanzarse el 0,07 en caso de insuficiencia financiera, corrigiendo con ello en gran parte el problema estructural de déficit de las contingencias comunes.

ACCESO COMPARTIDO A LA INFORMACIÓN

Resolución de 30 de septiembre de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio entre el Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Instituto Social de la Marina, las Mutuas Colaboradoras con la Se-

guridad Social y la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, para el acceso telemático a la historia clínica de los trabajadores protegidos por las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en los supuestos de prestaciones de la Seguridad Social que requieran un control y seguimiento médico.

La finalidad de este convenio ha sido facilitar a los médicos inspectores del INSS, y en su caso a los médicos de sanidad marítima del ISM, el acceso telemático a las historias clínicas de los trabajadores asegurados por las mutuas, que suscriben el convenio con el objetivo de mejorar la gestión, control y seguimiento de las prestaciones por incapacidad temporal y permanente, para contingencias comunes y profesionales, mejorando la agilidad y eficacia frente al sistema de comunicación actual.

Para establecer las comunicaciones entre las aplicaciones informáticas del INSS e ISM y las mutuas ha sido necesaria una pasarela y una plataforma habilitada para la conexión, dotadas de las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la protección y confidencialidad de la información transmitida entre las partes.

Fraternidad-Muprespa como mutua firmante ha formado parte del grupo de trabajo que ha configurado el modo de conexión.

Resolución de 18 de octubre de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio entre el Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Instituto Social de la Marina, las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, para el acceso telemático a los informes médicos de los expedientes administrativos del INSS.

El objeto del convenio ha sido facilitar a los médicos de las mutuas el acceso informatizado a los informes médicos emitidos por los médicos inspectores del INSS e ISM, sobre procesos de incapacidad temporal y permanente derivados de contingencias comunes y profesionales, así como procedimientos para la determinación de contingencias de los expedientes administrativos en

los que las mutuas tengan competencia en materia de gestión. A su vez, ha establecido el acceso a un servicio de consulta que facilite información de los cambios de situación de los expedientes en ATRIUM, para que las mutuas tengan información de aquellas modificaciones que puedan afectar a la gestión de los procedimientos de su competencia.

Fraternidad-Muprespa como mutua firmante del convenio ha realizado las modificaciones oportunas en sus sistemas informáticos para habilitar la conexión y el acceso a la información.

PLANES DE IGUALDAD E IGUALDAD RETRIBUTIVA

Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, 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.

El Real Decreto ha tenido como finalidad el clarificar y regular, entre otros, el cómputo de trabajadores para determinar la obligación de elaborar un Plan de Igualdad, los plazos para iniciar la negociación y la duración máxima de la misma, la posibilidad de realizar planes de igualdad de grupo de empresas, cómo se debe constituir la comisión negociadora, el contenido mínimo del diagnóstico, la duración de los planes de igualdad, su ámbito de aplicación y la obligatoriedad de inscripción de los mismos en un registro público.

Fraternidad-Muprespa ha tenido en cuenta esta norma para el proceso de negociación y elaboración del IV Plan de Igualdad de la Mutua (2022-2025), suscrito con la representación legal de las personas trabajadoras el 8 de marzo de 2022.

Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Esta norma ha desarrollado la aplicación a todas las empresas del principio de transparencia retributiva entre hombres y mujeres que realicen trabajos de igual valor. La traslación a la práctica de dicho principio se traduce en tres actuacio-

nes a realizar por la empresa: valoración de los puestos de trabajo, el registro retributivo y la auditoría retributiva.

La valoración de los puestos de trabajo, el registro retributivo y la auditoría retributiva elaborados por la entidad, se han tenido en cuenta para la elaboración del diagnóstico de situación y posterior negociación del Plan de Igualdad de la Mutua para el periodo 2022-2025. 



CONDICIONES DE TRABAJO

Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

La norma ha tenido como objetivo actualizar el marco normativo aplicable al desarrollo del trabajo a distancia, garantizando que las personas suscritas a esta modalidad de trabajo tengan los mismos derechos que si prestasen servicios en el centro de trabajo.

En base a las previsiones de la norma, Fraternidad-Muprespa ha suscrito con las secciones sindicales de CC.OO. y UGT, un nuevo Convenio Marco de Teletrabajo

que implanta un modelo organizativo de trabajo híbrido, adaptado al nuevo marco normativo que permite combinar de forma complementaria y voluntaria el trabajo presencial con la modalidad de teletrabajo.

Resolución de 15 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

El convenio colectivo ha sido de aplicación a las relaciones laborales de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, desde el 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2024.

El convenio ha actualizado la regulación de distintas cuestiones en materia de teletrabajo, desconexión digital, registro de jornada, jubilación obligatoria. Igualmente se actualizan las denominaciones y las referencias formativas de determinados puestos de trabajos de los centros asistenciales y hospitalarios de las mutuas.

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Fraternidad-Muprespa 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 estos recaba información que ayude a la mejora y habilita distintos mecanismos de medición.

LA CALIDAD PERCIBIDA

Durante el 2021 la Mutua ha analizado el grado de satisfacción de más de 10.000 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 mantenido en relación al ejercicio anterior, alcanzan-

do un 8,8 (en una escala de 1 a 10) en 2021, igualado al 8,8 obtenido en 2020.

A continuación se detalla la valoración obtenida por servicio:

	2020			2021		
	CP	CC	Global	CP	CC	Global
Admisión	9,1	8,7	9,0	9,2	8,8	9,1
Servicio médico	9,0	8,5	8,9	9,1	8,5	8,9
Enfermería	9,3	9,0	9,3	9,4	9,0	9,4
Rehabilitación	9,3	9,1	9,2	9,4	9,4	9,4
Tiempo de espera	8,6	8,4	8,6	8,6	8,4	8,5
Información recibida	8,9	8,4	8,8	9,0	8,4	8,8
Instalaciones	9,0	8,8	9,0	9,1	8,8	9,0
Valoración global del servicio	8,9	8,4	8,8	9,0	8,4	8,8

 CP: contingencia profesional. CC: contingencia común.

A través de las encuestas realizadas se han recibido más de 1.000 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 9,53 (en una escala de 1 a 10), cifra superior a la de los dos ejercicios anteriores. A su vez, el nivel de participación ha aumentado hasta el 38,92 %, además del número de encuestas completadas (668 en 2021 respecto a las 383 de 2020).

Resultados de la encuesta de satisfacción hospitalaria

	2019	2020	2021
Núm. pacientes	1.359	1.392	1.723
Encuestas completadas	383	381	668
Participación (%)	28,18	26,8	38,92
Índice medio de satisfacción	9,37	9,31	9,53

Felicitaciones

Las felicitaciones recogidas en la red de atención por parte de los clientes son una fuente importante de información para la Mutua pues ayudan a identificar las actuaciones que se deben potenciar, además de ser un elemento de reconocimiento y motivación.

Durante 2021 se han recibido hasta 619 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.

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 solo como un 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 2021:

GESTIÓN AMBIENTAL

La Mutua ha renovado un año más el certificado del Sistema de gestión Ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015 en 70 de sus centros asistenciales. Esta certificación revisa la gestión por parte de la entidad de los riesgos medioambientales que puedan surgir en el desarrollo de su actividad.

La certificación se viene renovando desde el año 2016, muestra del compromiso con el medioambiente de la entidad.

HUELLA DE CARBONO

Fraternidad-Muprespa evalúa el impacto ambiental que su actividad provoca sobre el medioambiente certificando su huella de carbono de acuerdo a los requisitos de la norma de referencia GHG Protocol, por AENOR. La huella de carbono mide la cantidad de emisiones totales de gases de efecto invernadero, liberadas a la atmósfera como consecuencia de una actividad.

En 2021 se ha medido y verificado por quinto año consecutivo su huella de carbono. 

GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Mutua ha renovado un año más el certificado del Sistema de gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 para la gestión administrativa de los servicios asociados a la cobertura de las contingencias profesionales y contingencias comunes del paciente asociado. La certificación abarca 100 centros de la Mutua.

Esta certificación se viene renovando desde el año 2016, muestra del compromiso con la calidad.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La Mutua ha renovado en agosto de 2021 el certificado del Sistema de gestión de Quejas y reclamaciones conforme

con la norma UNE-EN ISO 10002:2018 sobre el que se articula el funcionamiento del Defensor del mutualista y la gestión de las reclamaciones de clientes en todos los centros de atención.

Esta certificación se viene renovando desde el año 2018, muestra del compromiso con la mejora en la calidad del servicio que la Mutua presta a sus trabajadores protegidos, empresas y asesorías.

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Mutua dispone del certificado del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en todos sus centros, vigente hasta marzo de 2021, conforme a la norma OHSAS 18001:2007.

ACCESIBILIDAD DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN

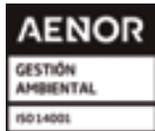
La Mutua certifica el Grado de Accesibilidad de sus centros de atención conforme a la norma AIS (Accessibility Indicator System) 1/2018 y especificaciones técnicas ET-IMQ-AIS. Fraternidad-Muprespa dispone la certificación DIGA (Distintivo Indicador del Grado de Accesibilidad), desde 2018 AIS, en el 100 % de sus centros de atención.

CALIDAD ASISTENCIAL

La Mutua dispone de la acreditación QH** a la Excelencia en Calidad Asistencial, promovida por el Instituto para el Desarrollo de Integración de la Salud (IDIS), con la colaboración de la Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA) y la Asociación Española para la Calidad (AEC).

Esta acreditación se obtuvo por primera vez en 2016 y su última emisión fue en diciembre de 2020 con vigencia hasta diciembre de 2022.

Certificaciones



Gestión ambiental
ISO 14001



Huella de carbono



Gestión de la calidad
ISO 9001



Gestión de quejas y
reclamaciones
ISO 19002



Accesibilidad de los
centros de atención



Calidad asistencial

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.

PREMIOS NACIONALES DE FACILITY MANAGEMENT & SERVICES

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ha sido galardonado en la VI Edición de los "Premios Nacionales de Facility Management & Services", con el premio al mejor proyecto en Facility Management Services por el modelo de gestión del edificio del Hospital. Estos reconocimientos son otorgados por la revista que les da su nombre, especializada en la gestión de edificios (planificación, seguridad, eficiencia energética, mantenimiento, tecnología, etc.).

PREMIOS EN EL CONGRESO NACIONAL DE LA SETLA

Fraternidad-Muprespa ha estado representada en el XX Congreso Nacional de la SETLA, con la participación de 51 sanitarios que intervinieron en 4 mesas; un taller de fisioterapia; presentando 5 casos clínicos; 12 comunicaciones; y 8 posters científicos, recibiendo finalmente dos premios:

- Premio a la mejor comunicación de Enfermería, cuya temática ha versado sobre la "Implantación del uso de la línea media en pacientes de estancias prolongadas o con procesos infecciosos."
- Premio al mejor cartel de Fisioterapia y Terapia Ocupacional, con el póster "Caso clínico: Tratamiento fisioterápico tras sección parcial de vena yugular externa."



4



- EMPRESAS AFILIADAS pág. 74
- TRABAJADORES PROTEGIDOS pág. 74
- AFILIACIÓN DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS pág. 76
- RECAUDACIÓN pág. 76
- ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA PROFESIONAL pág. 78
- ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA COMÚN pág. 80
- ACTIVIDAD PROVOCADA POR LA COVID-19 pág. 82
- RESUMEN ECONÓMICO FINANCIERO pág. 83
- INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA REALIZACIÓN DE INVERSIONES TEMPORALES pág. 88
- CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS pág. 89

INFORME DE GESTIÓN

120.085
empresas afiliadas en CP

85.121
empresas con CC contratada

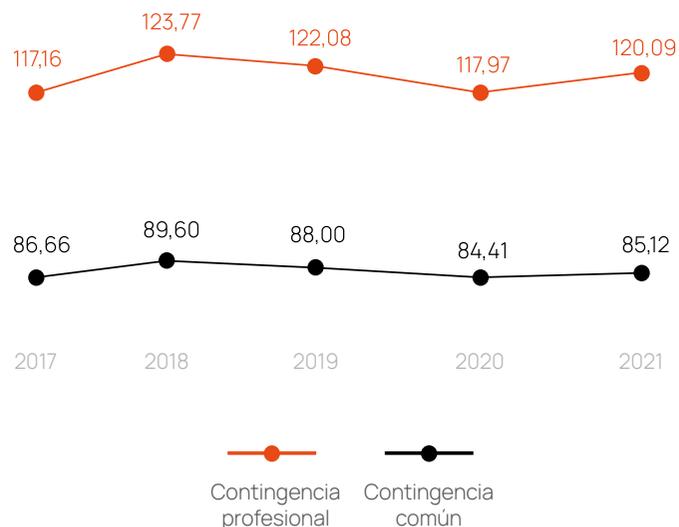
1.450.400
trabajadores protegidos en CP

1.191.208
trabajadores protegidos en CC

EMPRESAS AFILIADAS

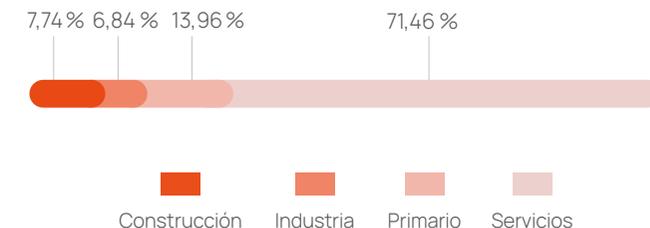
En 2021, Fraternidad-Muprespa ha experimentado un aumento de un 1,8% en empresas mutualistas, con lo que a cierre del ejercicio, la Mutua ha contado con 120.085 empresas asociadas en contingencias profesionales, de las que 85.121 tienen contratada, también, la contingencia común.

Evolución de empresas afiliadas (miles)

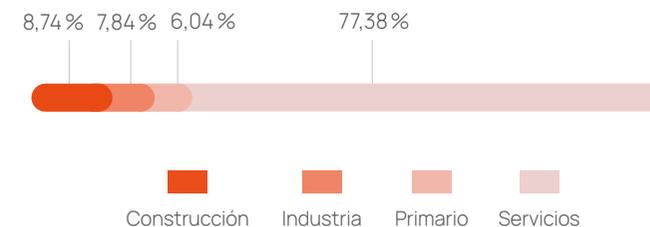


Analizando los sectores de actividad en los que se encuadra la cartera de Fraternidad-Muprespa, se observa la gran representatividad que tienen las entidades dedicadas a la gestión de servicios.

Distribución de empresas afiliadas en contingencia profesional por sector



Distribución de empresas afiliadas en contingencia común por sector

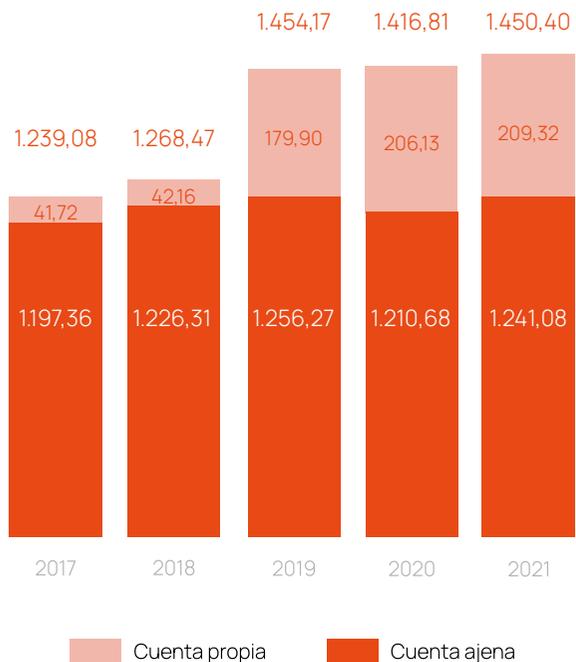


TRABAJADORES PROTEGIDOS

A 31 de diciembre de 2021, la media de trabajadores protegidos en contingencias profesionales ha alcanzado la cifra de 1.450.400, lo que supone un aumento del 2,37% respecto al ejercicio anterior. Con este dato, se ha revertido la disminución sufrida en el ejercicio anterior alcanzando una cifra próxima a la del ejercicio 2019.

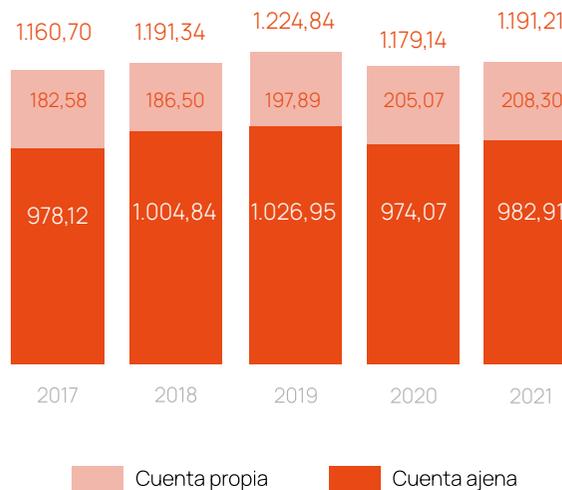
De los trabajadores protegidos en contingencia profesional, el 85,57% (1.241.079) son trabajadores por cuenta ajena y el 14,43% (209.321) trabajadores por cuenta propia.

Evolución de trabajadores protegidos en contingencia profesional (miles)



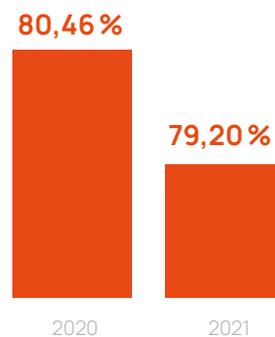
En contingencia común, la población protegida por Fraternidad-Muprespa en 2021 ha aumentado un 1,02%, situando la cifra de trabajadores afiliados en 1.191.208; de los que el 82,51% (982.911) son trabajadores por cuenta ajena y el 17,49% (208.297) por cuenta propia.

Evolución de trabajadores protegidos en contingencia común (miles)



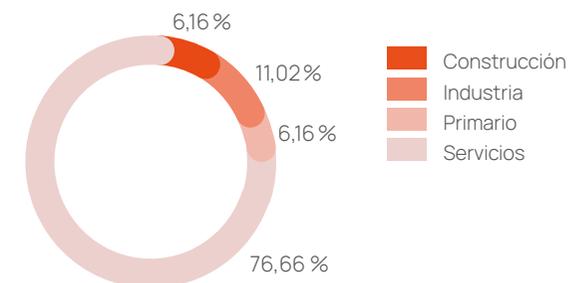
En 2021, los trabajadores por cuenta ajena protegidos en ambas contingencias han constituido el 79,20% del total, es decir, ha disminuido su cifra en 1,26 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Porcentaje de trabajadores por cuenta ajena protegidos respecto al total

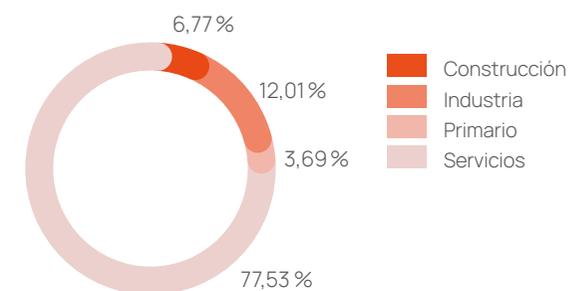


Por sectores de actividad se evidencia que la población protegida por la Mutua se dedica principalmente al sector servicios, seguido de industria.

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.

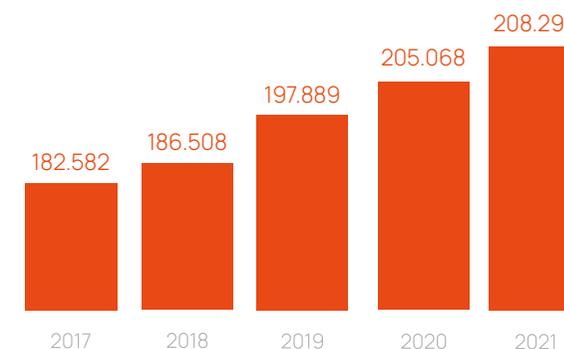
Evolución de trabajadores por contingencia y comunidad autónoma

	Contingencia Profesional		Contingencia Común	
	2020	2021	2020	2021
Comunidad autónoma				
Andalucía	291.035	304.672	221.060	227.125
Aragón	24.567	24.335	20.952	20.413
Asturias, Principado de	21.292	21.909	18.891	19.235
Baleares, Islas	21.778	21.696	19.607	19.283
Canarias	40.146	40.594	34.447	34.154
Cantabria	16.299	16.628	14.522	14.609
Castilla-La Mancha	91.815	94.280	79.891	81.368
Castilla y León	90.169	90.813	81.096	81.220
Cataluña	113.401	115.163	100.103	100.757
Ceuta, C. autónoma de	1.293	1.367	844	836
Extremadura	28.800	29.386	26.030	26.631
Galicia	100.684	102.020	89.207	90.058
La Rioja	12.951	13.102	11.637	11.839
Madrid, Comunidad de	342.221	350.612	287.058	288.259
Melilla, C. autónoma de	1.588	1.645	802	849
Murcia, Región de	45.086	46.307	29.165	30.207
Navarra, Com. foral de	17.700	18.833	14.451	14.828
País Vasco	64.489	64.181	51.302	50.589
Valenciana, Comunidad	91.497	92.857	78.077	78.948
Total	1.416.811	1.450.400	1.179.142	1.191.208

AFILIACIÓN DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

El número de autónomos adheridos a la Mutua en 2021 ha alcanzado los 208.297 trabajadores en contingencia común y 209.321 en contingencia profesional frente a los 205.068 y 206.130 respectivamente de 2020. Esto supone un aumento del 1,57 %

Evolución de trabajadores autónomos adheridos



RECAUDACIÓN

El ejercicio 2021 se ha caracterizado por el aumento (4,31%) de la recaudación por cuotas en la contingencia profesional que se han situado en 741.380.354 euros.

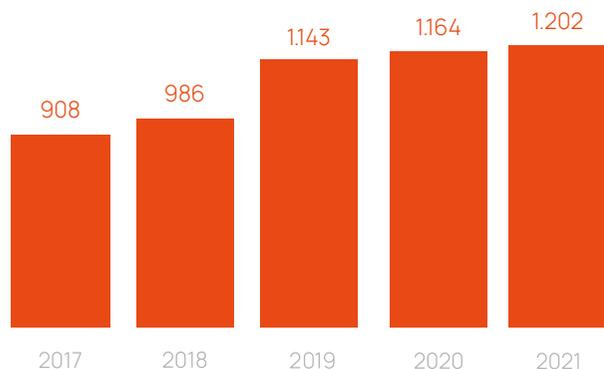
En contingencia común, la recaudación se ha situado en 436.699.742 euros, representando un aumento del 0,97 %, aproximadamente 4,2 millones de euros.

Las cuotas recaudadas por la cobertura del cese de actividad de los trabajadores autónomos (CATA) han sido de 23.826.975 euros, aumentando un 13,65 %.



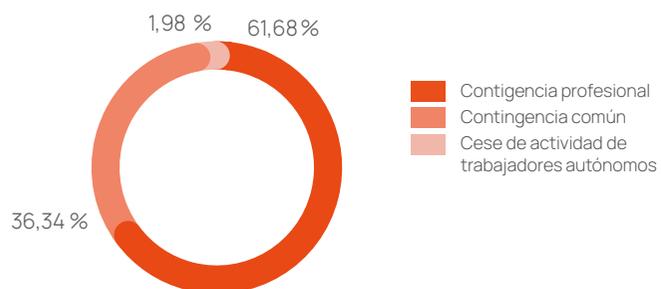
El volumen de cuotas devengadas en 2021 ha alcanzado la cifra de 1.201.907.070 euros, lo que ha supuesto un ligero incremento del 3,24 % respecto al ejercicio precedente.

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 2021 proceden de la protección en contingencias profesionales.

Distribución de cuotas devengadas por tipo de cobertura



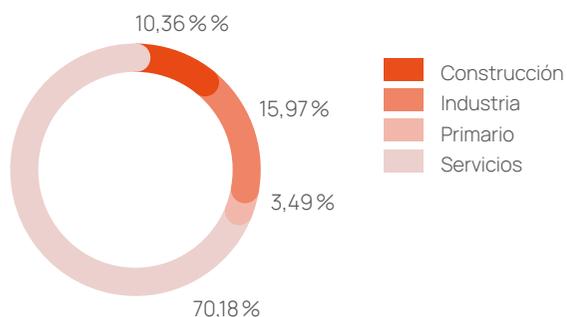
Distribución de cuotas por contingencia y comunidad autónoma (millones de euros)

Comunidad autónoma	2020				2021				Proporción sobre el total (%)
	CP	CC	CATA	Total	CP	CC	CATA	Total	
Andalucía	123,38	55,83	3,67	182,88	135,77	63,32	6,85	205,95	17,14
Aragón	13,57	6,85	0,16	20,58	14,02	7,06	0,29	21,37	1,78
Asturias, Principado de	11,40	5,60	0,22	17,22	12,39	6,23	0,46	19,08	1,59
Baleares, Islas	10,59	5,88	0,13	16,60	10,81	6,26	0,26	17,32	1,44
Canarias	17,37	8,89	0,29	26,55	17,97	9,46	0,58	28,02	2,33
Cantabria	7,35	3,77	0,20	11,31	7,97	4,13	0,36	12,46	1,04
Castilla-La Mancha	42,39	19,71	1,69	63,78	47,40	22,57	2,89	72,86	6,06
Castilla y León	40,19	20,96	1,47	62,62	43,76	23,26	2,53	69,55	5,79
Cataluña	57,50	33,65	0,70	91,86	59,07	35,52	1,45	96,03	7,99
Ceuta, C. autónoma de	0,90	0,31	0,00	1,20	0,91	0,30	0,00	1,21	0,10
Extremadura	10,98	5,94	0,40	17,32	12,35	6,82	0,72	19,90	1,66
Galicia	48,43	27,49	1,09	77,02	51,61	30,02	1,93	83,56	6,95
La Rioja	5,35	2,92	0,20	8,47	5,88	3,31	0,36	9,55	0,79
Madrid, Comunidad de	210,54	184,28	8,28	403,11	201,76	162,28	0,54	364,58	30,33
Melilla, C. autónoma de	0,81	0,25	0,01	1,07	0,94	0,28	0,02	1,24	0,10
Murcia, Región de	20,70	7,71	0,56	28,98	22,53	8,78	1,00	32,30	2,69
Navarra, Com. foral de	10,24	4,56	0,18	14,98	12,00	5,12	0,32	17,44	1,45
País Vasco	37,50	16,67	0,76	54,93	39,54	18,10	1,45	59,09	4,92
Valenciana, Comunidad	41,55	21,24	0,93	63,72	44,71	23,87	1,82	70,39	5,86
Total	710,74	432,51	20,97	1.164,22	741,38	436,70	23,83	1.201,91	100,00

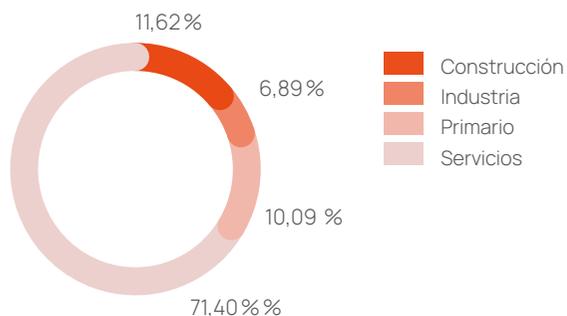
★ CP: Contingencia profesional. CC: Contingencia común. CATA: Cese de actividad de trabajadores autónomos.

La distribución del total de cuotas por sectores refleja que siete de cada diez euros recaudados han correspondido al sector servicios (70,18%). 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



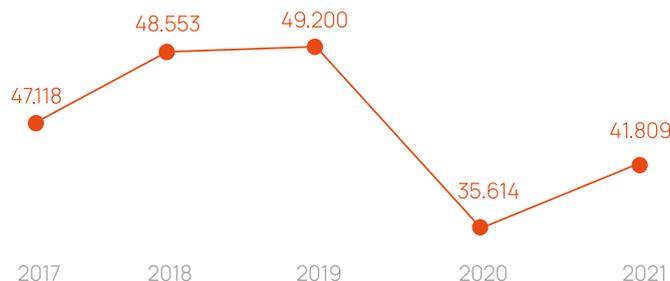
ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA PROFESIONAL

ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

En 2021, se han producido 80.595 contingencias profesionales, lo que ha supuesto un aumento de un 13,22% respecto al año anterior. De todas estas contingencias, el 51,88% (41.809 de las que 358 han sido enfermedades profesionales) han requerido una baja médica, lo que ha constituido un aumento del 17,39% respecto al año 2020.

La serie histórica de los últimos cinco años refleja como Fraternidad-Muprespa ha gestionado un 11,27% menos de contingencias profesionales con baja que en 2017.

Evolución de las contingencias profesionales con baja



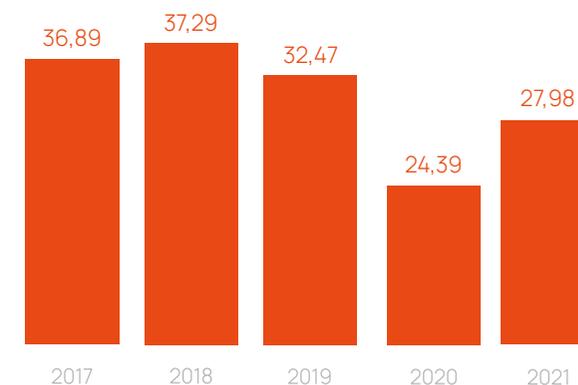
Si se profundiza en el análisis de los datos del ejercicio 2021, se observa que el 63,46% de los accidentes se han producido en el centro de trabajo, y de ellos el 99,37% han sido calificados con grado leve. Lamentablemente esta cifra no ha alcanzado el 100%, por lo que Fraternidad-Muprespa ha acompañado a 215 pacientes graves y ha perdido por fallecimiento a 47 trabajadores protegidos, 6 menos que en 2020.

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

Grado	Evolución 2020/2021			
	2020	2021	Diferencia	Variación(%)
Leve	35.335	41.547	6.212	17,58
Grave	226	215	-11	-4,87
Mortal	53	47	-6	-11,32
Total	35.614	41.809	6.195	17,39

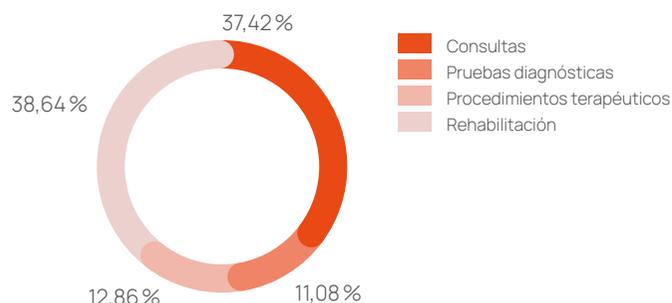
El aumento del número de accidentes se identifica con la recuperación de la actividad económica tras el año más duro de la pandemia. Resulta interesante observar el índice de incidencia que relaciona el número de accidentes y la población protegida (calculado como el número de accidentes de trabajo por cada 1.000 trabajadores protegidos).

Evolución del índice de incidencia



Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo en sus centros propios 949.104 asistencias sanitarias a los 80.595 pacientes que han sufrido alguna contingencia profesional, lo que da una media de casi 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 40 días de media, se traduce en una actuación sanitaria cada 3,42 días de baja.

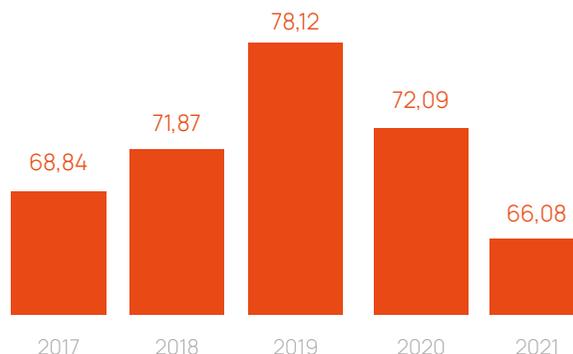
Distribución de la actividad en contingencia profesional por tipo de actuación



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 los tiempos muertos en los procesos, revisar los procedimientos internos y apoyarse en las más innovadoras técnicas, consiguiendo con ello reducir la estancia media en hospitalización, del paciente en las instalaciones propias, hasta los 3,8 días.

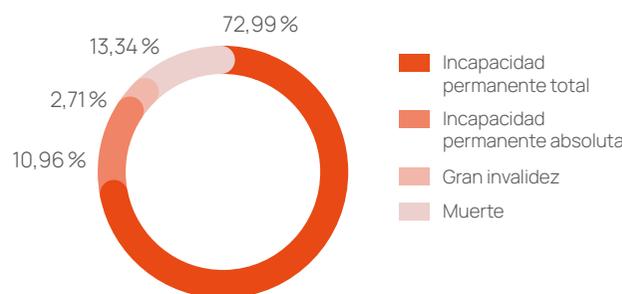
Los gastos de la incapacidad temporal por contingencia profesional (costes asociados a los accidentes de trabajo con baja y sin secuelas) han supuesto 66.080.245 euros en 2021, es decir, un gasto inferior en un 8,33 % al del ejercicio anterior, y un 4,01 % menor que el realizado en 2017.

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 99 millones de euros, frente a los 104 millones del año anterior, lo que ha representado un descenso del 4,48 %.

Distribución de capitales renta por tipo de pensión



PRESTACIONES DE RIESGO POR EMBARAZO Y LACTANCIA

En el ejercicio 2021, la Mutua ha concedido 5.701 prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia, es decir, un 6,22 % más que el año anterior. En total se han

entregado prestaciones por 539.173 días de incapacidad laboral por riesgo en el embarazo y lactancia, un 0,96 % más que en 2020.

La cifra destinada a esta prestación ha aumentado en 2021, abonándose 28.079.566 euros, que se traducen en un 2,51 % más que en 2020.

Para la gestión y valoración del riesgo laboral durante el embarazo, Fraternidad-Muprespa ha seguido pautas de la Guía de ayuda publicada por la Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia en su tercera edición (diciembre 2020).

PRESTACIONES POR CUIDADO DE MENORES

Fraternidad-Muprespa ha reconocido 440 prestaciones para madres y padres de menores que sufren cáncer u otras enfermedades graves, por un importe total de 13.349.827 euros, un 21,76 % más que lo abonado en el año 2020.

PRESTACIONES POR CESE DE ACTIVIDAD DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

La Mutua ha reconocido 185 prestaciones por el cese de actividad de trabajadores autónomos (no extraordinarias) frente a las 183 reconocidas en 2020, por un importe de 5.060.747 euros, lo que supone un aumento del 332 %, frente a los 1.170.355 euros de 2020.

En 2021 se ha asumido -con cargo a esta contingencia- la cantidad de 16.792.783 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 una disminución de 3.186.940 euros respecto al ejercicio 2020.

SISTEMA DE REDUCCIÓN DE LAS COTIZACIONES POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES

En 2021 no ha habido tramitación del sistema Bonus para las cotizaciones generadas durante el año 2020, como ya ocurriera en el ejercicio anterior. Las tramitaciones realizadas a lo largo del ejercicio 2021 han correspondido a resoluciones recibidas de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS), sobre recursos al alza de campañas anteriores.

Solicitudes favorables e importe del incentivo resuelto por campaña

Campaña	Núm. solicitudes favorables	Importe total incentivo (euros)
2014	6	104.883,30
2015	2	10.071,29
2016	5	80.948,40
2017	-	-
2018	15	620.602,80
Total	28	816.505,79

PRESTACIONES ESPECIALES

Fraternidad-Muprespa ofrece a trabajadores y familiares de los accidentados ayudas que, a través de la Comisión de Prestaciones Especiales, se destinan a completar las prestaciones reglamentarias que la Seguridad Social dispone. En 2021, dicha comisión ha concedido 284 ayudas (frente a 375 en 2020) por un importe total de 511.767,70 euros, cifra que representa incremento del 30,99% respecto al año anterior, pasando de 390.699,19 euros en 2020 a 511.767,70 euros en 2021.

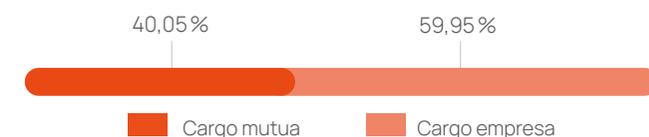
Desglose de las ayudas concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales por tipo de ayuda

Tipo de ayuda	Importe (euros)	Proporción sobre el total (%)
Acompañamiento		
Ayudas a domicilio	25.497,34	4,98
Ayudas de alojamiento	6.000	1,17
Gastos acompañante	10.950	2,14
Mejoras sanitarias		
Tratamiento especial	5.475,31	1,07
Otros		
Otros: Económicas	7.838,4	1,53
Otros: Mejoras sanitarias	25.012,01	4,89
Rehabilitación y recuperación		
Ayuda para costear el ingreso en un centro socio-sanitario o residencial	14.403,07	2,81
Ayuda para costear los gastos vinculados al ingreso de un trabajador en un centro hospitalario	31.537,85	6,16
Ayuda para prótesis y ayudas técnicas no regladas	14.027,23	2,74
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	22.728,23	4,44
Ayuda para el acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación	4.036,17	0,79

Ayuda para la adaptación de vehículo	14.757,6	2,88
Ayuda para la adquisición de vivienda habitual adaptada	102.529	20,03
Ayuda para la eliminación de las barreras en la vivienda habitual	152.109,6	29,72
Otras prestaciones		
Ayuda para el mantenimiento de la posesión o disfrute de la vivienda habitual	62.982,75	12,31
Ayuda para la formación en el cuidado de personas en situación de gran invalidez	400	
Complemento al auxilio por defunción	11.233,14	2,19
Reorientación profesional y adaptación del puesto de trabajo		
Cursos para la formación profesional e inserción socio laboral	250	0,05
Total	511.767,70	100

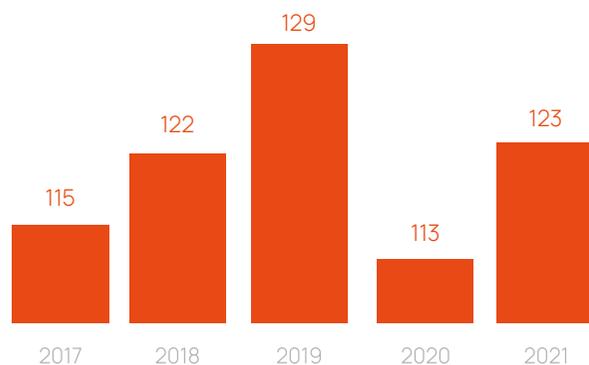
ACTIVIDAD EN CONTINGENCIA COMÚN

En el año 2021 se han atendido 306.283 procesos de contingencias comunes (sin incluir procesos COVID-19) entre los mutualistas de Fraternidad-Muprespa, lo que ha supuesto un aumento de un 16,59% respecto al año anterior. De estos, 122.673, es decir un 40,05%, lo han sido con cargo a Fraternidad-Muprespa. 🌸



Si se analiza la serie histórica de los últimos cinco años, se observa un aumento en el número de procesos gestionados de un 7,07 % con respecto al ejercicio 2017. Se ha retomado el incremento progresivo desde 2017 a 2019 (la serie ascendente tenía su origen en el ejercicio 2012, punto de partida con 84.743 procesos) situándose en una cifra similar a la de 2018.

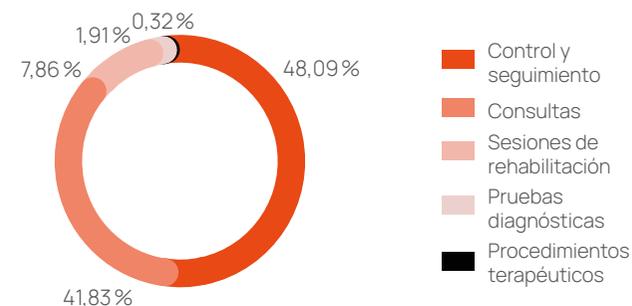
Evolución de las contingencias comunes con cargo a Fraternidad-Muprespa (miles)



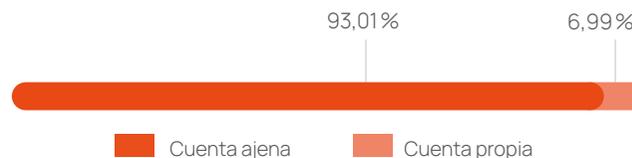
Fraternidad-Muprespa ha mantenido una actitud activa en la recuperación de los trabajadores de baja por contingencias comunes y en la reducción de la duración de sus bajas. Esta gestión se ha traducido en 283.175 actuaciones sanitarias y 262.306 actuaciones de control y seguimiento que se han realizado a los 80.500 pacientes con cargo a la Mutua.

En este sentido, cabe subrayar la recuperación de actuaciones sanitarias presenciales respecto a las actuaciones de control y seguimiento, con un aumento de un 40,74 % respecto a 2020, debido a la reducción de las restricciones a la movilidad impuestas por la pandemia.

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 2021, al igual que en 2020, dicha evolución se pone en relación a los procesos de contingencia común incluyendo y sin incluir la COVID-19.

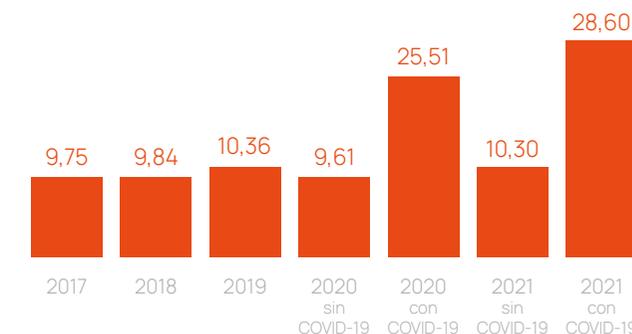
Así, en la incidencia para los procesos de contingencia común con cargo a Mutua se aprecia una subida de 18

puntos respecto a 2019, teniendo en cuenta los procesos COVID-19, y de 19 puntos con respecto al de 2017.

Sin embargo, si no se incluyen los procesos COVID-19, la incidencia se mantiene estable respecto a 2019, superando en medio punto que el dato de 2017.

Si se comparan los dos años de COVID-19, la incidencia teniendo en cuenta los procesos COVID-19 sube 3 puntos, mientras que si no se incluyen estos procesos la incidencia sube 0,69 puntos.

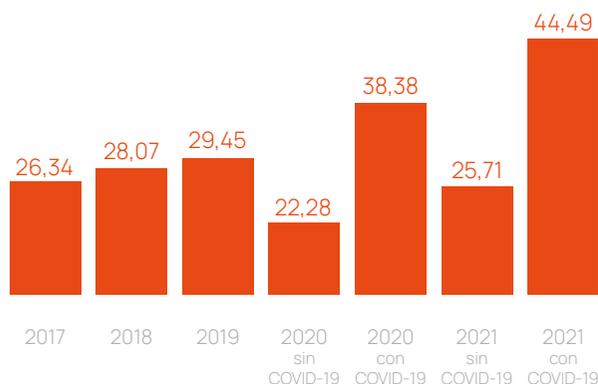
Evolución del índice de incidencia en contingencia común con cargo a Fraternidad-Muprespa



La incidencia para el total de procesos de contingencia común (con cargo a la Mutua y a la empresa) sube 15 puntos respecto a 2019 y de 18 puntos con respecto al de 2017, teniendo en cuenta los procesos COVID-19.

Por el contrario, si se descuentan los procesos COVID-19, la incidencia baja 3,74 puntos respecto a 2019 y 0,63 respecto a 2017.

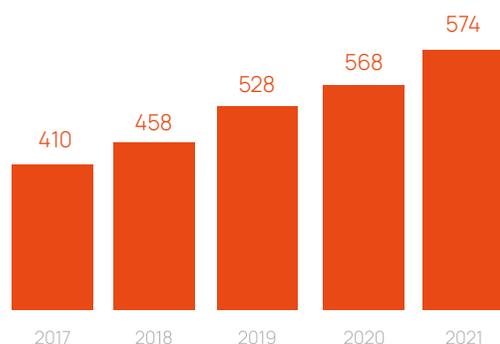
Evolución del índice de incidencia en contingencia común



Finalmente, si se comparan los dos años de COVID-19 (2020 y 2021), la incidencia para el total de procesos de contingencia común (con cargo a Mutua y a la empresa) teniendo en cuenta los procesos COVID-19 se han incrementado en 6 puntos, mientras que si no se incluyen estos procesos la incidencia tiene un aumento menor, situándose en 3,43 puntos.

Los gastos de la incapacidad temporal por contingencia común (costes asociados a los procesos con cargo a la Mutua) han supuesto 573.688.004 euros en 2021, un 1,07% más que en el ejercicio anterior.

Evolución del 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 y 2021 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 2021 se han reconocido 64.925 prestaciones y se han pagado unos 177,5 millones de euros.

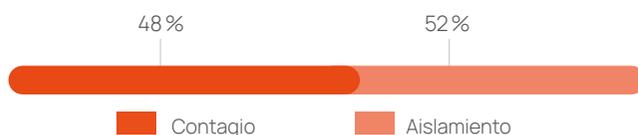
Desglose del gasto en prestaciones por cese de actividad de trabajadores autónomos debidas a la COVID-19

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.	4	6.472
POECATA (I a V y PROPOECATA) Prestación extraordinaria que permite el mantenimiento de la actividad. Equivalente al cese ordinario pero sin obligar a cerrar. Art. 9 RD-ley 24/2020; D.A. 4ª RD-ley 30/2020; Art. 7 RD-ley 2/2021; Art. 7 RD-ley 11/2021; Art. 10 RD-ley 18/2021.	34.824	118.983.485
PETECATA (II a V) Prestación extraordinaria de cese actividad de trabajadores autónomos de temporada. Art. 14 RD-ley 30/2020; Art. 8 RD-ley 2/2021; Art. 9 RD-ley 11/2021; Art. 12 RD-ley 18/2021.	309	165.058
PECANE I (I a IV) Prestación extraordinaria de cese actividad para trabajadores autónomos obligados a suspender su actividad. Art. 13.1 RD-ley 30/2020; Art. 5 RD-ley 2/2021; Art. 6 RD-ley 11/2021; Art. 9 RD-ley 18/2021.	7.610	4.239.348
PECANE II (I a IV) Prestación extraordinaria de cese actividad para trabajadores autónomos que no pudieran optar a otra de las prestaciones reguladas. Art. 13.2 RD-ley 30/2020; Art. 6 RD-ley 2/2021; Art. 8 RD-ley 11/2021; Art.11 RD-ley 18/2021.	22.178	54.142.479
Total	64.925	177.536.842

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 una tramitación de más de 223 mil procesos, cuyo gasto ha alcanzado los 118 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/1261/2021 de 16 de noviembre, y la Resolución de 16 de diciembre de 2021 de la Intervención General de la Seguridad Social por las que se dictan instrucciones para el cierre contable del ejercicio 2021 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

Siguiendo instrucciones de la Intervención General de la Seguridad, de acuerdo con lo establecido por la Resolución de 1 de julio de 2011, las cuentas de resultados y balance oficiales correspondientes al ejercicio 2021 que figuran

como anexo en la presente memoria, han sido reexpresadas con motivo de la existencia de movimientos que, aun habiendo sido registrados en el actual ejercicio 2021, afectan a ejercicios anteriores.

MARCO GENERAL DEL EJERCICIO

El ejercicio 2021 ha estado caracterizado por el impacto de la pandemia del COVID-19 aunque en menor medida que en el 2020. Las prestaciones por cese de actividad de los trabajadores autónomos (CATA COVID) así como la de incapacidad temporal por COVID-19 (IT COVID) han supuesto un gasto sensiblemente inferior al del año 2020.

También las exoneraciones de cuotas de empresas y autónomos no ingresadas por la Mutua y compensadas con ingresos extraordinarios han sido menores a las del año 2020. Cabe destacar que en el resultado a distribuir del ejercicio se han imputado exoneraciones de cuotas del año 2020 por importe de 18,9 millones que quedaron pendientes en el año 2020.

Esta disminución de las prestaciones extraordinarias, así como la mejora de la incapacidad temporal del accidente de trabajo y la contención de la incapacidad temporal de la contingencia común y la invalidez, muerte y supervivencia (IMS) son los factores determinantes de la mejora del resultado del ejercicio respecto al año 2020.

Así mismo, y con carácter extraordinario, las cuentas han sido modificadas en su rendición para incorporar los ingresos extraordinarios correspondientes a la aplicación de la orden de cotización del año 2021 con efectos retroactivos desde el 1 de septiembre.

Nueva orden de cotización PCM/1353/2021 para el ejercicio 2021

La nueva orden de cotización PCM/1353/2021 para el ejercicio 2021 incrementa notablemente la fracción cuota y los tipos del suplemento financiero de contingencias comunes (CC):

Fracción cuota CC			
Régimen	Anterior	Nuevo	Aumento (%)
General	0,051	0,06	17,65%
Autónomo	0,055	0,06	9,09%

Suplemento insuficiencia financiera CC			
Tramos	Anterior	Nuevo	Aumento (%)
Tramo 1	0,055	0,07	27,27%
Tramo 2	0,06	0,075	25,00%

Aunque la orden se ha publicado en diciembre de 2021 tiene efectos retroactivos desde el 1 de septiembre de 2021. El impacto en las cuentas rendidas ha sido de 13,36 millones, de los cuales 5,2 se deben al aumento de la fracción cuota del mes de diciembre y 8,16 millones a la regularización de los coeficientes del suplemento de insuficiencia financiera de contingencias comunes.

BALANCE DE SITUACIÓN ECONÓMICO PATRIMONIAL

El resultado del ejercicio ha mejorado 12,3 millones, un 44 % respecto a 2020. El patrimonio generado ha pasado de 399,5 millones en 2020 a 391,2 en 2021. Este leve descenso ha sido debido a que la reserva que figura en balance es la que aplica al resultado del ejercicio 2020 y a que el resultado de ejercicios anteriores del año 2020 se ha reexpresado incrementándose con ingresos por cuotas registrados en el año 2021 pero que son de ejercicios anteriores.

El detalle de las cuentas de resultados y balances correspondientes al ejercicio 2021 se encuentra en el anexo Cuentas anuales de la versión completa del Informe anual y Memoria de sostenibilidad.

Pasivo (euros)

	Reexpresado 2020	2021
Patrimonio generado	399.526.087,69	391.242.604,32
1. Reservas	304.448.880,08	298.653.567,63
2. Resultado de ejercicios anteriores	122.931.493,06	108.156.548,40
3. Resultado de ejercicio	-27.854.285,45	-15.567.511,71
Ajustes por cambio de valor	0,00	0,00
Otros incrementos patrimoniales	29.168,22	28.068,41
Deudas a largo plazo	1.003.952,46	968.416,10
Provisiones a corto plazo	49.868.336,26	74.912.159,24
Deudas a corto plazo	948.949,38	983.562,19
Acreedores y otras cuentas a pagar	365.779.259,82	227.914.467,19
Total	817.155.753,83	696.049.277,45

Activo (euros)

	Reexpresado 2020	2021
Inmovilizado material	127.018.384,86	127.118.869,23
Inversiones financieras a largo plazo	6.242.128,77	6.105.594,99
Deudores y otras cuentas a cobrar	640.788.331,54	440.443.069,98
Inversiones financieras a corto plazo	921.236,22	1.011.710,87
Existencias y ajustes por periodificación	1.158.101,98	1.140.236,37
Efectivo y otros activos líquidos	41.027.570,46	120.229.796,02
Total	817.155.753,83	696.049.277,45

El importe del efectivo ha experimentado también un importante ascenso pasando de 41 millones a 120,2 millones de euros. El principal motivo de esta subida es que la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) ha transferido en efectivo a la Mutua una serie de partidas extraordinarias que en otros ejercicios no se recibían en efectivo y quedaban registradas en la cuenta 5501 de deudores con la TGSS. Entre estas partidas cabe destacar las siguientes:

Importe de las transferencias de la TGSS por tipo

	Importe (euros)
IT COVID	143.477.273,06
Exoneraciones empresas	41.104.451,88
Exoneraciones autónomos	16.805.977,05
Suplemento de insuficiencia financiera de CC	52.935.537,63
Total	254.323.239,62

CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

Ingresos

El incremento de los trabajadores afiliados por cuenta ajena, provocado por la mejora de la situación económica, ha sido el factor determinante en la subida del 3,24 % de los ingresos por cotizaciones sociales. También han sido relevantes los ingresos extraordinarios de las exoneraciones de cuotas no ingresadas por las empresas y compensadas por la Seguridad Social cuyo importe ha sido de 42,15 millones.

Los ingresos de contingencias comunes contienen una partida de 36,2 millones del suplemento de insuficiencia financiera.

La disminución de los ingresos por prestaciones de servicios se ha debido a un cambio de criterio contable, dado que a partir a partir del año 2021 los ingresos correspondientes a refacturaciones a terceros de gastos de asistencia sanitaria con medios ajenos han pasado a registrarse dentro de la partida de otros ingresos (cuenta 773 reintegros).

La partida otros ingresos ha experimentado una reducción muy importante de 273 millones debido a la disminución de los ingresos extraordinarios asociados a las prestaciones COVID (CATA COVID e IT COVID) y exoneraciones de cuotas.

Gastos

El importe de los gastos ha experimentado un descenso notable de 258,9 millones de euros debido en su mayor parte a las nuevas prestaciones CATA COVID. Las prestaciones de accidente de trabajo han presentado una disminución relevante debido al buen comportamiento de la siniestralidad en esta contingencia. Las prestaciones de contingencias comunes se han mantenido en un nivel similar al 2020 dándose la peculiaridad de que se ha producido un aumento de procesos pero a su vez una disminución de la duración media de los mismos.

La partida del resto de gastos se ha incrementado en 19 millones de euros debido al aumento de partidas como compras, servicios exteriores y asistencia sanitaria con medios ajenos (5,9 millones), pérdidas por cuotas incobrables (8,4 millones) y la provisión de contingencias en tramitación (8,9 millones).

Resultado

El resultado del ejercicio ha sido de 21.022.113,78, cantidad sensiblemente superior al del déficit de 13.079.340,79 del año 2020. Dentro del resultado neto generado por cuotas están incluidos 18,9 millones de exoneraciones de cuotas del ejercicio 2020.

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 sig-

Ingresos (euros)			Evolución 2020/2021	
Concepto	2020	2021	Diferencia	Variación (%)
Cotizaciones sociales	1.164.219.207,86	1.201.907.070,16	37.687.862,30	3,24
* Accidentes de trabajo	710.744.653,78	741.380.353,93	30.635.700,15	4,31
* Contingencias comunes	432.509.513,15	436.699.741,54	4.190.228,39	0,97
* Cese de actividad	20.965.040,93	23.826.974,69	2.861.933,76	13,65
Prestaciones de servicios	5.032.507,13	3.704.936,23	-1.327.570,90	-26,38
Ingresos financieros	143.211,83	149.404,55	6.192,72	4,32
Otros ingresos	692.372.091,84	419.261.668,63	-273.110.423,21	-39,45
Total	1.861.767.018,66	1.625.023.079,57	-236.743.939,09	-12,72

Gastos (euros)			Evolución 2020/2021	
Concepto	2020	2021	Diferencia	Variación (%)
Prestaciones sociales	1.298.265.709,51	1.039.310.628,83	-258.955.080,68	-19,95
* Accidentes de trabajo	251.158.119,08	237.961.184,89	-13.196.934,19	-5,25
* Contingencias comunes	567.854.574,37	573.946.337,60	6.091.763,23	1,07
* Cese de actividad	479.253.016,06	227.403.106,34	-251.849.909,72	-52,55
Transferencias	325.817.503,47	317.362.127,15	-8.455.376,32	-2,60
Otros gastos	264.381.980,34	283.917.835,29	19.535.854,95	7,39
Total	1.888.465.193,32	1.640.590.591,27	-247.874.602,05	-13,13

Resultado (euros)			Evolución 2020/2021	
Concepto	2020	2021	Diferencia	Variación (%)
Ingresos	1.861.767.018,66	1.625.023.079,57	-236.743.939,09	-12,72
Gastos	1.888.465.193,32	1.640.590.591,28	-247.874.602,04	-13,13
Resultado del ejercicio corriente	-26.698.174,66	-15.567.511,71	11.130.662,95	41,69
Resultado de ejercicios anteriores	33.771.577,74	31.887.060,61	-1.884.517,13	-5,58
Resultado neto generado por cuotas	-20.152.743,87	4.702.564,88	24.855.308,75	123,33
Resultado del ejercicio	-13.079.340,79	21.022.113,78	34.101.454,57	260,73

nificativa 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 relevantes en el resultado total.

Resultado por actividades

El resultado de contingencias profesionales ha sido de 180,19 millones de euros debido al buen comportamiento de los indicadores de gestión. El resultado de la contingencia común ha sido de -161,13 millones de euros y se mantiene en un déficit similar al del año 2020 (-158 millones).

En el caso del cese de actividad, el resultado obtenido de 1,96 millones de euros mejora respecto al del año 2020 (déficit de 11 millones). El factor principal de esta mejora ha sido por una parte el aumento de las cuotas (incremento de tarifas) y el descenso de gastos de personal debido al menor número de procesos que hace que el importe del gasto a repartir en esta partida sea menor.

Resultado distribuido por actividades (euros)

Resultados	Actividad			Total
	Contingencia profesional	Contingencia común	Cese de actividad de trabajadores autónomos	
Ejercicio corriente	157.599.302,14	-170.663.372,18	-2.503.441,66	-15.567.511,71
Ejercicios anteriores	17.751.925,86	13.280.595,58	854.539,17	31.887.060,61
Neto generado por cuotas	4.843.700,04	-3.749.819,45	3.608.684,29	4.702.564,88
Resultado del ejercicio	180.194.928,04	-161.132.596,05	1.959.781,80	21.022.113,78

PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE RESULTADO

La reserva de estabilización de contingencias profesionales ha aumentado en 18,79 millones de euros y compensa el resultado negativo de las contingencias comunes que se ha incrementado en 269.587,54 de euros para alcanzar su límite inferior del 5 % de las cuotas cobradas en el ejercicio.

El resultado del cese de actividad de los autónomos incrementa en 1,96 millones de euros la reserva y queda establecida por encima de su límite inferior del 5 % de las cuotas cobradas en el ejercicio.

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

Reserva	Incremento (euros)
Estabilización de contingencia profesional	18.792.744,44
Estabilización de contingencia común	269.587,54
Cese de actividad de trabajadores autónomos	1.959.781,80
Reserva complementaria de contingencia profesional	0,00
Reserva de asistencia social de contingencia profesional	-511.767,70
Total	20.510.346,08

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 superávit en el resultado del ejercicio ha permitido aumentar en 20,51 millones de euros las reservas. La reserva de estabilización de contingencias profesionales queda dotada al 37,86 % de las cuotas del último trienio. Este porcentaje es mayor que el 37,77 % del año 2020. Pese a que el importe de la reserva de estabilización de contingencias profesionales ha aumentado en 18,70 millones, el porcentaje se mantiene porque sube la base (importe medio de las cuotas del último trienio) sobre la que se calcula el porcentaje de las reservas: en 2021 cada punto de reserva de contingencia profesional ha supuesto 7,17 millones mientras que en 2020 esta cantidad era de 6,67 millones.

La reserva de estabilización de contingencias comunes se sitúa en el límite inferior del 5 % de las cuotas del año 2020 gracias al resultado positivo de contingencia profesional que permite compensar el déficit de su resultado.

Finalmente, la reserva del cese de actividad de autónomos se ha incrementa en 1,96 millones de euros por su resultado positivo hasta 2,69 quedando su porcentaje en el 9,93 % por encima del mínimo del 5 % de las cuotas del año 2021.

Situación final de las reservas (euros)

Reserva	Situación anterior	Dotación/Desdotación	Situación actual	Porcentaje (%)
Estabilización de contingencia profesional	251.843.340,26	18.792.744,44	270.636.084,70	37,86
Estabilización de contingencia común	21.046.311,83	269.587,54	21.315.899,37	5
Cese de actividad trabajadores autónomos	728.320,43	1.959.781,80	2.688.102,23	9,93
Complementaria	0,00	0,00	0,00	
Asistencia social	9.699.031,97	-511.767,70	9.187.264,27	
Total	283.317.004,49	20.510.346,08	303.827.350,57	



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

A 31 de diciembre de 2021, Fraternidad-Muprespa ha tenido unas inversiones financieras en el balance de gestión, por valor de 120.989.114,71 euros, con un aumento de 79.202.225,56 euros respecto a la misma fecha del año anterior, lo que representa un incremento del 189,54 por ciento.

En cuanto al Patrimonio Histórico se refiere, durante el mismo ejercicio, se mantuvo un saldo en cuenta corriente bancaria en balance al cierre del ejercicio de 3.066.811,53 euros.

Por consiguiente:

- Durante el ejercicio 2021 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.
- Ninguna de las operaciones realizadas durante el ejercicio de 2021 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, 21 de julio de 2022



Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós

Presidente de la Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa

CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Los principales contratos de Fraternidad-Muprespa corresponden con carácter general a los siguientes ámbitos:

- 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 2021, se han adjudicado numerosos procedimientos de licitación de bienes, servicios y suministros entre los que destacan los siguientes:

- Asesoría en materia jurídica, representación procesal y defensa técnica en diversos ámbitos territoriales.
- Auditorías internas y externas para la renovación de diversas certificaciones.
- Auxiliares de servicios para diversos centros de la Comunidad de Madrid.
- Desplazamiento para trabajadores protegidos.
- Analíticas.
- Asistencia sanitaria en la especialidad de traumatología y cirugía ortopédica.
- Prevención y control de la legionelosis.
- Servicio de distribución, difusión y seguimiento de notas de prensa.

- Servicio de elaboración de informes de valoración/ta-sación inmobiliaria.
- Pólizas de seguros.
- Diseño gráfico y maquetación.
- Traducción multilingüe.
- Ampliación de dispositivos de almacenamiento en modalidad NAS.
- Licencias de la herramienta Lansweeper.
- Licencias del software Bitdefender.
- Herramienta de búsqueda de legislación aplicable a cada centro de trabajo.
- Licencias de SAP Business Objects.
- Suministro de fax en la nube.
- Cortafuegos.
- Atenciones de carácter social para los empleados de la Mutua.
- Transporte sanitario individual que precisen los pacientes de los centros asistenciales de la dirección provincial de Madrid, Ciudad Real y Guadalajara.
- Asistencia sanitaria ambulatoria y fisioterapia en las provincias de Almería, Burgos y Valencia.
- Asistencia sanitaria hospitalaria en los ámbitos territoriales de Córdoba, La Rioja, Málaga y Murcia.
- Fisioterapia en los ámbitos territoriales de A Coruña, Vizcaya, Cádiz, Cantabria e Islas Baleares.
- Ingreso en régimen de media y larga estancia para pacientes en la Comunidad Autónoma de Madrid.
- Psiquiatría y psicología para la Comunidad Autónoma de Madrid.
- Asistencia a pacientes con daño cerebral adquirido en la Comunidad Autónoma de Madrid.
- Psiquiatría en varios ámbitos territoriales.
- Atención sanitaria telefónica.
- Biomecánica en la Comunidad Autónoma de Cataluña.

- Correo electrónico certificado.
- Gas natural para los servicios centrales.
- Equipos de protección individual.
- Productos de apoyo para los trabajadores protegidos.
- Suministros de oficina.
- Máquinas expendedoras de alimentos y bebidas.
- Sistema informático de almacenamiento de certificados digitales en modalidad cloud.
- Sistema informático de "contact center" en modalidad cloud.
- Sistema informático de control de acceso a la red o NAC.
- Servidor iSeries en régimen de arrendamiento con servicio de mantenimiento.
- Monitores de ordenador de 21,5".
- Ordenadores de sobremesa compactos con servicio de mantenimiento.
- Ordenadores portátiles con servicio de mantenimiento y accesorios.
- Teléfonos móviles.

Asimismo, para dar cumplimiento al Plan de Actualización de Centros, se han publicado y adjudicado en la mayoría de los casos, los siguientes concursos públicos:

- Mantenimiento integral de las salas de radiología de los centros asistenciales y de la resonancia magnética del centro asistencial de Madre de Dios (Madrid).
- Mantenimiento integral de los equipos de Rayos X.
- Mantenimiento de los ceniceros de las calderas de biomasa de Almansa.
- Mantenimiento de los jardines de los centros de Almansa y Plasencia.
- Mantenimiento preventivo de la instalación de saneamiento colgado en Albacete.
- Gestión de los residuos generados en los centros de trabajo ubicados en las Islas.

- Obra de sustitución de la instalación de climatización en Badajoz y Ciudad Real.
- Obras de reforma de los centros de Avilés, José Abascal (Madrid) y Osuna (Sevilla).
- Autoclaves para los centros asistenciales.
- Desfibriladores, que incluye la certificación como espacio cardioprotectado para los centros de destino de los equipos.
- Fuentes de agua.
- Equipo de radiología digital para Éibar y Fuengirola, con servicio de instalación y mantenimiento.
- Mobiliario clínico.

- Sistemas de electroestimulación.
- Cobertura y vestimenta quirúrgica.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La ejecución presupuestaria de Fraternidad-Muprespa en relación a la contratación de bienes y servicios a cierre de 2021 ha sido de 16.792.810,01 euros. De estos, corresponden 14.019.297,06 euros al capítulo 2 de Gastos en bienes corrientes y servicios, 955.919,19 euros al capítulo 4 de Botiquines y reposiciones, 1.155.466,53 euros a otras prestaciones del capítulo 4 (Prótesis, etc.) y 662.127,23 euros al capítulo 6 de Inversiones reales.

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS

Las inversiones en infraestructuras y servicios de apoyo 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 4.593.581,07 euros, de los cuales 4.405.450,51 euros se concentran en aquellas inversiones que superan los 10.000 euros.

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:

- Anestesiología y reanimación.
- Control ambiental.
- Control microbiológico.
- Gases medicinales y otros elementos para su aplicación.
- Arco quirúrgico digital.
- Material médico-hospitalario.
- Motores quirúrgicos.
- Material de osteosíntesis.
- Materiales de uso en quirófanos.
- Material para la aplicación del sistema endoscópico de apertura del ligamento volar del carpo, para el tratamiento del síndrome del túnel carpiano.
- Diverso equipamiento quirúrgico para la unidad de microcirugía.
- Material de radiofrecuencia.



Principales inversiones en infraestructuras y servicios por importe mayor a 100.000 euros 

Proyecto, actuación o contratación de suministro	Ámbito	Importe (euros)  	Mejora la accesibilidad
Nuevo local del centro asistencial de A Coruña (Leasing y obras de adaptación)	Obras e instalaciones	1.557.110,39	Sí
Obra inicial del nuevo centro asistencial de Fuengirola	Obras e instalaciones	684.750,85	Sí
Obras adaptación nuevo local del centro asistencial en Éibar (Gipuzkoa)	Obras e instalaciones	215.371,45	Sí
Reforma parcial del centro asistencial de Pulpí (Almería)	Obras e instalaciones	185.287,09	Sí
Renovación del sistema de climatización del centro asistencial de Ciudad Real	Obras e instalaciones	184.085,67	Sí
Ordenadores portátiles	Sistemas de información	149.478,75	Sí
Ordenadores de sobremesa compactos	Sistemas de información	148.973,55	Sí
Renovación del sistema de climatización del centro asistencial de Badajoz	Obras e instalaciones	143.676,67	Sí
Equipos de electroterapia para los centros asistenciales	Sanitario	136.697,33	No
Arco quirúrgico digital para el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	Sanitario	130.457,84	No
Obras de reforma del centro en Avilés (Asturias)	Obras e instalaciones	107.103,04	Sí
Mobiliario para centros de trabajo	Compras y servicios	100.845,66	No

 En el anexo de la versión completa del Informe anual y Memoria de sostenibilidad se incluye la tabla de todas las inversiones en infraestructuras y servicios de Fraternidad-Muprespa realizados en 2021 con un importe superior a los 10.000 euros e inferior 100.000 euros.

  El importe de las inversiones incluye el IVA.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ODS

- INTEGRACIÓN DE LA RSC Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO pág. 94
- PRÁCTICAS LABORALES RESPONSABLES pág. 95
- RESPONSABILIDAD SOCIO SANITARIA pág. 100
- VOLUNTARIADO CORPORATIVO Y OTRAS ACTIVIDADES DE INTERÉS SOCIAL pág. 103
- SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL pág. 104



La Responsabilidad Social de Fraternidad-Muprespa sienta sus pilares en promover, integrar y difundir en todos sus ámbitos de actuación, el desarrollo de prácticas responsables que contribuyan al impulso de sus valores y principios y a la mejor consecución de las líneas y objetivos estratégicos de los Planes Estratégicos Corporativos, favoreciendo especialmente la transparencia, sostenibilidad y competitividad de la Mutua, y la creación de valor compartido entre sus grupos de interés.

Implantando acciones para favorecer la transparencia y buen gobierno corporativo, la Mutua contribuye a un aumento de la confianza de sus empresas. Una gestión responsable de los recursos humanos ayuda a mejorar la relación con el trabajo y entre las personas de la entidad. El respeto al medioambiente y el consumo responsable inciden en gran parte de los objetivos de cada una de las líneas de actuación (calidad, confianza, eficiencia, etc.). Las actuaciones de cooperación al desarrollo ayudan a la mejora de la relación con la sociedad y al aumento de nuestra visibilidad.

Durante 2021 Fraternidad-Muprespa ha perseguido firmemente que sus acciones de Responsabilidad Social estén vinculadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) para avanzar en la Agenda 2030.

Con el objetivo de arbitrar su actividad en términos de responsabilidad social, la Mutua cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Corporativa encargado de fijar y supervisar las líneas de actuación en el estricto cumplimiento de los requerimientos legales.



Informe de Progreso 2020
unglobalcompact.org

INTEGRACIÓN DE LA RSC Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO

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

PACTO MUNDIAL

Renovación de la adhesión ●●●

El Pacto Mundial es una iniciativa de la ONU que lidera la sostenibilidad empresarial en el mundo, donde las empresas y organizaciones adheridas alinean estrategias y acciones con Diez Principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción para promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En 2021, conforme a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), la Mutua ha renovado nuevamente su compromiso de adhesión a través del cual se responsabiliza a seguir avanzando en la promoción de la salud en el entorno laboral, en línea con los desafíos del Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS 3 Salud y Bienestar íntimamente ligado a la misión, visión y valores de la entidad.

Informe de Progreso 2020 ●

El Informe de Progreso es el compromiso básico y la principal obligación como entidad adherida al Pacto Mundial, a través del cual se reportan de forma periódica las acciones relativas a la implementación de los Diez Principios y al cumplimiento de los 17 ODS.

La elaboración del Informe de Progreso se lleva a cabo desde la unidad de Comunicación interna y responsabilidad social de la Mutua, en base al Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad.

En 2021 se ha presentado el informe correspondiente al año 2020.

INFORME ANUAL Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

Reporte transparente y responsable ●●

El Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad es un trabajo participativo de todas las unidades organizativas de la Mutua responsables de su gestión, que aportan los resultados e información más relevantes de cada ejercicio.

El Informe recoge aquella información más importante para cada uno de los grupos de interés, en un ejercicio de transparencia sobre la gestión de la entidad. Para ello, se elabora de conformidad con los estándares Global Reporting Initiative (GRI), prestando atención a la exhaustividad, comparabilidad y claridad de la información, y 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.

ACUERDOS RESPONSABLES

Colaboración ●●●

Durante 2021, la Mutua ha firmado tres nuevos acuerdos de colaboración de distinta índole, con: el Instituto Internacional de Salud y Hábitos Saludables, para divulgar, difundir y desarrollar conocimiento dentro del ámbito competencial de la actividad de la Mutua; el Colegio de Farmacéuticos de Madrid, para que todas las farmacias de la Comunidad de Madrid puedan dispensar medicamentos y productos sanitarios prescritos por los facultativos de la Mutua; y la Fundación AXA, para la difusión de la exposición de carteles de prevención del siglo XX.

PRÁCTICAS LABORALES RESPONSABLES

Fraternidad-Muprespa lleva a cabo 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.

COMPROMISO CON LA IGUALDAD

Renovación ●●

Fraternidad-Muprespa ha renovado el Compromiso con la Igualdad adquirido por la dirección de la entidad con fecha 2 de julio de 2009, declarando que se continuarán estableciendo y desarrollando políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de la empresa, garantizándose también el principio de transparencia retributiva mediante la implantación de un sistema de valoración de puestos de trabajo con perspectiva de género, que asegure el principio de igualdad retributiva por trabajo de igual valor, y elaborando el registro y la auditoría retributiva a que se refiere el RD 902/2020 de 13 de octubre.

Este compromiso ha estado presente desde hace más de 12 años en Fraternidad-Muprespa, hecho que pone en valor la implicación de la entidad en materia de igualdad.

IV PLAN DE IGUALDAD

Prórroga y negociación ●●

El 1 de febrero de 2021, el director de Recursos Humanos y RSC de la Mutua, ha promovido la negociación del IV Plan de Igualdad en virtud de lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, 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.

Con fecha 25 de febrero de 2021, se ha constituido la Comisión Negociadora del IV Plan de Igualdad de Fraternidad-Muprespa, asumiendo además de las funciones previstas en el RD 901/2021, las que hasta ese momento venía ejerciendo la Comisión de Igualdad de la Mutua, quedando suspendida durante el periodo de negociación y hasta el 31 de diciembre de 2021, fecha en la que han finalizado los trabajos de esta comisión.

Paralelamente, las partes han aprobado el "Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Negociadora del IV Plan de Igualdad de Fraternidad-Muprespa".

En noviembre de 2021, la Comisión Negociadora ha dado por finalizado el diagnóstico de situación de la Mutua con datos correspondientes al ejercicio 2020.

Para llevar a cabo el diagnóstico se ha realizado una encuesta entre los empleados de la entidad sobre la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la Mutua. La encuesta ha sido anónima y confidencial, permitiendo el análisis de los datos en bloque, agrupándolos por sexo, edad (mayor de 45 o menor), con o sin hijos, grupo profesional, puesto y antigüedad; nunca de forma individual.

Durante el periodo de negociación y elaboración del IV Plan de Igualdad, ha continuado en vigor el III Plan de Igualdad de la Mutua, prorrogado con el fin de completar su ejecución. Fruto de dicha prórroga y en respuesta a la implantación de las acciones previstas en el mismo, se ha implementado el sistema de intercambio de jornadas de carácter autogestionado, dirigido al personal sanitario y de admisión de los centros asistenciales, que tiene como finalidad favorecer la conciliación y corresponsabilidad.

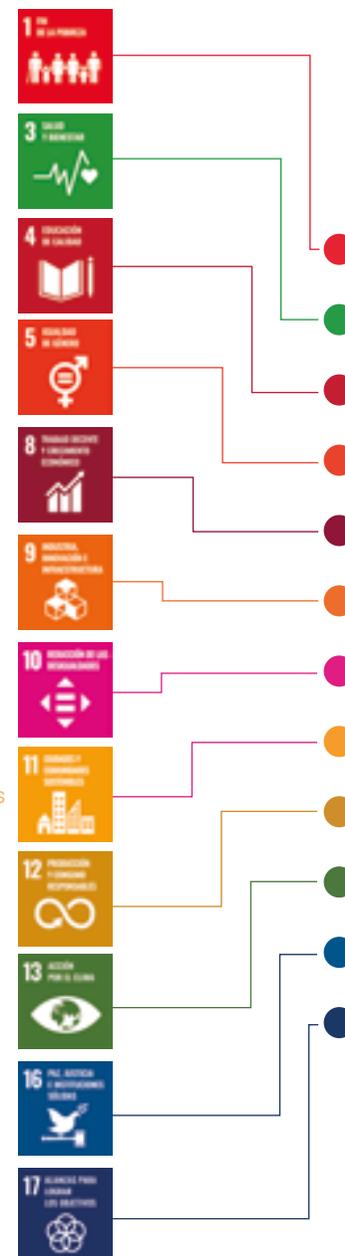
DISTINTIVO DIE

Informe anual ●●

En marzo de 2021 se ha elaborado el IV informe anual de seguimiento, que es un requisito normativo para el mantenimiento del Distintivo Igualdad en la Empresa (DIE), que

- ODS 1
Fin de la pobreza
- ODS 3
Salud y bienestar
- ODS 4
Educación de calidad
- ODS 5
Igualdad de género
- ODS 8
Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 9
Industria, innovación e infraestructura
- ODS 10
Reducción de las desigualdades
- ODS 11
Ciudades y comunidades sostenibles
- ODS 12
Producción y consumo responsable
- ODS 13
Acción por el clima
- ODS 16
Paz, justicia e instituciones solidarias
- ODS 17
Alianzas para lograr los objetivos

Leyenda ODS



Fraternidad-Muprespa obtuvo en 2016, dando a conocer la evolución reciente de la política de igualdad entre mujeres y hombres en la entidad.

El Distintivo Igualdad en la Empresa es una marca de excelencia que otorga el Ministerio de Igualdad a empresas y otras entidades que destaquen en el desarrollo de políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, mediante la implantación de planes y medidas de igualdad, en áreas como el acceso al empleo y las condiciones de trabajo, incluidas las medidas de conciliación y corresponsabilidad, la política retributiva con enfoque de género, la comunicación inclusiva, los aspectos relativos al modelo organizativo, la Responsabilidad Social Empresarial, etc.

8 DE MARZO DÍA DE LA MUJER

Conmemoración ●●

Con motivo del Día de la Mujer y a lo largo de la primera semana del mes de marzo de 2021, la Mutua ha rendido homenaje a 8 mujeres líderes en su generación por la contribución y experiencia en el campo de la educación y por su lucha a favor de los derechos de las mujeres.

El homenaje a las 8 mujeres educadoras ha estado relacionado con la celebración interna del año UNICO (Universidad Corporativa) en Fraternidad-Muprespa.

25 NOVIEMBRE, CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Campaña de concienciación ●●●●

El Instituto de las Mujeres emplaza anualmente a todos los miembros de la Red DIE a conmemorar y dar visibilidad al Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

La Mutua ha participado en esta iniciativa a lo largo del mes de noviembre a través de una campaña de comunicación interna bajo el nombre "Di no a la violencia que no ves",

tratando de visibilizar aquellos tipos de violencia menos visibles. En el ámbito de la comunicación externa, la Mutua se ha adherido a la campaña "Juntas".

El Instituto de las Mujeres es un organismo autónomo español adscrito al Ministerio de Igualdad, que tiene como funciones impulsar y desarrollar la aplicación transversal del principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

MARCA ASTURIANA DE EXCELENCIA EN IGUALDAD

Renovación ●●●●

El Instituto Asturiano de la Mujer (IAM) ha renovado la concesión del distintivo Marca Asturiana de Excelencia en Igualdad a Fraternidad-Muprespa, hasta el año 2023.

Este distintivo recibido por primera vez en 2018, premia la participación activa en la política de promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

El IAM es el organismo del Gobierno del Principado de Asturias responsable de desarrollar las políticas de igualdad



entre mujeres y hombres, impulsando y promoviendo la participación de las mujeres en todos los ámbitos y eliminando cualquier forma de discriminación.

FORO DE EMPRESAS COMPROMETIDAS CON LA IGUALDAD

Participación en mesa de debate ●●●●

Con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer, Fraternidad-Muprespa ha formado parte del II Foro de Empresas Comprometidas con la Igualdad de la provincia de Jaén, celebrado el 12 de marzo, bajo el lema "Priorizando la Igualdad".

La Mutua ha participado en la mesa debate: COVID-19, efectos en la igualdad y la empresa.

CHARTER DEL TELETRABAJO Y LA FLEXIBILIDAD

Renovación ●●

En abril de 2021 Fraternidad-Muprespa, junto a un centenar de empresas, ha renovado el Charter del Teletrabajo y la flexibilidad laboral de la Fundación Másfamilia, comprometiéndose con la cultura de la flexibilidad laboral y el teletrabajo; el respeto por el medioambiente, la diversidad y la inclusión; el reconocimiento y pedagogía sobre los beneficios de una cultura flexible para todos. La suscripción al Charter está supeditada a una verificación externa y con el reconocimiento a través de un sello que examina el compromiso y los planes puestos en marcha.

La Fundación Másfamilia nace en 2003 con la voluntad de trabajar por la conciliación de la vida personal, familiar y laboral como una organización privada, profesional, independiente, sin ánimo de lucro y de carácter benéfico.

CHARTER DE LA DIVERSIDAD

Renovación ●●●●

Desde 2011 y de manera anual, la Mutua renueva el compromiso de adhesión al Charter de la Diversidad, asumiendo de manera voluntaria para el periodo 2021-2023 los principios para sensibilizar sobre la igualdad de oportunidades, avanzar en la construcción de una plantilla diversa, promover la inclusión de todas las personas que pertenecen a la empresa, y fomentar la conciliación entre la vida familiar y laboral.

La Fundación para la Diversidad es una entidad constituida por el Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad y la Fundación Alares.

INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Convenio Fundación ONCE ●●●●

Fraternidad-Muprespa tiene un convenio con la Fundación ONCE para impulsar proyectos encaminados a lograr la integración sociolaboral de las personas con discapacidad. En virtud de este, la Mutua está 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 de colaboraciones en distintos ámbitos.

Inserta es la entidad de Fundación ONCE especializada en la prestación de servicios de intermediación laboral, captación y desarrollo de talento con discapacidad y gestión del empleo, con el objetivo de lograr la inserción laboral de las personas con discapacidad.

PRÁCTICAS DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS, DISCAPACIDAD

Convenio Universidad Oviedo ●●●●

Fraternidad-Muprespa y la Universidad de Oviedo tienen firmado un convenio de cooperación educativa con el

objeto de fomentar la inclusión y formación práctica de estudiantes universitarios con discapacidad al amparo del programa Becas-Prácticas Fundación ONCE-CRUE.

Durante los meses de julio y agosto, una estudiante del grado de enfermería de la Universidad de Oviedo ha estado realizando las prácticas profesionales obligatorias de su carrera en los centros asistenciales de Fraternidad-Muprespa en Oviedo y Gijón.

DÍA INTERNACIONAL DE LA DISCAPACIDAD

Visibilizar la discapacidad ●●●●

Dentro del marco de la adhesión al programa INSERTA, cada 3 de diciembre, Día Internacional de las Personas con Discapacidad, la Mutua participa en la campaña de visibilidad de la Fundación ONCE.

En 2021 se ha dado difusión interna a la campaña "¿Conoces cuál es la distancia que te separa de tus sueños?", con la intención de concienciar sobre las dificultades que conlleva la búsqueda de empleo para las personas con discapacidad, y dar visibilidad a la plataforma PorTalento, que facilita el empleo de estas.

CONVENIO MARCO TELETRABAJO

Acuerdo ●●

Fruto del compromiso de Fraternidad-Muprespa con la implantación de medidas que faciliten la conciliación y la flexibilidad, como ha quedado reflejado en los distintos planes de igualdad, el 1 de noviembre de 2021 la entidad junto con los representantes de las personas trabajadoras de las secciones sindicales, han llegado a un acuerdo para disponer de un Convenio Marco de Teletrabajo en la entidad, adaptado a la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

El convenio sienta las bases para realizar con éxito una transición hacia la implantación de un modelo organizativo híbrido que permita combinar de forma complementaria y voluntaria el trabajo presencial con el que se realice en teletrabajo, estableciendo unos porcentajes de la jornada mensual a realizar en dicha modalidad entre el 20% y el 40% en cada unidad (velando por que las necesidades de atención presencial al cliente interno o externo que se precisen queden en todo momento suficientemente cubiertas).

La vigencia del convenio se extiende hasta el 31 de diciembre de 2023.

ENTORNOS LABORABLES SALUDABLES

Certificación ●●

Fraternidad-Muprespa tiene vigente desde 2019 (con caducidad en octubre de 2022) la certificación Entorno Laboral Saludable bajo el modelo de la OMS (2010).

Esta certificación avala el compromiso de la Mutua con los principios y recomendaciones de empresa saludable, para promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de las personas trabajadoras; reducir la accidentalidad y las enfermedades de manera continuada y sistematizar los aspectos claves de entornos de trabajo saludables.

Fraternidad-Muprespa ha corroborado que cumple con los estándares de Entorno Laboral Saludable en todos sus centros de trabajo a través de Audelco, entidad especializada en auditoría y certificación de sistemas de gestión.

ODS 1 ●

ODS 3 ●

ODS 4 ●

ODS 5 ●

ODS 8 ●

ODS 9 ●

ODS 10 ●

ODS 11 ●

ODS 12 ●

ODS 13 ●

ODS 16 ●

ODS 17 ●

PSICOLOGÍA CLÍNICA

Atender las necesidades de la plantilla ●●

En 2021 se ha incorporado al Servicio de Prevención Propio (SPP) de la Mutua la unidad de Psicología clínica al objeto de atender desde el interior de la organización las necesidades de la plantilla, para tratar las dificultades de adaptabilidad en el terreno laboral y personal, y ayudar a desarrollar habilidades y herramientas internas para una mejor gestión de las emociones.

Desde 2014 se divulgan habitualmente artículos y contenidos encaminados a esclarecer y educar en este sentido desde el blog del Servicio de Prevención Propio (SPP). En la misma línea de comprensión de la salud mental se han creado cursos y formaciones para ayudar a sobrellevar este tipo de situaciones.

Además se ha aprovechado la fecha del 10 de octubre, Día de la Salud Mental, para concienciar a la plantilla sobre la importancia de manejar la enfermedad mental en el trabajo y las acciones que lleva a cabo la entidad para velar por la salud mental de los trabajadores.

2021, AÑO UNICO

Conmemoración anual ●●

Fraternidad-Muprespa, anualmente, proporciona internamente visibilidad a un ámbito de la Mutua que se desea potenciar por su especial relevancia, en forma de conmemoración.

Esta celebración lleva implícita una campaña interna de comunicación con diferentes acciones que ponen en valor la temática elegida. Durante el 2021 se ha conmemorado el Año UNICO.

UNICO es el nombre de la Universidad Corporativa de Fraternidad-Muprespa, símbolo del compromiso hacia la formación y pilar fundamental de la sostenibilidad. La intención de esta conmemoración ha sido la de poner en valor el nuevo modelo de formación de la entidad, su plan y la nueva plataforma digital que da soporte a la misma. Se han

aprovechado todos los canales internos de la Mutua para fomentar un mejor conocimiento de la formación por parte de los empleados.

PRÁCTICAS LABORALES RESPONSABLES EN PANDEMIA

Garantía Madrid ●●

Fraternidad-Muprespa ha recibido de nuevo en 2021 el identificativo de cumplimiento Garantía Madrid, por las medidas de prevención adoptadas en la entidad en la prevención y minimización de los riesgos provocados por la COVID-19.

El área de Madrid Excelente de la Fundación Madrid por la Competitividad, ha desarrollado este estándar que recoge tanto las medidas en materia de prevención emitidas por las autoridades pertinentes, como otras internacionales o sectoriales prescritas que deben ser seguidas por las organizaciones.

CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

Gestión de la Calidad ●●

La Mutua ha renovado un año más el certificado del Sistema de gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 para la gestión administrativa de los servicios asociados a la cobertura de las contingencias profesionales y contingencias comunes del paciente asociado.

DEFENSOR DEL MUTUALISTA

Atención de reclamaciones ●●

El Defensor del mutualista de Fraternidad-Muprespa tiene la función de atender, canalizar y dar respuesta a las quejas y reclamaciones, empresas y trabajadores adheridos.

Este órgano fue creado para garantizar la consideración de 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 a las distintas unidades responsables de la gestión.

El Defensor del mutualista ha tramitado durante el 2021 un total de 1.530 quejas y reclamaciones. La media de días hábiles transcurridos para resolver los expedientes de las reclamaciones durante este periodo se ha situado en 13 días desde que se interpone la reclamación.

La gestión del Defensor del mutualista ha permitido que en 283 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante. Este índice no se ha visto alterado con respecto al año anterior, manteniéndose en un 18 %.

Por lo general, la procedencia de las reclamaciones obedece, en su mayoría, a trabajadores por cuenta ajena (93 %, esto es, 1.419 reclamaciones). Las reclamaciones interpuestas por trabajadores autónomos han resultado 96; 11 lo han sido por empresas asociadas y 4 por asesores, en relación con trabajadores autónomos o empresas que gestionan.

En cuanto a su distribución por tipo de contingencia cabe reseñar que 1.098 reclamaciones han estado vinculadas a la contingencia profesional (1.075 por accidente de trabajo y 23 por enfermedad profesional), lo que representa el 72 % del total, y 384 corresponden a contingencia común, que equivale a un 25 % del total. Las 48 restantes corresponden a las prestaciones de Riesgo por embarazo y lactancia (26), Cuidado de menores (5) y Cese de actividad de los trabajadores autónomos (17).

A lo largo del año 2021, 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. En el presente año, se han creado nuevos canales digitales, como la App/Ofici-



na Digital, que está contribuyendo discretamente a que el uso de los canales digitales se incremente.

En cuanto a las materias objeto de reclamación, el mayor porcentaje ha correspondido a la "Disconformidad con la calificación de la contingencia" que, con un total de 482, ha supuesto el 31,50 % de las reclamaciones formuladas, y a la "Disconformidad con el alta médica", con 253 reclamaciones, un 16,54 % sobre el total.

	2018	2019	2020	2020
Pacientes atendidos (Núm.)	218.239	227.257	276.016 ✱	284.524 ✱
Reclamaciones (Núm.)	1.535	1.739	1.435	1.530
Reclamaciones/Paciente atendido	0,70	0,77	0,52	0,54

CERTIFICACIÓN ISO 10002:2018

Gestión de Quejas y Reclamaciones ●●●

La Mutua ha renovado en agosto de 2021, el certificado del Sistema de gestión de Quejas y reclamaciones conforme con la norma UNE-EN ISO 10002:2018 sobre el que se articula el funcionamiento del Defensor del mutualista y la gestión de las reclamaciones de clientes en todos los centros de atención.

RGPD Y LOPDGDD

Auditoria externa ●●●

Con el fin de asegurar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), y a pesar que el RGPD

no lo exige, en Fraternidad-Muprespa se ha realizado una auditoria interna de medidas técnicas y organizativas para el correcto desempeño de este reglamento.

La auditoria realizada en 2021 ha consistido en la revisión de todos los procedimientos en relación al tratamiento de datos personales que se llevan a cabo en la entidad para el desarrollo de las actividades que constituyen su objeto social, así como, la revisión de las medidas de seguridad técnicas adoptadas en relación a dichos tratamientos.

PACTO DIGITAL AEPD

Adhesión ●●●

El Pacto Digital para la Protección de las Personas, promovido por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), es una iniciativa que tiene como objetivo promover un compromiso firme con la privacidad en las políticas de sostenibilidad y los modelos de negocio de las organizaciones, compatibilizando el derecho fundamental a la protección de datos con la innovación, la ética y la competitividad.

En mayo de 2021 la Mutua se ha adherido a este Pacto Digital.

La AEPD es el organismo público encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en España.

CONCIENCIACIÓN EN CIBERSEGURIDAD

Campaña ●●●

Para conocer el grado de concienciación en ciberseguridad de las personas trabajadoras de la Mutua, se ha realizado a mediados de 2021 un ataque simulado de "phising" (estafa que tiene como objetivo obtener a través de internet datos privados de los usuarios, especialmente para acceder a sus cuentas o datos bancarios).

Las conclusiones han arrojado que, a pesar de tener un buen conocimiento en esta materia, se hacía necesario el refuerzo en este ámbito. Para ello, se ha iniciado una campaña de culturización y concienciación en ciberseguridad a través de una serie de noticias en la intranet (FraterNet). La campaña no solo sirve para mejorar la seguridad en la Mutua, sino que también ayuda en el uso seguro de la tecnología en la vida personal de los empleados.

EDUCACIÓN Y CONOCIMIENTO EN EL HOSPITAL HABANA

Estancias Educativas ●●●●

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana tiene entre sus objetivos el de integrar la actividad docente no solo de sus profesionales sino también de alumnos externos que quieran adentrarse en los diferentes trabajos que se realizan en el centro.

En 2021 se ha formado a 8 alumnos de enfermería de la Universidad Camilo José Cela, 4 técnicos superiores en imagen para diagnóstico (TSID) de los Institutos de FP, ISPS Claudio Galeno e Instituto ILERNA y 3 técnicos en cuidados auxiliares de enfermería (TCAE) de la Escuela Javeriana y del Colegio San Juan Bautista.

✱ A partir de 2020 el dato sobre pacientes atendidos incorpora tanto aquellos que han sido atendidos de forma presencial como los que no, debido a la gran repercusión que ha tenido la pandemia en la interacción con los pacientes.

ODS 1 ●

ODS 3 ●

ODS 4 ●

ODS 5 ●

ODS 8 ●

ODS 9 ●

ODS 10 ●

ODS 11 ●

ODS 12 ●

ODS 13 ●

ODS 16 ●

ODS 17 ●

Rotaciones MIR ● ● ● ●

Además el Hospital tiene entre sus líneas estratégicas el objetivo de convertirse en referente de la traumatología. Para ello, trabaja en mejorar la calidad de su modelo educativo y formativo, integrando la investigación y la innovación con la actividad docente.

De acuerdo a esta estrategia, durante el año 2021 han realizado rotaciones en el centro siete médicos residentes de los siguientes hospitales: Complejo Hospitalario de Toledo; Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza; Hospital Universitario de Guadalajara; Hospital Universitario Puerta del Mar de Cádiz y Hospital Universitario Jerez.



Mancha, sobre quiénes son y qué funciones desarrollan las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

COLABORACIÓN EN FORMACIÓN

Educación y conocimiento ● ● ●

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

En 2021 la Mutua ha acogido a 19 alumnos, que han completado un total de 3.606 horas de formación.

Colaboración Universidad CLM ● ● ●

Aportar conocimiento para colaborar en el cumplimiento de metas del ODS 4 - Educación de calidad, invita a Fraternidad-Muprespa a llevar a cabo acciones educativas a través de las cuales explica las funciones que como Mutua tiene encomendadas.

En diciembre de 2021 ha impartido una formación en la Facultad de Relaciones Laborales de la Universidad de Castilla-La

RESPONSABILIDAD SOCIOSANITARIA

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.

ASISTENCIA SOCIAL

Acompañamiento a accidentados ● ●

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 los recursos tanto 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.

Esta labor viene desempeñada por las trabajadoras sociales.

VI SEMANA DE LA PREVENCIÓN

Cultura preventiva ● ● ●

En torno a la celebración del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se ha celebrado entre el 26 y 30 de abril la VI Semana de la prevención dedicada a Vision Zero, mediante la cual se pretende generar cultura preventiva entre las empresas mutualistas.

Vision Zero es un nuevo enfoque para abordar los problemas habituales al gestionar e integrar la prevención en las empresas y empleados. Esta campaña liderada por la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) cuyo objetivo es alcanzar el número "cero" de accidentes, enfermedades y daños en el trabajo, a la que se ha unido la EU-OSHA, Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, es un movimiento al que Fraternidad-Muprespa pertenece desde hace 3 años para mejorar la salud de sus empresas asociadas.

La Asociación Internacional de la Seguridad Social es la organización internacional líder a nivel mundial que reúne a instituciones de seguridad social, ministerios y entidades gubernamentales.

Durante la semana se han organizado diferentes acciones:

- 27 de abril. Jornada "Todos somos Vision Zero", en la que se ha dado a conocer la filosofía Vision Zero desde diferentes perspectivas institucionales contando con la intervención del INSST, Prevencontrol y SGS.
- 28 de abril. Webinar "Por dónde empezar" en el que han participado empresas mutualistas como Emica Bom-

bas, Geisa Fabricks, Spark Ibérica y ANAV.

- 29 de abril. Gala de entrega de la VIII Edición de los Premios Escolástico Zaldívar 2804, con la participación de todos los premiados.
- 30 de abril. Fratertalk nº 11 titulado "Compartiendo buenas prácticas preventivas de los ganadores de los VIII Premios EZ" en el que se han dado a conocer las buenas prácticas preventivas realizadas por las empresas, y que les hizo merecedoras de este reconocimiento.

28 de abril, seguridad y salud en el trabajo

El Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, proclamado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se celebra anualmente en la Mutua ligado a la Semana de la Prevención.

La voluntad de la Mutua es mostrar a las empresas mutualistas y a sus trabajadores la magnitud del problema de los accidentes laborales y hacer ver que una cultura de seguridad y salud en el trabajo puede ayudar a reducir considerablemente el número de muertes y lesiones en el entorno laboral.

VIII PREMIOS EZ2804

Prevención de Riesgos Laborales

Fraternidad-Muprespa creó en 2013 el "Premio Escolástico Zaldívar 2804", respondiendo a su compromiso con la sociedad y con las empresas mutualistas. El premio, nacido bajo el nombre del fundador en 1929 de La Fraternidad, Escolástico Zaldívar, promueve la seguridad y salud de las empresas mutualistas, reconociendo aquellos proyectos más singulares y de mayor impacto.

El pasado día 29 de abril de 2021 se ha celebrado de manera virtual con medios propios, la gala de entrega de la VIII edición de los premios correspondientes a la edición de 2020, que no se pudo realizar debido a la situación provocada por la COVID-19, a la que se presentaron 49 candidaturas para las cinco categorías. En esta edición las bases han cambiado, variando las 5 categorías premiadas.

Ganadores

Categoría Plus Prevención:

Empresa ganadora: Ashland Specialties Hispania.
Menciones de honor: Iberia L.A.E. Operadora; Emica Bombas y Wirthwein Zaragoza.

Categoría Movilidad Segura:

Empresa ganadora: Pañalón, S.A.
Menciones de honor: Spark Ibérica; Galp Energía España y Dynasol Elastómeros.

Categoría Hablando de Prevención:

Empresa ganadora: Cemex España Operaciones.
Menciones de honor: Innovación y Desarrollo Personal; Sociedad Ibérica de Construcciones Eléctricas (SICE); y la Compañía Industrial de Aplicaciones Térmicas (CIAT).

Categoría Caminando hacia el Bienestar:

Empresa ganadora: Sanofi-Aventis.
Menciones de honor: Ashurst; Alstom Power y la Asociación para la Protección de los Ancianos de Lalín y Comarca.

Categoría Sentimos la Prevención:

Empresa ganadora: Ence Energía y Celulosa.
Menciones de honor: Tané Hermetic; Clear Pet y ZF Afermarket Ibérica.

Fraternidad-Muprespa ha reconocido también la labor de Antonio José Millán Villanueva, profesor de Derecho del Trabajo y Seguridad Social en la Universidad de Granada, con el Premio Extraordinario a la trayectoria profesional, y ha otorgado el Premio Extraordinario a la entidad u organismo comprometido con la prevención de riesgos laborales a la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA).

Revista y Fratertalk: EZ2804

A modo de compendio de los premios, en cada edición se elabora una revista en la que se recogen entrevistas y declaraciones de los ganadores, entre otra información de interés relativa a estos.

El 30 de abril se ha realizado un Fratertalk titulado "Compartiendo buenas prácticas preventivas de los ganadores

VIII Premios EZ", en el que se han dado a conocer las buenas prácticas preventivas de las empresas merecedoras de los premios.

IV SEMANA DE LA SEGURIDAD VIAL

Sensibilizar sobre siniestralidad vial laboral

Coincidiendo con el Día Mundial en Recuerdo de las Víctimas de Accidentes de Tráfico, la Mutua ha celebrado la IV semana de la Seguridad Vial Laboral (SVL), entre el 15 al 21 de noviembre, con el lema de "Nada es más urgente que tu vida".

Se han planteado distintas acciones digitales de divulgación, mediante la difusión de carteles, infografías, videos y la celebración de 3 seminarios en línea con el objetivo de sensibilizar a nuestras empresas asociadas para reducir la siniestralidad vial laboral. A estos han asistido 408 personas y 119 empresas asociadas.

Las acciones que se han realizado han contado con la colaboración de diferentes entidades referentes en seguridad vial laboral: AESLEME, DGT, Fundación CNAE y Stop Accidentes.

SEMANA VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO

Entornos de trabajo seguros y saludables

Fraternidad-Muprespa ha puesto en marcha una semana dedicada a la lucha frente a la violencia y el acoso en el trabajo, que persigue proteger a los trabajadores y constatar que la violencia y el acoso laboral afecta a la igualdad

ODS 1 ODS 3 ODS 4 ODS 5 ODS 8 ODS 9 ODS 10 ODS 11 ODS 12 ODS 13 ODS 16 ODS 17 

de oportunidades, siendo contraria al Objetivo de Desarrollo Sostenible, ODS 8 - Trabajo decente.

Bajo el lema "Violencia y acoso en el trabajo. Se ruega no callar", durante la semana del 27 al 30 de septiembre de 2021, se han realizado diversas acciones: 3 carteles, 4 infografías descargables, 5 contenidos digitales con la publicación de noticias en el portal web Previene, y un seminario en línea específico sobre mobbing y acoso psicológico en el trabajo.

Fraternidad-Muprespa quiere fomentar los entornos de trabajo sanos, seguros y saludables, además de generar un pensamiento responsable en las empresas y trabajadores, basado en los valores de la promoción de la salud.

CAMPAÑA RELAJEMOS LAS CARGAS EU-OSHA 2020-2022

Entornos de trabajo seguros y saludables ●●●

Esta campaña pertenece a la estrategia EU-OSHA (2020-2022) "Trabajos saludables: relajemos las cargas" que se centra en promover herramientas, noticias y buenas prácticas para que las organizaciones puedan atajar los trastornos musculoesqueléticos, de gran presencia entre los trabajadores, y que suponen un gravamen a las empresas.

La Mutua lleva desde 2020 publicando de forma mensual noticias y artículos relacionados con la campaña además de producir infografías y cursos que enseñan cómo evitar sobreesfuerzos en el lugar de trabajo. Todos ellos disponibles en el portal web Previene.

Coincidiendo con la Semana Europea de la Seguridad y Salud en el Trabajo, a lo largo del mes de octubre se ha promocionado la campaña de prevención sobre los Trastornos Musculoesqueléticos (TME) con noticias diarias en Previene y la celebración del seminario en línea "Stop al sobreesfuerzo en el lugar de trabajo".

FRATERTALKS

Conversaciones sobre prevención de riesgos laborales ●●●

Fratertalks es un espacio virtual que brinda la oportunidad de conversar cada mes con expertos de diferentes áreas de la prevención de riesgos laborales. De forma telemática y a través de un formato ágil y dinámico, este producto se ha consolidado como fuente para compartir conocimiento en materia de seguridad y salud laboral.

En 2021, a través de 10 sesiones en línea a las que han asistido 890 personas, se han desarrollado encuentros virtuales donde se ha conversado, reflexionado y compartido puntos de vista sobre diferentes aspectos de la prevención, de la salud general y seguridad laboral, contando para ello con personas destacadas en cada ámbito específico.

EXPOSICIÓN ACCIDENTES Y PREVENCIÓN

Sensibilización y concienciación ●●●

Fraternidad-Muprespa fomenta actividades preventivas dirigidas a la reducción de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a través de la sensibilización y la concienciación. Como parte de estas actividades, la Mutua ha creado la exposición Accidentes y Prevención, con 50 reproducciones de carteles españoles del siglo XX de la colección de Carlos Velasco Murviedro, que muestran la evolución del mensaje preventivo y conciencian sobre los peligros presentes en los entornos de trabajo.

Durante 2021 la exposición ha visitado cinco nuevos emplazamientos: el Centro Cívico Tabacalera (Santander), el Ayuntamiento de Granada, el Círculo de Empresarios de Galicia (Vigo), la Facultad de Ciencias del Trabajo de la Universidad de Murcia y el Instituto de Seguridad y Salud Laboral (Murcia). Asimismo se ha firmado un convenio de colaboración con la Fundación AXA que permitirá llevar la exposición a nuevos emplazamientos.

DIVULGACIÓN DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS

Jornadas en línea con los asesores ●●●

Fraternidad-Muprespa tiene la voluntad de informar a sus grupos de interés sobre normativa, novedades legislativas y el uso de herramientas que agilicen su interacción con la Mutua en relación a la tramitación de las prestaciones económicas.

Para ello, durante el 2021 se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Vídeo píldoras Fratertips dirigidas a los trabajadores autónomos que explican lo más destacado de las nuevas prestaciones sobre el cese de actividad extraordinaria de los trabajadores autónomos.
- Jornadas formativas orientadas al colectivo de los autónomos en relación a los textos normativos de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19.
- Jornadas informativas acerca del régimen jurídico de las prestaciones por incapacidad temporal, donde las asesorías han resuelto sus dudas acerca de su tramitación y gestión.

COMITÉ DE EXPERTOS

Innovación científica sanitaria ●●●●

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 técnicas sanitarias susceptibles de adaptación en la Mutua con el objetivo de obtener una mejora del manejo y tratamiento de los pacientes.
- Proponer el desarrollo de cualquier actividad encami-

nada a mejorar la calidad asistencial con la que se trata a los pacientes.

- Colaborar activamente en la elaboración de estudios, artículos o publicaciones de contenido sanitario que sean de relevante interés para la Mutua y en consecuencia a los pacientes.
- Sugerir, adoptar y promover actividades de investigación y/o docencia con y para el personal de la Mutua.

En el año 2021 el comité se ha reunido en tres ocasiones, de las que ha resultado la puesta en marcha de proyectos piloto sobre Electrolisis Percutánea Intratisular (EPI); Microartroscopias (Nanoscope); Sistema EXOGEN (LIPUS); y Toxina botulínica en el latigazo cervical postraumático.

III JORNADA DE TRAUMATOLOGÍA

Aprendizaje interno

En el mes de noviembre se ha realizado la III jornada de Traumatología de Fraternidad-Muprespa, dirigida a todos los traumatólogos de la Mutua. La temática elegida ha sido la "Pseudoartrosis, como causa de aumento en la duración de la incapacidad temporal". Las ponencias han sido realizadas por profesionales seniors y por una selección de los Médicos Internos Residentes (MIR) del Hospital Habana, cuya formación es fundamental para alcanzar la excelencia sanitaria que persigue la Mutua.

La formación está ligada al ODS 4 y garantiza una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promueve las oportunidades de aprendizaje.

SESIONES FORMATIVAS DE TRAUMATOLOGÍA

Capacitación sanitaria continua

La formación es uno de los pilares dentro de la Mutua y especialmente dentro del Hospital Habana, centro formador de Médicos Internos Residentes (MIR).

Una vez por semana, los residentes preparan con los traumatólogos adjuntos una sesión en la que se exponen casos complejos. A esta se unen también otros profesionales sanitarios de la red de atención de la Mutua.

PARTICIPACIÓN CIENTÍFICA

Congresos, jornadas y cursos

Muestra de la actividad científica es la participación y asistencia a congresos, jornadas y cursos de carácter sanitario: LVIII Congreso de la SECOT (Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología); Curso avanzado de Hombro organizado por la Facultad de Medicina de la Universidad de Zaragoza; Curso de iniciación a la traumatología, SECOT; Curso básico de la AO Curso Acumed; XX Congreso SETLA; Seminarios en línea de traumatología SETLA; VII Curso básico de artroscopia de muñeca de la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense Madrid (UCM); Debate radiofónico radio INTER: Tecnología en el mundo de la medicina; XX Congreso Nacional de la Sociedad Española de NEURORAQUIS (Sociedad Española de Cirugía Vertebral y Medular); Curso PreGEER y Congreso GEER 35 (Congreso Nacional Sociedad Española de Columna Vertebral); Atlas Forum Surgeon Training Course. Verona; Meet the Experts 2021 Meeting; Jornada Stryker; Curso IACES (International Advanced Course on Elbow Surgery).

INSURANCE REVOLUTION 2021

Liderazgo digital

Fraternidad-Muprespa ha participado en el Insurance Revolution 2021, en que ha compartido con otras empresas su estrategia de liderazgo digital, soluciones y sistemas dirigidos a promover el desarrollo de la tecnología y la innovación, garantizando la viabilidad y acometiendo la transformación digital.

Insurance Revolution es un congreso de referencia del sector asegurador en el que se abordan desde hace 7 años las aportaciones de organizaciones a la digitalización.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO Y OTRAS ACTIVIDADES DE INTERÉS SOCIAL

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.

DECLARACIÓN DE LA RENTA SOLIDARIA

Con tu X avanzamos

En virtud del acuerdo de colaboración con la Plataforma ONG de Acción Social, se ha difundido la campaña informativa "X Solidaria" con el objetivo de conseguir ayudar a las personas más vulnerables a través de la casilla "Actividades de Interés Social" de la declaración de la Renta de los contribuyentes.

La Plataforma de ONG de Acción Social coordina desde el año 2002 la campaña X Solidaria, dirigida a fomentar la solidaridad en las personas contribuyentes para que destinen un porcentaje de su cuota íntegra a la realización de programas dirigidos a las personas mayores, a las personas con discapacidad, a jóvenes, a mujeres, a las familias y a las personas migrantes.

ODS 1

ODS 3

ODS 4

ODS 5

ODS 8

ODS 9

ODS 10

ODS 11

ODS 12

ODS 13

ODS 16

ODS 17

CAMPAÑA DE DONACIÓN DE JUGUETES

Sus derechos en juego ●●

Al igual que en ejercicios anteriores, Fraternidad-Muprespa junto a Cruz Roja Juventud, han difundido la campaña "El juguete educativo: sus derechos en juego", animando con ella a colaborar con un juguete nuevo, no bélico y no sexista, o bien realizar un donativo, todo ello destinado a niños/as en riesgo exclusión social.

En esta ocasión, los compañeros/as de la dirección provincial de Palma de Mallorca han organizado dos desayunos solidarios para recaudar fondos en colaboración con esta campaña solidaria.

RECOGIDA DE TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA

Fundación SEUR ●●●●

Fraternidad-Muprespa a través del Hospital Habana participa en el proyecto "Tapones para una nueva vida" de la Fundación SEUR.

La recogida de tapones de plástico por medio de los contenedores ubicados en las zonas del personal del centro (office y cafetería), tienen como fin facilitar el acceso a tratamientos médicos y ortopédicos no cubiertos por la Seguridad Social de niños con enfermedades graves.

A este proyecto de colaboración se le suma el servicio de catering (Aramark) y el de limpieza (Eulen).

Fundación SEUR nació en el año 2004 y a día de hoy sigue en activo con una gran cantidad de proyectos. Su iniciativa estrella es Tapones para una nueva vida®, que se puso en marcha en el año 2011.



RECOGIDA DE TEXTIL CON FIN SOCIAL

Reutilización y reciclaje ●●●

Fraternidad-Muprespa a través del Hospital Habana participa en la recogida selectiva de residuo textil con fin social, para su reutilización y reciclaje con Humana Fundación Pueblo para Pueblo.

En el garaje del Hospital está ubicado un contenedor donde cualquier usuario o empleado puede depositar sus residuos textiles (ropa de vestir, zapatos, textil hogar, etc.)

En 2021 se han recogido 486,9 kg de residuo textil, un 167% más que en el año 2020.

Los recursos que se obtienen con este proceso de valorización permiten la financiación e implementación de programas de cooperación en África, América Latina y Asia, así como de apoyo local, agricultura urbana y sensibilización en España, además de contribuir a la protección del medioambiente, reduciendo los residuos en los depósitos controlados y, por consiguiente, la emisión de gases de efecto invernadero.

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

Principios corporativos de actuación ●●

Fraternidad-Muprespa, en su compromiso con la protección del medioambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización, establece y garantiza el cumplimiento de una política medioambiental basada en 9 principios de actuación, entre los que se encuentra: Trabajar de forma respetuosa con el medioambiente, cumpliendo siempre los requisitos legales ambientales de aplicación, así como velar por el cumplimiento de otros requisitos voluntarios suscritos. Eliminar o minimizar los efectos ambientales negativos producidos como consecuencia de la actividad que desarrolla la entidad. Planificar las actividades de tal forma que se asegure la prevención de la contaminación. Proteger el medioambiente mediante una gestión de riesgos, garantizando la mejora continua del comportamiento ambiental. Y mantener sensibilizados y concienciados a los empleados, fomentando la formación ambiental de los mismos, y su participación en la gestión ambiental, así como la comunicación con los proveedores dirigida a la coordinación ambiental.

La dirección de la entidad se compromete a impulsar la mejora ambiental, y a asignar los recursos necesarios que aseguren la exitosa implantación de la Política ambiental.

II MANIFIESTO POR UNA RECUPERACIÓN SOSTENIBLE

Compromiso con el medioambiente



La estrategia de Fraternidad-Muprespa está impregnada de los valores de sostenibilidad y sensibilidad con el medioambiente y por ese motivo forma parte del Grupo Español de Crecimiento Verde (GECV) desde 2016.

En mayo de 2020 se adhirió a su primer "Manifiesto Por una Recuperación Económica Sostenible" junto a casi 175 instituciones. En 2021 se ha lanzado el II manifiesto "Por una recuperación sostenible" para solicitar la cooperación de cara a la implementación del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Además, la Mutua ha participado en el "Compendio de casos de economía verde" del grupo.

El Grupo Español para el Crecimiento Verde es una asociación creada por más de 30 empresas 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.

PLATAFORMA ESPAÑOLA DE ACCIÓN CLIMÁTICA

Adhesión



Fraternidad-Muprespa está adherida a la Plataforma Española de Acción por el Clima, iniciativa público-privada pionera que persigue aumentar la acción de lucha contra el cambio climático, replicando las mejores experiencias de forma que todas las entidades participantes tomen conciencia y responsabilidad de su capacidad de acción.

A través de esta adhesión, la Mutua se compromete a disminuir su huella de carbono.

La plataforma es una iniciativa conjunta entre la Oficina Española de Cambio Climático (Ministerio de Agricultura,

Pesca y Alimentación), el Grupo Español para el Crecimiento Verde, Red Española de Pacto Mundial y ECODES, en su rol de secretaria ejecutiva de la Comunidad #PorElClima.

ENERGÍAS CERTIFICADAS RENOVABLES

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 2021 toda la energía eléctrica consumida por toda la Mutua, dispone de dicha garantía de origen.

En el Hospital Habana, la producción de energía solar fotovoltaica ha supuesto un 7,84% del consumo total, y la producción de energía solar térmica ha supuesto la práctica totalidad de la necesaria para el calentamiento del agua caliente sanitaria.

CERTIFICACIÓN AMBIENTAL

Eficiencia energética



La Mutua ha renovado un año más el certificado del Sistema de gestión Ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015 en 70 de sus centros asistenciales.

Esta certificación revisa la gestión por parte de la entidad de los riesgos medioambientales que puedan surgir en el desarrollo de su actividad.

HUELLA DE CARBONO

Impacto medioambiental



En 2021, la Mutua ha medido y verificado por quinto año consecutivo su huella de carbono de acuerdo a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14064-1:2006, habiendo registrado una mejora de los ratios de emisión para los tres alcances evaluados.

Este cálculo se realiza de manera voluntaria y permite a la Mutua ser consciente de su impacto ambiental, ser transparente con sus grupos de interés y ejercer medidas para reducirlo. El alcance se extiende a toda la organización a excepción del Hospital Habana.

La huella de carbono ha sido en 2021 de 295,92 tCO₂ eq:

- Alcance 1: Emisiones de las instalaciones: 227,32
- Emisiones de los vehículos: 0,97
- Emisiones de los gases refrigerantes: 47,10
- Alcance 2: Emisiones consumo eléctrico: 0
- Alcance 3: Emisiones consumo papel: 20,53

Sello Calculo + Reduzco



La Mutua ha realizado un año más (desde 2016) la inscripción en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO₂ del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, logrando el sello Calculo + Reduzco, que reconoce su labor en la minimización de los efectos que produce su actividad sobre el cambio climático.

Para la obtención del sello es necesario disponer de un Plan de Reducción de emisiones, definiendo los objetivos, proponiendo las acciones necesarias para cumplirlo y realizando un seguimiento de las mismas. Gracias a este, la Mutua ha reducido en más de un 70% las emisiones.

ODS 1 ●

ODS 3 ●

ODS 4 ●

ODS 5 ●

ODS 8 ●

ODS 9 ●

ODS 10 ●

ODS 11 ●

ODS 12 ●

ODS 13 ●

ODS 16 ●

ODS 17 ●

CALIDAD AMBIENTAL AYTO. MÁLAGA

Renovación del Certificado

El Ayuntamiento de Málaga, a través de su Centro Asesor Ambiental, ha renovado el certificado municipal de Calidad Ambiental a la sede de la Mutua en Málaga. A través de este, reconoce las buenas prácticas ambientales desarrolladas por la entidad desde el año 2017, en que obtuvo el certificado de pertenencia a la Red de Establecimientos Sostenibles de la ciudad.

El certificado de Calidad Ambiental Municipal creado por el Área de Medioambiente y Sostenibilidad del Ayuntamiento de Málaga, acredita a los establecimientos su compromiso y buenas prácticas ambientales hacia la sostenibilidad y hacia una gestión eficaz de los aspectos ambientales.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Reducción de emisiones de CO₂

Los residuos peligrosos así como relevantes no peligrosos generados en los centros de la Mutua, se gestionan por gestores de residuos autorizados, de los cuales se realiza un continuo seguimiento que implica la verificación del cumplimiento de sus requisitos y autorizaciones legales durante toda la vigencia del contrato.

Para concienciar sobre la oportuna gestión de residuos en la plantilla, coincidiendo con la Semana Europea de la Prevención de Residuos (20-28 de noviembre), la Mutua ha llevado a cabo una campaña sobre la gestión de residuos, basada en la reducción (en origen), la reutilización y reciclaje de los mismos. Esta ha finalizado con la creación de puntos verdes (de recogida diferenciadas) en los centros de trabajo de los servicios centrales de Madrid, permitiendo eliminar las papeleras de uso individual.

2021, QUIERO SER VERDE

Campaña anual

Fraternidad-Muprespa ha impulsado de cara a sus grupos de interés externos la campaña "Quiero ser verde", puesta en marcha en 2020, con la que sensibiliza y difunde su compromiso con la sostenibilidad y con el medioambiente.

La entidad ha buscado transmitir su defensa de los valores de la protección y salud de los trabajadores en su entorno laboral, además de demostrar su compromiso con la protección de los mismos fuera de esta.

La campaña se ha materializado a través de cartelería física y digital, y comunicaciones realizadas a través de los canales digitales de la Mutua.

CICLOGREEN, MOVILIDAD SOSTENIBLE

Participación

Fraternidad-Muprespa ha impulsado los desplazamientos sostenibles de las personas trabajadoras, sumándose por tercer año consecutivo a la iniciativa de movilidad Ciclogreen, promoviendo el uso de la bicicleta como medio de desplazamiento seleccionado.

Los empleados de la Mutua han recorrido 694 km, que han ayudado a reducir la huella de carbono en 174 kg de CO₂.

Ciclogreen es una iniciativa que ayuda a cuantificar y a reducir las emisiones de las empresas fomentando la movilidad sostenible, a través de la competición entre empresas.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicadores GRI 3XX

El desarrollo sostenible de Fraternidad-Muprespa, en el sentido más amplio (Social, Económica y Ambiental), lo que

se llama la "triple botton line" o triple cuenta de resultados, constituye un objetivo fundamental.

Para informar de manera transparente sobre su desempeño ambiental, la Mutua responde a los indicadores que el estándar GRI (Global Reporting Initiative) establece para dicha dimensión, incorporándolos a su Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad.

Estos indicadores de desempeño (GRI 3XX) 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.

Los valores de desempeño aportados se han recopilado a lo largo del ejercicio 2021, en 125 centros Fraternidad-Muprespa.

Conclusiones

Analizados los datos de 2021 y comparándolos con 2020, todos los consumos relacionados con calefacción/climatización han aumentado dada la excepcionalidad vivida durante el ejercicio 2020, en el que la mayor parte del tiempo y empleados desempeñaron su labor bajo la modalidad de teletrabajo. Además de la vuelta a la actividad presencial (60% de presencialidad mensual) en 2021, se añaden las medidas de ventilación, impulsando con ello un mayor uso de los equipos de calefacción/climatización para mantener el confort térmico.

De 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 t CO₂ eq.

El consumo de papel ha disminuido en el 3,32%, lo cual se traduce en 812,50 kg menos que en el ejercicio anterior, además de las emisiones indirectas debido a este. También ha disminuido el consumo de agua, que ha pasado de los 32,27 MI del 2020 a los 24,03 MI del 2021.

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).

Fraternidad-Muprespa ha aumentado sus ingresos por cuotas en 2021 en un 3,24 % respecto a la recaudación del ejercicio anterior.

El año 2021 ha sido un año complejo y volátil que ha traído momentos de preocupación pero también de satisfacción y esperanza.

En el ejercicio 2021 se ha conseguido un resultado económico de 21,02 millones de euros.

Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275, es la quinta más importante del sector en cuanto a volumen de cuotas.

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 Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

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.

120.085
empresas afiliadas en CP
85.121
empresas con CC contratada
1.450.4000
trabajadores protegidos en CP
1.191.208
trabajadores protegidos en CC

2.062 empleados
1.336 mujeres
726 hombres
93,65 % contrato fijo
2,42 % con discapacidad





Fraternidad
Muprespa

**FRATERNIDAD-MUPRESPA, MUTUA COLABORADORA CON LA
SEGURIDAD SOCIAL, N° 275**

CIF: G-82287228

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