



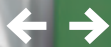
INFORME ANUAL 2012
y Memoria de Sostenibilidad



Fraternidad
Muprespa









SU MUTUA



Indice



Índice

 Fraternidad-Muprespa en cifras	4	 Ser un buen lugar de trabajo	76
Recursos Humanos Servicio de Prevención Propio Nuevas aplicaciones informáticas			
 Presentación	6	 Comprometidos con la sociedad	90
Informe de la junta directiva. Discurso del Presidente Informe sobre el cumplimiento del código de conducta de inversiones financieras temporales Carta del Director Gerente		Proyectos y campañas solidarias Colaboración docente Actividad científica Acuerdos de colaboración	
 Logros 2012	12	 Preocupados por el medio ambiente	102
		Política medioambiental Acciones para la gestión medioambiental Auditorías medioambientales de Fraternidad-Muprespa Año Internacional de la Energía Sostenible para todos Concurso de fotografía Encuesta medioambiental Ahorro energético Indicadores del desempeño medioambiental (GRI 1)	
 Nuestra tarjeta de presentación	18	 Ilusionados mejoraremos	110
Quiénes somos Misión, visión y valores Gobierno corporativo			
 Informe de gestión	30	 Anexos	114
Empresas afiliadas Trabajadores protegidos Recaudación Actividad en Contingencia Profesional Actividad en Contingencia Común Medios para la gestión Resumen económico financiero		Cuentas anuales Marco legislativo Red de oficinas y centros asistenciales Proceso de realización y principios que rigen el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad Encuesta sobre el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2012 Tabla de indicadores GRI	
 Queremos ser... Su Mutua	56		
Convenios de cooperación en materia de asistencia sanitaria entre mutuas Defensor del mutualista Actividad 2012 Asistencia social. Comisión de Prestaciones Especiales Actividad preventiva en el ámbito de la Seguridad Social Diálogo y comunicación Jornadas informativas y divulgativas Sistemas de información Seguridad de la información La calidad en nuestro servicio Colaborando avanzamos. Reconocimiento a nuestros colaboradores Mejorando junto a nuestros proveedores			

← → Bienvenido a una publicación interactiva



índice

A través del menú superior podrá navegar entre los diferentes capítulos de esta memoria. Con las flechas avanzará o retrocederá página. Pulsando en el menú índice regresará a esta página.



Índice



FRATERNIDAD-MUPRESPA en cifras

PRINCIPALES CIFRAS 2012

Datos económicos (en millones de euros)

980,9 m€ 

Total ingresos de gestión

Ingresos por cuotas **827,5 m€**

Otros ingresos **153,5 m€**



Resultados **77,2 m€**
económicos positivos

Datos de la cartera



Empresas mutualistas

120.644 Accidentes de trabajo

78.100 Contingencias comunes



Trabajadores protegidos

1.216.479 Accidentes de trabajo

998.648 Contingencias comunes

Siniestralidad laboral

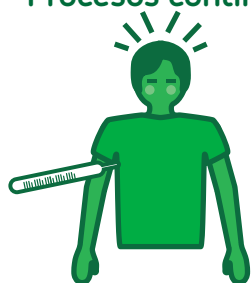
39.178

Accidentes
con baja

55.894

Accidentes
sin baja

Procesos contingencias comunes



84.743 Con cargo a la Mutua

149.365 Sin derecho a la prestación

Recursos Humanos



804

Personal
sanitario



1.099

Personal
de gestión



41

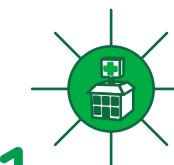
Personal
de prevención

Instalaciones

133 Centros
asistenciales y de gestión



1 Hospital



1 Centro de día

Plan general de actividades preventivas



6.840

Estudios de
siniestralidad



8.000

Visitas de
asesoramiento



1.944

Total personal
en plantilla

1 Hospital

2 Centros
intermutuales



índice



Índice



Presentación

Presentación



Quiero agradecer a todo el personal de la Mutua su dedicación y trabajo, con la confianza de que en el próximo ejercicio, que por desgracia se prevé difícil, sabrán mantener los mismos niveles de calidad, eficiencia y eficacia que siempre les han caracterizado.

Informe de la Junta Directiva. Discurso del Presidente

Un año más, me corresponde presentar la gestión y resultados de Fraternalidad-Muprespa en el último ejercicio cerrado, el de 2012. Y un año más, me siento privilegiado por presentar unas cifras tan positivas en un momento económico tan particular como delicado.

En septiembre se cumplirá el sexto año desde el inicio de las primeras borrascas económicas que han venido afectando a nuestro entorno y que, de forma dramática, han impactado en la afiliación a la Seguridad Social.

El sector de las Mutuas de Accidentes de Trabajo no ha sido impermeable a esta situación y en 2012, por quinto año consecutivo se ha producido un nuevo descenso de los ingresos por cuotas. En concreto, en el último ejercicio, el sector ha perdido un 7,8% de recaudación respecto a 2011.

La disminución de la afiliación a la Seguridad Social, la aplicación anual de la minoración de la fracción de cuota de la Contingencia Común y las reducciones salariales de los trabajadores de las empresas asociadas, producidas como consecuencia del contexto económico y de la voluntad

de mejorar la competitividad del tejido productivo español, son las causas que explican este descenso en los ingresos del sector.

Fraternalidad-Muprespa no se ha mostrado inmune a esta situación, pero la ha asumido y sorteado con solvencia y sus ingresos por cuotas han caído un 7,5%, cifra sensiblemente menor a la que muestra el sector.

La posibilidad de que las empresas pudieran, de nuevo, cambiar de mutua proveedora, la fidelidad de nuestros mutualistas y el hecho de que persista la actividad emprendedora entre nuestros compatriotas han provocado que Fraternalidad-Muprespa finalice el año con 120.644 empresas asociadas, un 5,3% más que en 2011.

Me gustaría resaltar que, en 2012, el porcentaje de mutualistas que nos encomendaron la gestión de sus contingencias comunes aumentó en 4 puntos porcentuales, alcanzando el 71,2% de nuestra cartera.

A pesar de este aumento en el número de empresas, la población protegida por Fraternalidad-Muprespa disminuyó un 3,7%; así pues, en términos medios, en el pasado año contamos con 1.216.479 trabajadores afiliados en contingencia profesional y 998.648 en contingencia común.



índice

Estos datos han permitido que nuestra entidad gane cuota de mercado en 2012 y se afiance como la tercera Mutua del sector.

En 2012 los ingresos correspondientes a la gestión del Patrimonio de la Seguridad Social se situaron en 981 millones de euros, lo cual supuso una caída de un 5,6% en este concepto. De esta cifra, 827,5 millones de euros correspondieron a cuotas (el 62,4% correspondió a Contingencias Profesionales, el 36,4% a Contingencias Comunes y el 1,2% restante al Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos)

Estos datos han permitido que nuestra entidad gane cuota de mercado en 2012 y se afiance como la tercera Mutua del sector.

La menor afiliación de trabajadores y la menor actividad económica tuvieron un impacto directo en las contingencias gestionadas por la Mutua; así pues, las contingencias profesionales descendieron un 20% hasta dejar la cifra en 95.072, de las que 39.178 tuvieron asociada una baja laboral, un 24,8% menos que en 2011.

La incidencia (el número de accidentes de trabajo por cada 1.000 trabajadores protegidos) en la cartera de Fraternidad-Muprespa descendió hasta el 30,4%, prácticamente diez puntos porcentuales menos que en el ejercicio anterior.

Lamentablemente, siguen produciéndose muertes por motivos laborales y aunque en 2012 se redujeron un 39,4%, tuvimos que prestar asistencia a 43 familias. Debemos trabajar entre todos para rebajar esta cifra que es aún demasiado alta por el drama personal, familiar y social que provoca.

Los gastos asociados a las prestaciones por contingencia profesional se minoraron un 16,4%. En especial, destaca la cifra de la incapacidad temporal que se ajustó un 17,1% y el gasto en capitales renta que disminuyó un 10,8%.

Las contingencias comunes también decrecieron, concretamente un 13,8% y su gasto asociado a la incapacidad temporal lo hizo en un 10,2%, lo que supuso un dato histórico en la Mutua.

Fraternidad-Muprespa consiguió rebajar el gasto global en un 9,5% y salvo las nuevas prestaciones y algún gasto de mantenimiento, el descenso se produjo en todas las partidas.

En este escenario de disminución de ingresos, Fraternidad-Muprespa está demostrando una capacidad de ajuste y eficiencia encomiable, así pues, puede presentar un resultado superior al del ejercicio anterior en un 16% que alcanza los 77,2 millones de excedente.

El desglose de este resultado económico de los 77,2 millones de euros es el siguiente: 61,8 millones corresponden a Contingencias Profesionales, 6,3 millones a Contingencias Comunes y 9,1 a Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos.

Estos resultados, incrementan los fondos propios de nuestra Entidad (Patrimonio de la Seguridad Social), que ascienden a 493,2 millones de euros, y las provisiones para contingencias en tramitación a 60,8 millones, cifras ambas que dan idea del grado de solvencia de Fraternidad-Muprespa, lo cual permite contemplar el futuro con serenidad y optimismo.

En lo que respecta al Patrimonio Privativo de la Mutua, sus Fondos Propios a 31 de diciembre de 2012, ascendía a 6,3 millones de euros, debiéndose advertir que al estar los inmuebles en que se materializa el activo, contabilizados a su valor de adquisición y no al valor de mercado, los fondos propios se encuentran infravalorados.

Estos resultados se han logrado con una plantilla conformada, a 31 de Diciembre, por 1.944 personas, un 1,3% menos que en el año anterior, con una vocación de servicio total hacia nuestros mutualistas y con una red de centros distribuidos por todo el territorio nacional que, al cierre del ejercicio 2012, era de 133, con una superficie total disponible de unos 85.000 m².

Antes de finalizar me gustaría hacer una reflexión sobre la Mutua. En 2010, nuestra Mutua obtuvo unos excedentes de 46 millones de euros.



índice



A finales de aquel año, la Junta Directiva aprobó un Plan Estratégico que tenía como objetivo principal hacer de Fraternidad-Muprespa la Mutua de referencia del sector. El Plan está dando sus frutos: dos años después, la rentabilidad de Fraternidad-Muprespa ha crecido más de un 70% y se ha afianzado como la tercera Mutua del sector aumentando la distancia con el resto de mutuas medianas.

Pero estos datos no se han conseguido porque Fraternidad-Muprespa haya apostado por maximizar los beneficios en detrimento de la calidad y el servicio de los que siempre ha presumido, sino que es el resultado de una forma de trabajar diferente, más abierta hacia nuestros grupos de interés y mejor coordinada.

En estos dos años de Plan Estratégico, se ha orientado la Mutua hacia el paciente, el colaborador y el mutualista, prueba de ello son realidades como la Oficina del Defensor del Mutualista, el premiado Portal del Paciente o el Rincón del Colaborador; se están revisando los procesos internos para ser más ágiles y eficientes; se están obteniendo sellos de calidad en centros de toda España; y se ha lanzado un plan de formación muy ambicioso.

Esto son, sólo, unas pinceladas del realista Plan que tenemos en marcha.

Los empleados de Fraternidad-Muprespa, pese a ver reducido su salario nuevamente a lo largo del pasado ejercicio, han demostrado un año más que no hay obstáculo insalvable si aunamos esfuerzos y nos aplicamos con ilusión y profesionalidad; ayudándonos unos a otros y dando lo mejor de nosotros mismos.

Por ello, quiero agradecer a todo el personal de la Mutua su dedicación y trabajo, con la confianza de que en el próximo ejercicio, que por desgracia se prevé difícil, sabrán mantener los mismos niveles de calidad, eficiencia y eficacia que siempre les han caracterizado.

Efectuada esta exposición, necesariamente breve, de los datos principales del ejercicio, cuyo detalle encontrarán los mutualistas en el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad, quiero finalizar, como todos los años, expresando nuestro sincero agradecimiento a aquellos que dan sentido a nuestra razón de ser, a nuestros mutualistas, por continuar otorgándonos su confianza.

Madrid, 23 de Julio de 2013

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



índice

Informe sobre el cumplimiento del código de conducta de inversiones financieras temporales

A 31 de diciembre de 2012, Fraternidad-Muprespa tenía unas inversiones financieras en el balance de gestión, por valor de 388.651.528,27 euros, con un incremento de 28.127.125,88 euros respecto a la misma fecha del año anterior, lo que representa una variación del 7,80 por ciento.

En cuanto al Patrimonio Histórico, durante el mismo ejercicio, se realizaron depósitos a plazo cuyo saldo al final de ejercicio arrojaba un importe de 2.058.528,61 euros en este producto financiero.

Por consiguiente:

1. Durante el ejercicio 2012, Fraternidad-Muprespa, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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, eliminando, con respecto al ejercicio 2011, las inversiones en repos dada su baja rentabilidad actual.

5. Asimismo, la Mutua ha evitado en todo caso, la realización de inversiones temporales que respondieran a un uso meramente especulativo de los recursos financieros, salvo en aquellos casos que por cuestiones de liquidez de acuerdo con el calendario de pagos establecido, haya sido necesario mantener una cierta disponibilidad de fondos, procediendo a la apertura de cuentas remuneradas con un tipo de interés superior a otros productos financieros.

6. Ninguna de las operaciones realizadas durante el ejercicio de 2012, 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, 23 de julio de 2013

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



índice



Carta del Director Gerente

La aprobación a finales del año 2010 de nuestro Plan Estratégico Corporativo (PEC) auguraba una mejora en buena parte de los procesos que Fraternidad Muprespa gestiona cada día y establecía un rumbo claro a toda la Mutua, apostando por el servicio, la calidad y la eficiencia.

El desafío era mayúsculo porque se partía de una situación holgada que, probablemente, otras organizaciones considerarían más que aceptable. Sin embargo, la voluntad de progreso de todos los que formamos Fraternidad-Muprespa y nuestra vocación por superarnos nos empujaron a lanzar un plan ambicioso que está dando sus frutos.

A pesar de la complicada situación del entorno económico de nuestro país en el que la afiliación a la Seguridad Social ha descendido en más de 770.000 personas durante el año 2012 y que, claramente, ha afectado a los ingresos, y a la gestión, del sector de las mutuas de accidentes de trabajo, Fraternidad-Muprespa ha conseguido mejorar los resultados de su gestión de una forma muy notable. Y lo ha hecho de una forma responsable hacia nuestros grupos de interés y sostenible con el medioambiente.

El año 2012, ha sido el segundo año de implantación de nuestro PEC. En concreto, en este año se lanzaron 155 iniciativas de mejora interna cuyo impacto ya se está evidenciando. De ellas, cabe destacar tres muy concretas:

1. La mejora en la calidad de la atención al mutualista, proporcionando mayor cercanía y comenzando con la medición de su satisfacción.
2. El lanzamiento de un Plan de Formación ambicioso y basado en las últimas herramientas tecnológicas para facilitar la capacitación y desarrollo profesional de nuestros empleados.
3. La Mutua ha mejorado su eficiencia de una forma notable, pues los resultados de 2012, superan a los de 2011 en un 16 por ciento. En dos años, hemos sido la Mutua que más ha mejorado en su resultado.

No puedo dejar de manifestar públicamente mi satisfacción por la marcha del Plan Estratégico, pues todas las unidades de la Mutua están concienciadas en su cumplimiento, lo cual nos otorga una posición inmejorable de cara a los próximos años.

Tenemos la voluntad de ser la referencia del sector por nuestra calidad, transparencia y servicio y ya hemos recorrido una parte importante del camino que nos marcamos hace dos años. No tengo dudas acerca de que lo vamos a conseguir.

Por último, quiero agradecer a todas las Empresas asociadas, a los Trabajadores protegidos y adheridos, a los Colaboradores, a la Administración y a la Junta Directiva la confianza depositada en esta Entidad y en sus Trabajadores. Superar las expectativas de nuestros Mutualistas es algo que todos los empleados de Fraternidad-Muprespa tenemos presente y es lo que justifica nuestro desempeño y dedicación diarios, lo cual nos permite afrontar el futuro con optimismo.

Madrid, 23 de Julio de 2013

Carlos Aranda Martín
Director Gerente de Fraternidad-Muprespa



índice



Índice



Logros 2012

Logros 2012



(...) hemos desarrollado con éxito durante este 2012 hasta 155 iniciativas de mejora; guiadas y desempeñadas por todos los miembros de Fraternidad-Muprespa.

Con el fin de garantizar el mejor servicio posible a nuestros mutualistas y colaboradores, piedra angular de nuestro Plan Estratégico Corporativo, hemos desarrollado con éxito durante este 2012 hasta 155 iniciativas de mejora; guiadas y desempeñadas por todos los miembros de Fraternidad-Muprespa, tanto desde nuestra red de centros de atención como desde nuestros Servicios Centrales. Pues la calidad, la asistencia sanitaria, la rapidez en la gestión, la eficiencia en los resultados económicos, los nuevos servicios digitales o la responsabilidad con la sociedad son las líneas de trabajo para la mejora de SU MUTUA.

Gestión financiera

- **Resultado económico positivo de 77,2 millones de euros**, lo que ha representado un 16 por ciento sobre las cuotas devengadas.
- **Disminución de los gastos** de la mutua, ajustándose a lo previsto en la Ley de Presupuestos Generales del Estado.
- Implantación de una **Política de inversiones financieras**.
- Aprobación de un **Plan director de inversiones de bienes e inmuebles**.
- Adaptación de los **aplicativos de contabilidad** a las especificaciones del Nuevo Plan General de Contabilidad.
- **Agilización de los mecanismos de control presupuestario** para un mejor ajuste y control interno.

- Optimización de los **rendimientos obtenidos del patrimonio histórico**.

Área Sanitaria

- **Creación de un Comité de expertos del Hospital Central**, conformado por expertos de referencia de la Mutua y médicos de las diferentes unidades para casos difíciles en los que se comparten los conocimientos de los profesionales sanitarios de la Mutua y se determine las técnicas asistenciales más apropiadas para cada caso.
- **Implantación de nuevos procedimientos para el traslado de pacientes**, con lo que se ha logrado una mejora en la atención al paciente y una mayor eficiencia económica.
- **Concesión a 122 trabajadores accidentados**, o a sus familiares, de ayudas por un importe total de 438.088,06€, a través de la **Comisión de Prestaciones Especiales**.
- Desarrollo de **procesos de innovación** para el manejo de pacientes en todas las contingencias.
- **Celebración del XVII Simposium nacional de patología de mano y muñeca en el mundo laboral**: ambicioso programa científico, en el que se ha contado con la participación de destacados especialistas.



índice

- **Firma de nuevos acuerdos de colaboración** con otras Mutuas (Intercomarcal y Montañesa) para atender a sus pacientes en nuestros centros asistenciales de Orihuela y Ávila, respectivamente.
- **Colaboración docente y actividades científicas.** Durante el 2012, se ha continuado la aplicación de los acuerdos vigentes para la formación práctica de médicos residentes de cirugía ortopédica y traumatología, así como una estrecha colaboración con universidades y escuelas profesionales para la formación de estudiantes de distintas actividades sanitarias.

Relaciones con asociados y mutualistas

- **Consolidación como tercera Mutua nacional por recaudación.**
- **Incremento de la cuota de mercado**, tanto en CP (+0.09%) como en CC (+1,87%).
- **Confianza de nuevos mutualistas**, prestando especial atención al trabajo conjunto con colaboradores:
 - Códigos de Cuenta de Cotización (+28.792).
 - Trabajadores (+ 57.980).
- **Trabajadores autónomos** (crecimiento por 4º año consecutivo), pasando del 5,13% del 2009 al 5,66% del 2012 sobre el total del sistema.
- **Potenciación de la Web y de la Extranet** como herramientas de gestión para los mutualistas, colaboradores y pacientes de la Mutua.
- **Posicionamiento del portal web corporativo**, por segundo año consecutivo, como uno de los 10 mejores del ámbito sanitario de España según el CSIC. Única Mutua entre las 10 primeras.
- **Lanzamiento del boletín informativo inForM@**, sobre las novedades de los servicios y de las nuevas disposiciones legales que afectan a los grupos de interés de la Mutua.
- **Publicación de 100 boletines y circulares** con más de 1.700.000 destinatarios.
- **Liderazgo en Redes Sociales:** Facebook, Twitter y YouTube.
- **Lanzamiento de la nueva Web móvil de Fraternidad-Muprespa**, con más del 330% de incremento en navegación sobre el año anterior.

- **Creación de un foro digital** sobre materia relacionada con el mundo mutual, el Rincón del colaborador.
- **Celebración de más de 50 jornadas** para explicar y divulgar cambios normativos, procedimentales y herramientas que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus mutualistas y colaboradores.



Tecnologías de la información

- **Implantación de un sistema de notificaciones SMS a trabajadores en pago directo** para conocer el estado de su solicitud, así como la notificación de las sucesivas transferencias emitidas por Fraternidad-Muprespa por este concepto.
- **Desarrollo de una nueva aplicación** para la tramitación de las

- solicitudes y entrega de botiquines** que permite automatizar las solicitudes de los propios mutualistas desde Internet, reduciendo los tiempos de tramitación al mínimo.
- **Creación de nuevos desarrollos** para dar soporte al **intermutualismo**.
- **Implantación en la aplicación de gestión corporativa Fragua**, de la prestación por **Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos**.
- **Fomento y consolidación del uso de la videoconferencia** con el fin de poder celebrar interconsultas, sesiones de formación y reuniones a distancia.
- **Nuevo sistema de medición de la calidad del cliente interno**, consiguiendo en el 94,5% de las actuaciones valoradas, la nota de muy satisfecho o satisfecho.
- **Desarrollo de una nueva aplicación de pedidos sanitarios** para las delegaciones, más ágil y con mayor grado de personalización.
- **Superación con éxito de la auditoría bienal de protección de datos personales.**

Recursos Humanos

- **Diseño y desarrollo del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (OHSAS).** Evolución del cuerpo documental del Sistema de Gestión General para adaptarlo a la norma OHSAS, así como las mejoras surgidas de su puesta en marcha en el ámbito de la gestión administrativa del paciente.
- **Creación de un aula virtual sobre plataforma Moodle** que permitirá crear y gestionar todos los cursos de formación e-learning de la Mutua, estandarizando todos ellos en una misma plataforma virtual, ofreciendo un soporte actualizado y específico de formación del que se beneficiarán todos los empleados.
- **Inauguración de las nuevas infraestructuras en las oficinas centrales para la formación de los empleados de la Mutua:** Instalación en las aulas de formación de las tecnologías más avanzadas que mejorarán de manera notable la impartición de cursos de formación.
- **Desarrollo del Plan de Igualdad** con un balance positivo por la repercusión entre los empleados de la Mutua:



índice

- Concesión permiso adicional de 2 días por paternidad, sobre el legalmente establecido.
- Flexibilidad horaria en una hora sobre el horario de jornada laboral.
- Teletrabajo para las empleadas a partir de la semana 24 de gestación.
- **Puesta en funcionamiento del nuevo Portal del Empleado**, con cambios importantes, evolucionando la Intranet que los empleados usan a diario. Mejora en el rendimiento, personalización y actualización tecnológica.
- **Acuerdos de colaboración** con centros educativos para la realización de prácticas en delegaciones de la Mutua.
- **Celebración del I Concurso de ideas y creatividad de FM**, en el que se buscaban ideas para lograr una mejora de la atención al cliente.

Responsabilidad social corporativa

- **Aprobación del Código de Conducta** de Fraternidad-Muprespa en el que se agrupan las normas que todos los empleados deben cumplir.
- **Aprobación del Código Ético** de Fraternidad-Muprespa en el que se desarrollan los principios éticos de la Mutua con sus distintos grupos de interés.
- **Definición y aprobación de una Política de compras responsable** que recoge el compromiso de la Mutua para proveerse de entidades responsables.
- **Renovación de los compromisos** adquiridos por Fraternidad-Muprespa en materia de Responsabilidad Social: Pacto Mundial de las Naciones Unidas; Red Española del Pacto Mundial, Chárter de la diversidad en España, Apoyo a los principios para el empoderamiento de las mujeres.
- **Apoyo a la iniciativa de la ONU 2012 "Año internacional de la energía sostenible para todos"**. Fraternidad-Muprespa ha venido realizando numerosas acciones divulgativas, informativas y formativas sobre las fuentes alternativas de energía. Sobre este objeto, se convocó el III Concurso fotográfico de Fraternidad-Muprespa para empleados.
- **Liderazgo en campañas y actos solidarios** llevadas a cabo a lo largo del año 2012 que han obtenido gran éxito y aceptación entre el

personal de Fraternidad-Muprespa:

- **Campaña "Recicla tu móvil"**: recogida de 881 teléfonos móviles que se han donado a la Asociación Española de Patologías Mitocondriales (AEPM); en ella participaron tanto personal de la Mutua como mutualistas.
- **Donación de material de ortopedia a la ONG "Zerca y Lejos"**.
- **Campaña "donación de sangre"** entre los empleados de Fraternidad-Muprespa, para colaborar con el Centro de Transfusiones de la Comunidad de Madrid.



- **Cheque regalo para la compra de juguetes**. En 2012 la organización destinataria ha sido Aldeas Infantiles.

Calidad y Certificaciones

- **Diseño y desarrollo del Sistema de calidad de la gestión administrativa del paciente en la atención sanitaria**: Inicio de actuaciones para la certificación del Sistema de Calidad de la Gestión Administrativa del Paciente en la Atención Sanitaria y Sistema de Gestión Ambiental en los centros de Álava y Burgos.

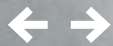
- **Medición de la satisfacción a los pacientes**. A mediados de 2012 se ha iniciado un ambicioso proyecto para medir la satisfacción de los pacientes.
- **Lanzamiento de la Guía del paciente**: creada con el objetivo de ofrecer al paciente toda la información necesaria y anticipar la respuesta de aquellas dudas que pueda tener, en relación a nuestra manera de funcionar y los servicios que tiene a su disposición.
- **Implantación de una figura que asegure el máximo compromiso con la calidad** como es la **Oficina del Defensor del mutualista** que responde a todas las quejas y sugerencias recibidas desde la independencia total en unos plazos muy ajustados, **con una media de 3,8 días**.
- **Renovación y ampliación de certificaciones en Sistemas de la Información (edificio Sienna)**:
 - Calidad: ISO 9001
 - Medio ambiente:
 - ISO 14001
 - Certificado EMAS
 - Seguridad de la información: ISO 27001



índice



índice



indice



Índice



Nuestra tarjeta de presentación

Nuestra tarjeta de presentación



Llevamos dando servicio a trabajadores y empresas desde nuestra fundación en 1929, a disposición de los cuales ponemos hoy una red de atención formada por 133 centros y una plantilla de 1.944 empleados.



índice

Quiénes somos

Fraternidad-Muprespa es la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social (MATEPSS) número 275, la tercera más importante del sector, en cuanto a volumen de cuotas. Nuestra sede social se ubica en Madrid, Pza. de Cánovas del Castillo número 3.

Llevamos dando servicio a trabajadores y empresas desde nuestra fundación en 1929, a disposición de los cuales ponemos hoy una red de atención formada por 133 centros y una plantilla de 1.944 empleados.

En la actualidad, contamos con convenios de colaboración con otras mutuas (Asepeyo, Universal, Ibermutuamur y Cesma) que nos permiten ampliar nuestra red de atención para ofrecer un servicio más cercano a nuestros mutualistas.

Misión, visión y valores

Nuestra misión es...

Restablecer la salud a los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con calidad; haciendo todo

ello con rapidez, confidencialidad, eficiencia, innovación y sostenibilidad, y velando, al mismo tiempo, por la mejor atención y servicio.

Nuestra visión es...

Ser la Mutua de referencia por la vocación de servicio a nuestros mutualistas y sus trabajadores, basándonos en el desarrollo integral de nuestros profesionales, en las más innovadoras tecnologías, y en la aplicación de las mejores prácticas, fomentando la proyección intermutual y en plena colaboración con la Seguridad Social, respetando los principios éticos y los valores que la sociedad demanda.

Valores

Nuestros valores, que constituyen los pilares básicos sobre los que se asientan todas nuestras actuaciones, son:

- Servicio a asociados y mutualistas:
 - Calidad en la atención al asociado tanto en lo que se refiere a la prestación de carácter médico como a la prestación económica. La calidad en la prestación de los servicios se hará extensiva tanto al fondo como a la forma.



- Rapidez en la atención a los trabajadores protegidos, garantizando siempre y en todo momento la plena curación del paciente.
 - Igualdad de trato a todos los asociados. No se practicará discriminación alguna en la práctica de los servicios prestados.
 - Observancia estricta de la legalidad vigente, sin perjuicio de que en caso de duda prevalezca el principio "en la duda a favor de los trabajadores".
- **Todos los empleados se prestarán una mutua colaboración en la ejecución de cualquier actividad.**
 - Trabajarán en equipo con el fin de garantizar un mejor servicio y una mayor calidad.
 - Respetarán en el trato a todos los empleados de Fraternidad-Muprespa, sin distinguir categorías, conocimientos, antigüedad, procedencia, sexo, edad, etc.
 - Aportación, por parte de cada empleado, de todos sus conocimientos con el fin de alcanzar una mayor eficacia y eficiencia en la gestión de Fraternidad-Muprespa.
 - Colaboración espontánea de los empleados llevando a cabo las tareas de otros compañeros que, ante una situación determinada, no puedan resolver ellos mismos.
 - **Fraternidad-Muprespa tendrá como valor fundamental el sentido de lo público en su gestión, sin perjuicio de que pueda y deba actuar formalmente como una empresa privada.**
 - Respetarán y aplicarán proactivamente las normas y políticas dictadas por la Seguridad Social.
 - Transparencia en la gestión de Fraternidad-Muprespa.
 - Protección y defensa de los bienes y otros activos de Fraternidad-Muprespa debido a tratarse de bienes y otros activos de propiedad pública.
 - Utilización correcta de los recursos materiales de Fraternidad-Muprespa. Se tendrá presente el principio de "No utilización de recursos de Fraternidad-Muprespa para uso particular".
 - **Fraternidad-Muprespa tendrá como valor fundamental el gestionar con calidad, con eficacia (cumpliendo los objetivos que se le marquen) y, al mismo tiempo, con eficiencia (optimizando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos).**
 - Asunción por los empleados que Fraternidad-Muprespa debe prestar servicios públicos y, por consiguiente, respetar los principios que debe presidir la gestión pública.
 - Fomentando la visión integral de Fraternidad-Muprespa, por parte de sus empleados, al objeto de alcanzar el mejor cumplimiento de los objetivos de la Entidad, evitando limitar la actividad en función de meros aspectos profesionales o competenciales.
 - Promoviendo la austeridad en la gestión, máxime si se tiene en cuenta que debemos prestar un servicio público.
 - Animando el mantenimiento y la adquisición de conocimientos tanto de sus empleados como de la propia Fraternidad-Muprespa (gestión del conocimiento).
 - Impulsando las tecnologías mediante la implantación y uso generalizado de las mismas por sus empleados.
 - Gestionando los recursos humanos incentivando a sus trabajadores.
 - Promoviendo la creatividad y la innovación.
 - Favoreciendo la mejora continua de Fraternidad-Muprespa.
 - **Fraternidad-Muprespa mantendrá y fomentará un comportamiento ético tanto para la propia institución como para sus empleados.**
 - Respetando la confidencialidad de la información tratada por la empresa, especialmente cuando se trate de la gestión de datos de carácter de salud.
 - Trato no discriminatorio a los empleados de Fraternidad-Muprespa.
 - Gestión de los recursos humanos de la empresa basándose en valorar exclusivamente los principios de mérito, capacidad y experiencia y no permitiendo la discriminación por razones de sexo, edad, procedencia, ideas, etc.



índice

- Honestidad por parte de todos los empleados y de la propia institución con todos los grupos de interés, especialmente en lo que se refiere a las relaciones con la Seguridad Social.
- Fomentar la Responsabilidad Social Corporativa mediante medidas tendentes a mejorar el medio ambiente, proporcionar formación y el desarrollo profesional de los empleados, proporcionar información adecuada a los grupos de interés,...
- Potenciando la identificación de los empleados con la entidad, favoreciendo para ello la contratación indefinida.

Gobierno Corporativo

Órganos de gobierno y participación

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1993/1995 de 7 de diciembre, son órganos de gobierno la Junta General y la Junta Directiva.

Junta General

La Junta General de Fraternidad-Muprespa es el órgano superior de gobierno de la entidad, integrado por todas las empresas asociadas, si bien sólo tendrán derecho de voto aquellos que estuvieren al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones sociales.

Junta Directiva

La Junta Directiva de Fraternidad-Muprespa se compone de diecisiete miembros, representantes de las empresas asociadas, incluido un representante de los trabajadores.



índice

Miembros de la Junta Directiva a fecha de 31 de diciembre de 2012

PRESIDENTE D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós
MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A.

VICEPRESIDENTES D. Federico Ferrer Delso
SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES (S.E.P.I.)
D. Jesús Fernández de la Vega Sanz
REPSOL S.A.
D. Manuel Piñera Gil-Delgado
GRUPO SCHOLTZ S.L.

SECRETARIO D. Oscar Maraver Sánchez-Valdepeñas
TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A

VOCALES D. José Manuel Díez Quintanilla
TRAGSA
D. Luis Pérez Capitán
SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS, S.A.
D^a. Sonia Pascual Gómez-Cuétara
GRUPO LECHE PASCUAL, S.A.
D. Manuel Redondo Sierra
REAL MADRID CLUB DE FUTBOL
D^a. Luisa Montes Pérez
C.S. DE LA COMISION OBRERA NACIONAL DE CATALUÑA
D. Sergio Turrión Barbado
IBERIA L.A.E.
D. Germán Medina Carrillo
ENDESA
Pendiente de designación
ASTILLEROS
D. Guillermo Francisco Martínez Sans
CEMEX ESPAÑA, S. A.
D^a. Paloma Rodríguez de Rávena
UNO-e BANK S.A.
D. José Manuel Dávila Cascón
ADIF (ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS)

REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES D. Fernando Corvo González
FRATERNIDAD-MUPRESPA

Comisión de Control y Seguimiento

La Comisión de Control y Seguimiento de Fraternidad-Muprespa es el órgano de participación institucional de los empresarios y trabajadores en el control y seguimiento de la gestión de colaboración con la Seguridad Social que desarrolla la Mutua, así como en sus actividades de prevención de riesgos laborales. Compuesta por diez miembros, de los que la mitad corresponde a la representación de los trabajadores protegidos por la Mutua, a través de las organizaciones sindicales más representativas en el ámbito territorial de actuación de la entidad, y la otra mitad a la representación de los empresarios asociados elegidos a través de las organizaciones empresariales de mayor representatividad.

Miembros de la Comisión de Control y Seguimiento a fecha de 31 de diciembre de 2012

PRESIDENTE D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós
MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A.

SECRETARIO D. Carlos Aranda Martín
FRATERNIDAD MUPRESPA

VOCALES D. Juan Luis Ledesma Olló
SCHINDLER, S.A.
D. Carlos Oliete Fernández
FERROATLANTICA, S.L.
D. José Núñez Blázquez
RENFE OPERADORA

REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES D. Carmelo Plaza Baona
CC.OO.
D. Francisco Bernal
CC.OO.
D. Alberto Sánchez Hernández
CC.OO. - FECOHT
D. Juan Antonio Muñoz Ferreras
U.G.T.
D. Francisco Casado Galán
U.G.T.



índice

Comisión de Prestaciones Especiales

La Comisión de Prestaciones Especiales de Fraternidad-Muprespa tiene a su cargo la concesión de los beneficios de asistencia social, a favor de los trabajadores de las empresas asociadas protegidos por la Mutua, con cargo al fondo de prestaciones especiales. Está constituida por siete representantes de los empresarios asociados y ocho representantes de los trabajadores de las empresas asociadas, designados por las Centrales Sindicales.

Miembros de la Comisión de Prestaciones Especiales a fecha de 31 de diciembre de 2012

REPRESENTACIÓN EMPRESARIAL

Pendiente de designación

REPSOL YPF, S.A.

D. José M^º de Bona Numancia

IBERIA L.A.E. S.A. OPERADORA S.UNIPERSONAL

D. Carlos Dávila Ruiz

UNO-e

D. Alfonso González García

ADIF

D. Javier de Miguel Moreno

AUTOCARES JAVIER MIGUEL MORENO, S.A.

D. Manuel Luis Rodríguez Simons

RENFE OPERADORA

D. Segundo Caeiro Rios

ENDESA

REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES

D. Pedro Luis Blanco García

DEUTSCHE BANK, S.A.E (CC.OO.)

D. Francisco Gutiérrez Díaz

COMERCIAL MERCEDES BENZ S.A. (CC.OO.)

D. Julio Martínez Escudero

IBERIA L.A.E. S.A. OPERADORA S. UNIPERSONAL (CC.OO.)

D. Juan Carlos Villalobos Nieves

MINISTERIO DEL INTERIOR (CC.OO.)

D. Francisco José Casado Galán

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA (U.G.T.)

D. Gonzalo Fillola Campos

PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA S.A. (U.G.T.)

D. Alfonso Moreno González

REPSOL BUTANO S.A. (U.G.T.)

D. Emilio Sabador de Vega

IBERIA L.A.E. S.A. OPERADORA S.UNIPERSONAL (U.G.T.)



índice

Órganos consultivos: Junta Asesora Nacional

Fraternidad-Muprespa cuenta con una Junta Asesora Nacional compuesta por representantes de las empresas asociadas a la Mutua, cuya misión es el seguimiento y asesoramiento en la actividad de la entidad.

Miembros de la Junta Asesora Nacional a fecha de 31 de diciembre de 2012

PRESIDENTE D. Francisco Rivillas Robles
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA

VICEPRESIDENTE D. Carlos Galcerán Homet
CAMPI Y JOVÉ, S.A.

SECRETARIO D. Javier de Miguel Moreno
AUTOCARES J. DE MIGUEL, S.A.

VOCALES

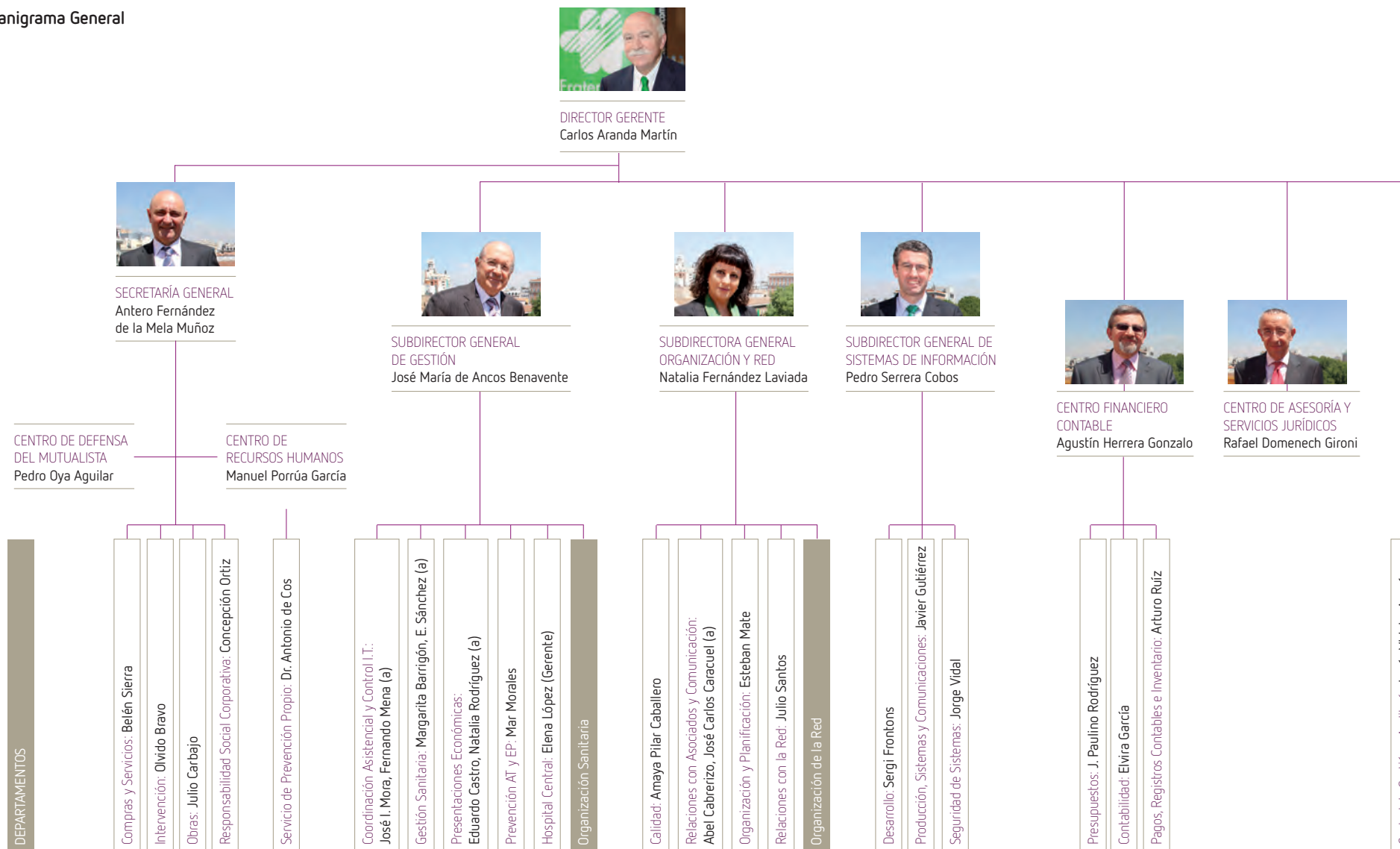
- D. Jesús Angel Díaz Muñoz
ADIF (ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS)
- D. Andrés Talavera del Pozo
AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea)
- D. Tomás Barona de Guzmán
BOLUDA CORPORACIÓN MARÍTIMA, S. L.
- D. Erundino Neira Quintas
ENAGAS
- D. Segundo Caeiro Ríos
ENDESA
- D. Ignacio María Ugalde Barbería
FAGOR EFERLAN TAFALLA, SOCIEDAD COOPERATIVA
- D. José M^a de Bona Numancia
IBERIA L.A.E.
- D. Joaquín González Pérez
INMOBILIARIA DEL SUR, S.A.
- D. Marcos Montero Ruiz
PAÑALÓN, S. A.
- D^a. Teresa Cervera Soto
PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA S.A
- D. Ángel Alcubierre Berges
REPSOL QUÍMICA, S.A.
- D. Joan Campmany Ibañez
TANDEM, D.D.B. S.A.E.
- D. Alberto Cases Costa
TELEFONICA DE ESPAÑA



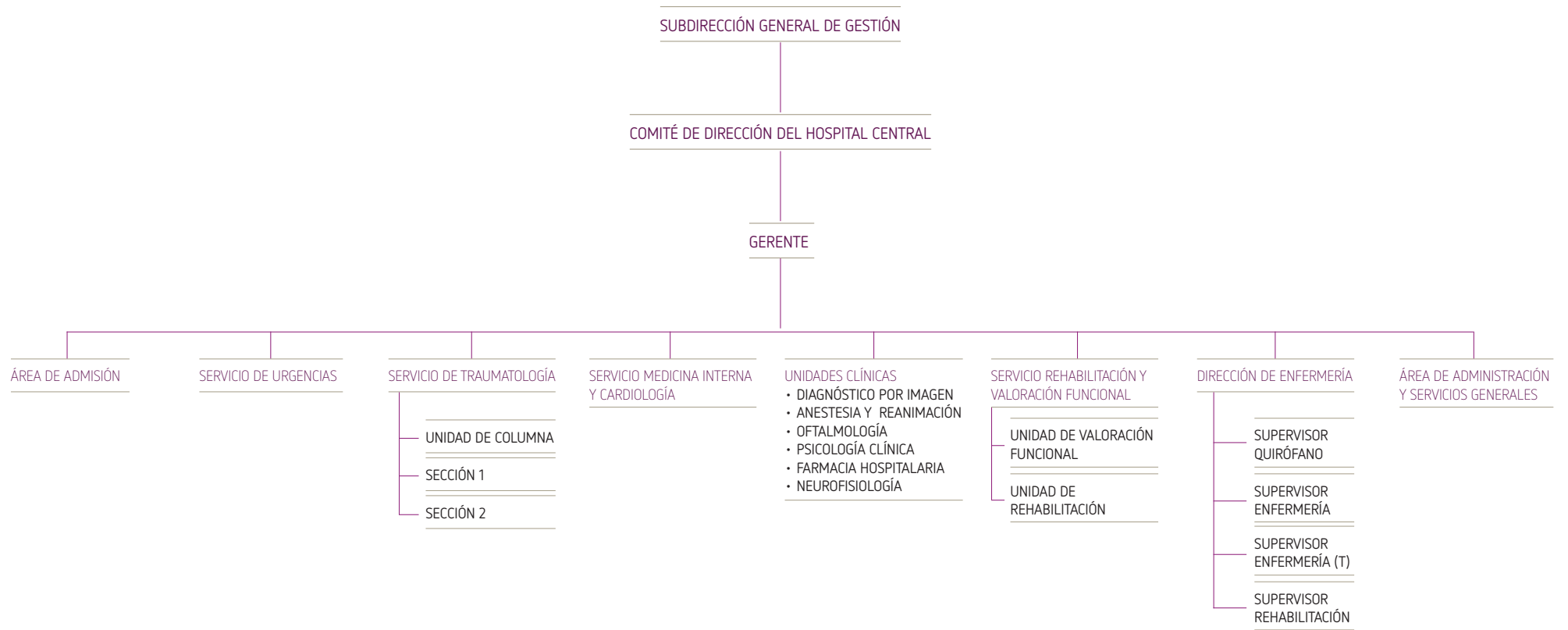
índice

Organización de Fraternidad-Muprespa

Organigrama General



Servicio y Unidades Hospitalarias



índice



Servicios Centrales

Dirección General

- Centro de Defensa del Mutualista
- Centro Financiero Contable
- Contabilidad
- Intervención
- Obras
- Pagos, Registros Contables e Inventario
- Presupuestos
- Responsabilidad Social Corporativa
- Secretaría general

Plaza de Cánovas del Castillo, 3. 28014 Madrid
Teléfono: 91 360 85 00 Fax: 91 360 85 64

Subdirección General de Organización y Red

- Calidad
- Organización y Planificación
- Relaciones con Asociados y Comunicación
- Relaciones con la Red

Cervantes, 44. 28014 Madrid
Teléfono: 91 360 85 92 Fax: 91 360 86 23

Subdirección General de Gestión

- Centro de Asesoría y Servicios Jurídicos
- Centro de Recursos Humanos
- Compras y Servicios
- Control de Gestión y Auditoría
- Coordinación Asistencial y Control de I.T.
- Gestión Sanitaria
- Prevención A.T. y E.P.
- Servicio de Prevención Propio

San Agustín, 10. 28014 Madrid
Teléfono: 91 360 87 00 Fax: 91 360 87 48

Subdirección General de Sistemas de Información

- Desarrollo
- Producción, Sistemas y Comunicaciones
- Seguridad Sistemas de Información

Avda. Severo Ochoa, 34. 28100 Alcobendas (Madrid)
Teléfono: 91 360 63 00 Fax: 91 399 37 07

Organización Territorial

- Director territorial Madrid y grandes mutualistas: D. Domingo Redondo Flores
Zona: Madrid y Grandes cuentas
Sede: Madrid
- Director territorial noreste: D. Carlos Luís Sáez de Juan
Zona: Cataluña, Aragón y Baleares
Sede: Barcelona
- Director territorial sur: D^a. Sonia Medrano Pascual
Zona: Andalucía, Ceuta, Melilla y Canarias
Sede: Málaga
- Director territorial meseta sur: D. Eduardo Sanz Murillo
Zona: Castilla-La Mancha, Extremadura, Comunidad Valenciana y Murcia
Sede: Guadalajara
- Director territorial norte: D. José Ignacio Díaz Lucas
Zona: País Vasco, La Rioja, Navarra, Cantabria y Asturias
Sede: Navarra
- Director territorial noroeste: D. Jacobo Baró Pazos
Zona: Galicia y Castilla y León
Sede: Valladolid



índice



índice

Fraternidad
Muprespa



Fraternidad
Muprespa



índice



Índice



Informe de gestión

Informe de gestión



Nuestra Mutua ha conseguido crecer en mutualistas afiliados más de un 5%.

Empresas afiliadas

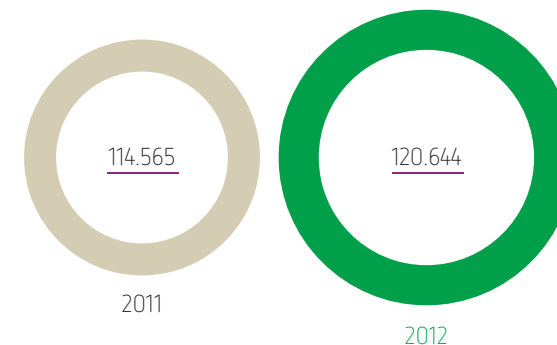
El ejercicio 2012 ha demostrado la confianza y fidelidad que las empresas de nuestro país tienen en Fraternidad-Muprespa.

En un año de turbulencias económicas, nuestra Mutua ha conseguido crecer en mutualistas afiliados más de un 5%, con lo que, a cierre del ejercicio 2012, Fraternidad-Muprespa ha contado con 120.644 empresas asociadas en Contingencias Profesionales, de las que 78.100 contrataron, también, las Contingencias Comunes.

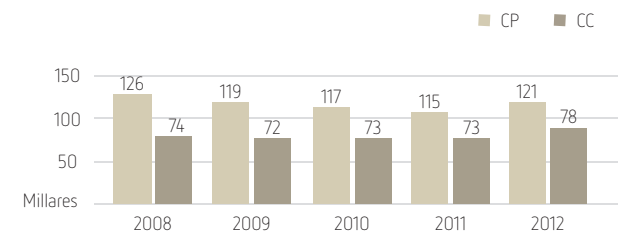
Durante diez meses del pasado año, las empresas mutualistas pudieron, nuevamente, cambiar de mutua proveedora. En este periodo, Fraternidad-Muprespa ha incrementado el número de empresas mutualistas afiliadas respecto a las del año anterior.

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, seguidas de aquellas encuadradas en el sector primario, en la industria y las relacionadas con la construcción. Estas afirmaciones son válidas para ambas contingencias.

Nº empresas afiliadas a FM

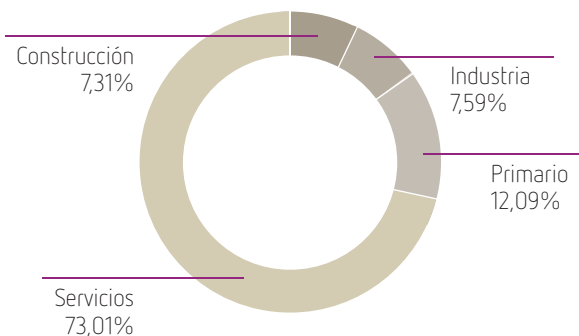


Evolución de empresas afiliadas

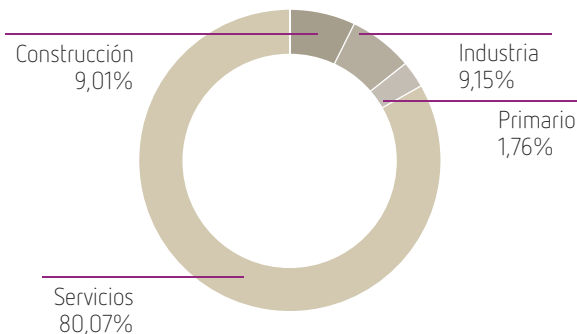


índice

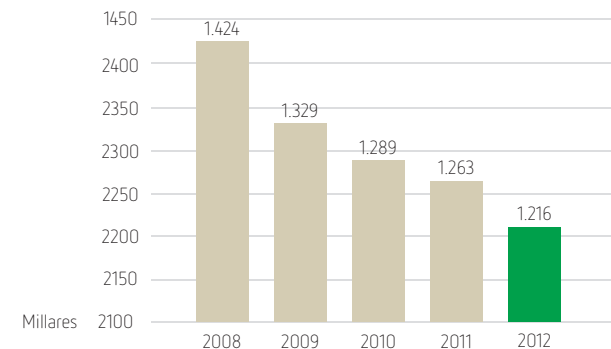
Distribución de empresas afiliadas en Contingencia Profesional



Distribución de empresas afiliadas en Contingencia Común



Evolución de trabajadores protegidos en Contingencia Profesional



2012 FM **+1,4%**
Contingencias comunes

2012 Sector **-1,8%**
Contingencias comunes



índice

Trabajadores protegidos

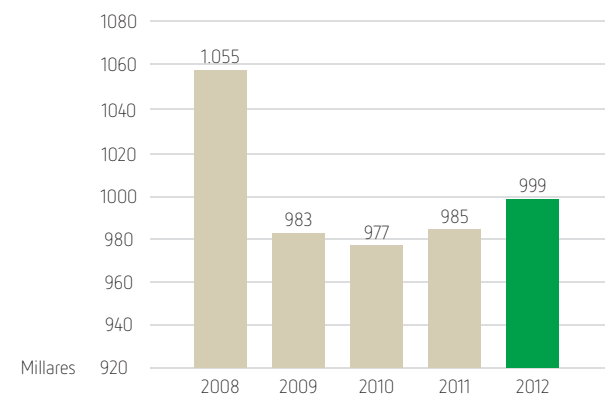
A 31 de diciembre de 2012 la media de trabajadores protegidos en Contingencias Profesionales ha alcanzado la cifra de 1.216.479, lo que constituye un 3,7% menos que en el ejercicio anterior. Según datos de AMAT, el sector de las Mutuas habría dejado de afiliar a un 4,6% de trabajadores, con lo que el ratio de Fraternidad-Muprespa se debe calificar como positivo. El hecho de que el Plan Estratégico centre la atención en la calidad y servicio a los trabajadores protegidos y a las empresas asociadas está dando sus frutos.

De los trabajadores protegidos en Contingencia Profesional, el 96,5% (1.173.785) son trabajadores por cuenta ajena y el 3,5% (42.694) trabajadores por cuenta propia.

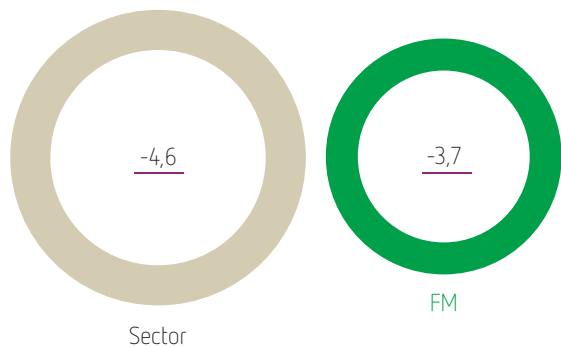
En Contingencia Común, sin embargo, la población protegida por Fraternidad-Muprespa en 2012 ha aumentado un 1,4% contraponiendo la tendencia del sector, que ha caído en un 1,8%, situando la cifra de trabajadores afiliados en 998.648; de los que el 83,7% (835.740) eran trabajadores por cuenta ajena y el 16,3% (162.908) por cuenta propia.

Cabe destacar, la confianza depositada por los mutualistas que se han visto beneficiados de aquellas medidas y protocolos que la Mutua ha venido implantando en el ámbito de la gestión del absentismo desde hace más de 10 años.

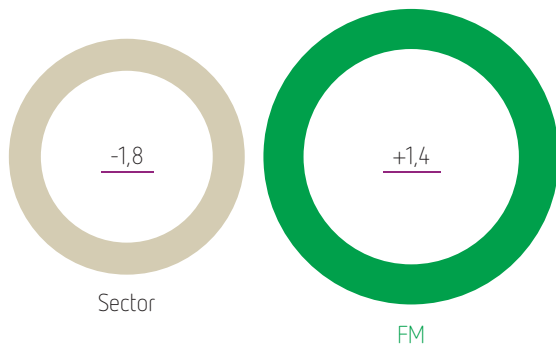
Evolución de trabajadores protegidos en Contingencia Común



Evolución afiliación CP



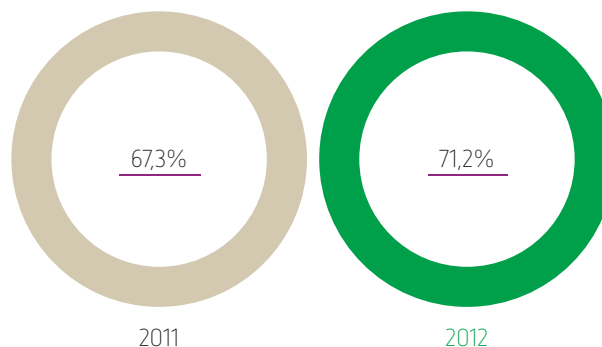
Evolución afiliación CC



índice

En 2012, los trabajadores por cuenta ajena protegidos en ambas contingencias han constituido el 71,2% del total: cuatro puntos más que en el año anterior, algo que se explica gracias a la gestión adaptada a cada caso y al profundo conocimiento que esta Mutua tiene de los sectores que gestiona.

Porcentaje cartera CC/CP (cuenta ajena)

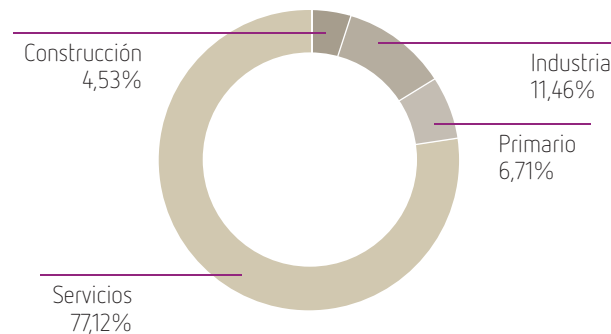


Por sectores de actividad se evidencia que la cartera de la Mutua depende, en gran medida, del sector servicios, seguido de la industria, el sector primario y la construcción. Esta afirmación es válida tanto para CP como para CC.

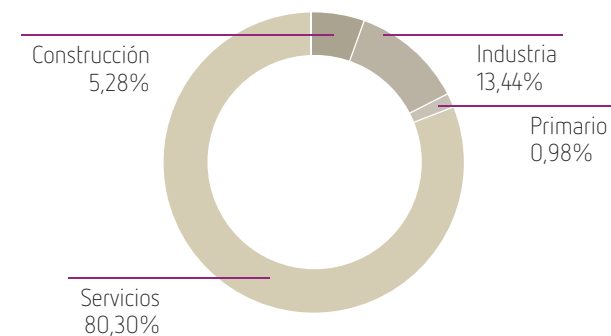
Comparando la representatividad de las empresas y los trabajadores afiliados por sectores, se deduce que las empresas que Fraternidad-Muprespa tiene asociadas en la construcción y en el sector primario son de un tamaño sensiblemente menor a las que se dedican a la gestión de servicios y a la industria.

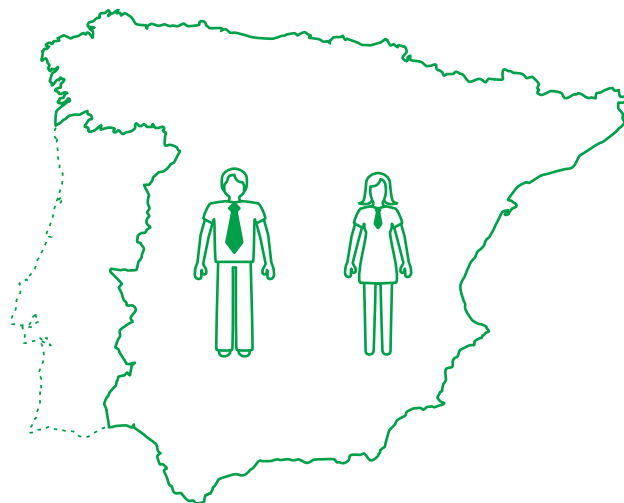
A continuación se muestra la distribución por Comunidades Autónomas, donde queda patente la implantación equilibrada de Fraternidad-Muprespa en el ámbito nacional.

Distribución de trabajadores afiliados a CP por sector



Distribución de trabajadores afiliados a CC por sector



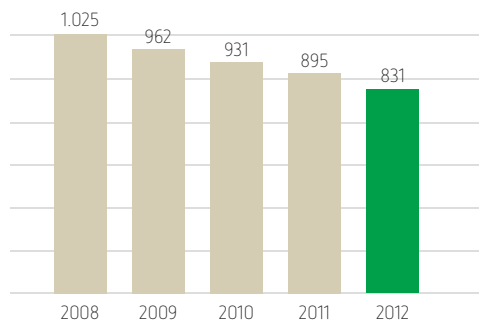


COMUNIDAD AUTÓNOMA	Trabajadores protegidos en CP		Trabajadores protegidos en CC	
	2011	2012	2011	2012
ANDALUCÍA	274.422	247.358	142.495	145.676
ARAGÓN	21.128	20.398	15.209	16.060
ASTURIAS	18.587	17.895	11.892	12.670
BALEARES	17.754	17.038	12.956	14.082
CANARIAS	33.385	32.093	20.299	22.796
CANTABRIA	13.438	13.296	11.089	11.424
CASTILLA - LA MANCHA	67.883	63.362	46.393	47.177
CASTILLA Y LEÓN	70.226	67.404	53.438	53.841
CATALUÑA	97.548	95.802	70.808	76.044
CEUTA	2.211	1.866	357	476
EXTREMADURA	25.935	23.579	20.222	19.538
GALICIA	83.813	82.485	65.768	67.863
LA RIOJA	8.328	8.147	6.452	6.612
MADRID	311.930	298.933	231.466	233.481
MELILLA	2.148	890	418	427
MURCIA	31.642	32.148	12.312	14.760
NAVARRA	16.854	16.337	12.899	13.384
PAÍS VASCO	60.185	57.452	39.585	39.975
VALENCIANA	78.953	76.037	52.283	55.734

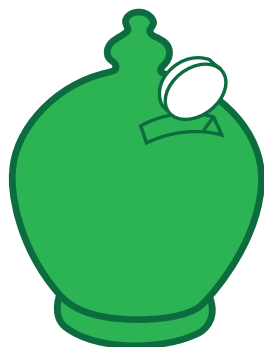


índice

Evolución de cuotas devengadas* (en millones)



(*) Para poder comparar la evolución de los ingresos por cuotas devengadas de los últimos cinco años, los datos de 2012 se han calculado con el criterio contable utilizado en el periodo 2008-2011 para esa partida de ingresos.



índice

Recaudación

El ejercicio 2012 se ha caracterizado por una importante reducción de la recaudación en las cuotas por Contingencia Profesional y Común debido a los siguientes aspectos:

- Una menor afiliación de población protegida.
- Una reducción en las bases de cotización de los trabajadores protegidos.
- El descenso de la fracción de cuota con la que se financia la Contingencia Común.

Por el contrario, las cuotas por Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos (CATA) han aumentado sensiblemente.

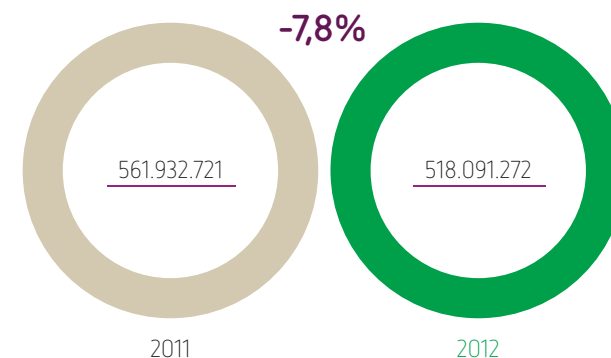
El volumen de cuotas devengadas en 2012* ha alcanzado la cifra de 830.099.382,33 euros, lo que ha supuesto una caída de un 7,2% respecto a las cuotas del ejercicio precedente. Este descenso ha sido ligeramente inferior al del sector, con lo que Fraternidad-Muprespa ha ganado cuota de mercado y se ha afianzado como la tercera Mutua del país aumentando la distancia con la cuarta.

En 2012 se han asentado las bases para conquistar el tercer puesto, en volumen de facturación en cada una de las contingencias, aspecto que sólo es posible gracias al compromiso que los mutualistas perciben de nuestra entidad.

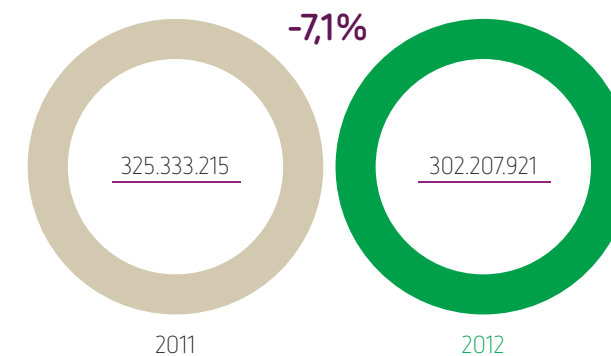
Desglosando las cuotas por contingencias, han correspondido a la Contingencia Profesional 518.091.271,97 euros, es decir, un 7,8% menos que en el ejercicio 2011; a la Contingencia Común 302.207.921,41 euros, una disminución de un 7,1% respecto al año anterior; y al Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos 9.800.188,95 euros, lo que ha supuesto un incremento de un 30,7% de las cuotas por este concepto.

Cabe destacar, el contenido decremento en las cuotas de Contingencia Común (el menor entre las grandes mutuas del país). Ello se debe a que, en 2012, el número de mutualistas que han confiado la Contingencia Común a Fraternidad-Muprespa ha crecido sensiblemente.

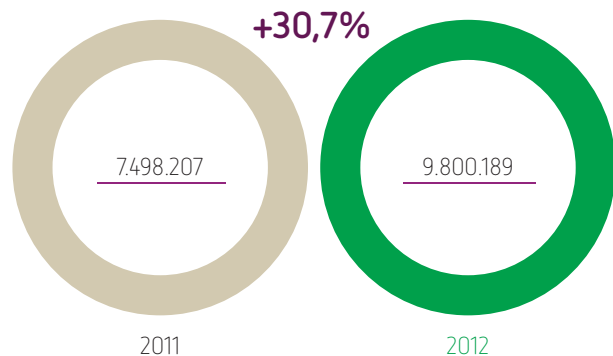
Cuotas Contingencia Profesional (€)



Cuotas Contingencia Común (€)

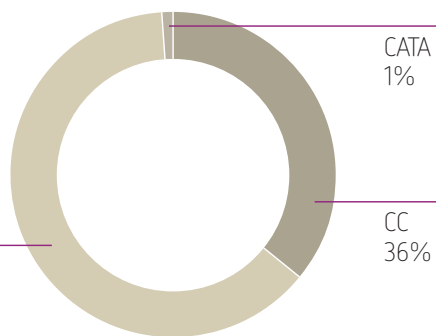


Cuotas CATA (€)



La distribución del peso de las cuotas en función de la contingencia en 2012 ha sido la siguiente:

Distribución cuotas ejercicio 2012



Se evidencia que, prácticamente, 2 de cada 3 euros que recauda la Mutua proceden de la protección en Contingencias Profesionales. A continuación se muestra la recaudación de cuotas por contingencia y por Comunidad Autónoma.

En 2012, se ha experimentado una mayor disminución de cuotas en las comunidades de Extremadura, Castilla-La Mancha y Cantabria. Por el contrario, Madrid, Galicia y Murcia son las que mejor han contenido el descenso.

(en millones de euros)

CCAA	CP	CC	CATA	Total	% sobre TOTAL
ANDALUCÍA	97,6	51,17	2,8	151,57	18,26%
ARAGÓN	9,29	5,32	0,06	14,66	1,77%
ASTURIAS	9,9	4,47	0,11	14,47	1,74%
BALEARES	9,06	5,13	0,09	14,28	1,72%
CANARIAS	12,34	6,58	0,21	19,14	2,31%
CANTABRIA	6,19	3,76	0,12	10,07	1,21%
CASTILLA Y LEÓN	32,88	19,44	0,65	52,97	6,38%
CASTILLA-LA MANCHA	34,15	18,38	1,1	53,63	6,46%
CATALUÑA	42,29	26,29	0,33	68,91	8,30%
EXTREMADURA	10,32	6,36	0,3	16,99	2,05%
GALICIA	37,91	23,15	0,71	61,77	7,44%
LA RIOJA	3,85	2,48	0,12	6,45	0,78%
MADRID	124,94	84,38	1,87	211,19	25,44%
MURCIA	13,58	5,38	0,36	19,33	2,33%
NAVARRA	10,01	5,15	0,11	15,27	1,84%
PAÍS VASCO	33,28	16,32	0,33	49,93	6,02%
VALENCIANA	30,51	18,45	0,52	49,48	5,96%
TOTAL	518,09	302,21	9,80	830,10	100,00%

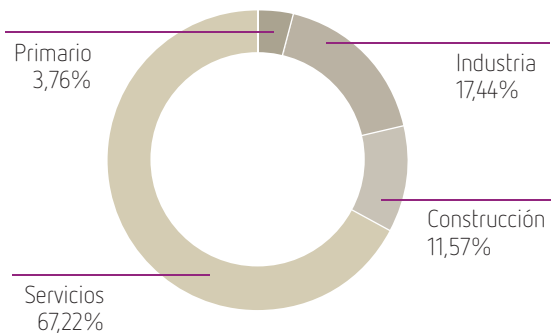


índice

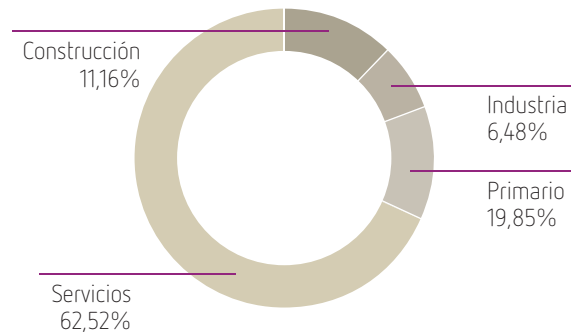
En cuanto a la distribución de las cuotas por sectores, se ha de remarcar que dos de cada tres euros recaudados han correspondido al sector servicios, como puede visualizarse en la siguiente gráfica.

Este comportamiento se repite para la Contingencia Profesional y Común. Sin embargo, cambia sustancialmente en las cuotas por Cese de la Actividad de los Trabajadores Autónomos, donde el sector primario ha tenido un peso muy superior en detrimento de la industria.

Total cuotas



CATA



índice

2012 **39.178**

Evolución de las CP con baja

2012 **30,36**

Evolución índice de incidencia

Actividad en Contingencia Profesional

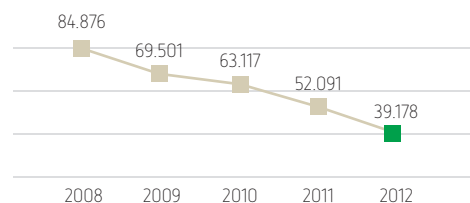
Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

En 2012, se han producido 95.072 Contingencias Profesionales, lo que ha supuesto una disminución de un 20% respecto al año anterior. La cifra fue un hito, ya que, por primera vez en la última década, Fraternidad-Muprespa ha bajado la barrera de las 100.000 Contingencias Profesionales.

El 41,2% (39.178 accidentes, de los que 370 son enfermedades profesionales) de estas contingencias, han generado baja médica, lo que ha constituido un descenso de un 24,8% respecto al año 2011.

Analizando la serie histórica de los últimos cinco años, se concluye que Fraternidad-Muprespa ha gestionado un 46,2% menos de Contingencias Profesionales que en 2008.

Evolución de las Contingencias Profesionales con baja



Profundizando en el análisis de 2012, se observa que tres de cada cuatro accidentes se han producido en el centro de trabajo y que el 99% de los accidentes fueron calificados con grado leve.

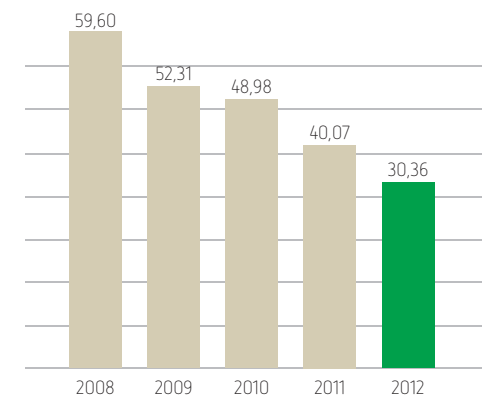
Lamentablemente, esta cifra no ha alcanzado el 100% y Fraternidad-Muprespa ha perdido a 43 trabajadores protegidos por fallecimiento, cifra que ha reducido sensiblemente el dato del ejercicio anterior, pero que sigue siendo difícilmente asumible y profundamente insatisfactoria.

Accidentes con baja desglose por grado

GRADO	2011	2012	Diferencia	% Variación
LEVES	51.589	38.796	-12.793	-24,80%
GRAVES	431	339	-92	-21,35%
MORTALES	71	43	-28	-39,44%
TOTAL	52.091	39.178	-12.913	-24,79%

Como ya se ha reflejado en el presente informe, tanto la afiliación a Fraternidad-Muprespa como el número de accidentes de trabajo con baja han venido disminuyendo desde 2008, por ello resulta interesante analizar un indicador que relaciona ambas dimensiones, el índice de incidencia (número de accidentes de trabajo con baja por cada 1.000 trabajadores protegidos). En la siguiente gráfica se muestra su evolución:

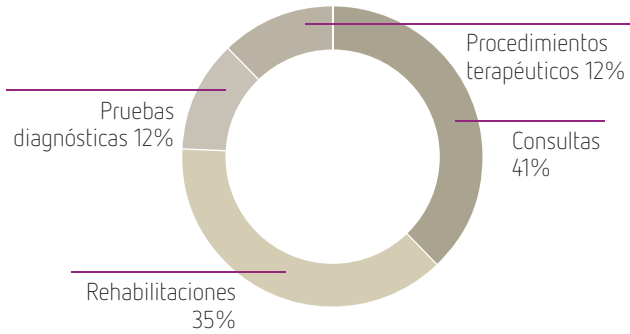
Evolución índice de incidencia



Del gráfico anterior se deduce que la siniestralidad está disminuyendo a un ritmo mayor que la afiliación, aproximadamente el doble, en el último lustro.



índice



2012
976.503 asistencias sanitarias
95.795 pacientes

La apuesta de Fraternidad-Muprespa por aportar a sus pacientes y mutualistas la máxima calidad y el mejor servicio le han llevado en el año 2012 a prestar, 976.503 asistencias sanitarias a los 95.795 pacientes que sufrieron alguna Contingencia Profesional en los centros propios de la Mutua, lo que implica que cada paciente ha recibido más de 10 asistencias sanitarias tras sufrir algún percance laboral, ratio que ha crecido respecto al ejercicio anterior y que, teniendo en cuenta la duración de los procesos de Incapacidad Temporal por Contingencia Profesional (unos veinte días de media), evidencia la calidad sanitaria de la mutua (una actuación sanitaria cada dos días de baja).

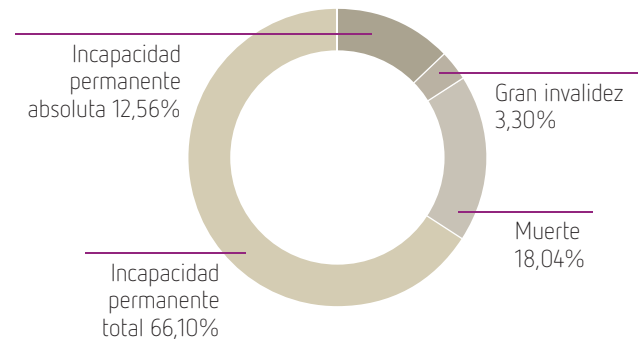
La Mutua considera esencial en su actuación, realizar diagnósticos correctos y proponer las mejores soluciones sanitarias para la recuperación del paciente. Y para ello ha trabajado para reducir los tiempos muertos en los procesos, revisar sus procedimientos internos y apoyarse en las más innovadoras técnicas, de esta forma puede presentar una cifra de estancia media en hospitalización de 4,25 días.

Además de mejorar la satisfacción del paciente durante el ejercicio pasado, gracias a este aumento de la calidad asistencial, los gastos de

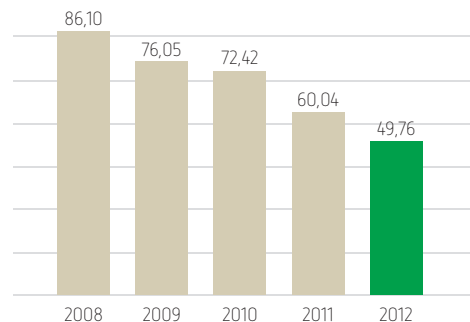
la Incapacidad Temporal por Contingencia Profesional* (costes asociados a los accidentes de trabajo con baja y sin secuelas), han supuesto 49.757.075 euros, en 2012, es decir, un gasto inferior en un 17,1% al del ejercicio anterior; y un 42,2% menos que el realizado en 2008.

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 120,73 millones de euros, frente a los 135,34 millones del año anterior, lo que ha representado una reducción de un 10,80%. A continuación se muestra el gasto en capitales renta por la tipología del mismo.

Distribución capitales renta 2012



Evolución de la Incapacidad Temporal por Contingencia Profesional* (en millones de €)



Prestaciones de riesgo durante el embarazo y lactancia

En este ejercicio se han concedido 6.267 prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia, es decir, un 3,6% menos que en el ejercicio anterior. En total, se han pagado 639.017 días de Incapacidad Temporal por este motivo, un 0,6% menos que en 2011.

El coste de esta prestación también se ha reducido en 2012. En total se han abonado 30.783.731 euros, un 7,5% menos que en 2011.

(*). Para poder comparar la evolución de los gastos de incapacidad temporal de contingencia profesional de los últimos cinco años, los datos de 2012 se han calculado con el criterio contable utilizado en el periodo 2008-2011 para esa partida de gastos.



índice



Prestaciones por cuidado de menores

Fraternidad-Muprespa ha concedido 150 prestaciones para padres de niños con cáncer o enfermedades graves que han supuesto 1.522.931 euros, un 447% más que lo abonado en el año 2011.

Prestaciones por Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos

Fraternidad-Muprespa ha reconocido 107 prestaciones por Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos que han supuesto 218.904 euros. En total, en esta contingencia, hay adheridos 31.995 trabajadores a la Mutua.

Sistema de reducción de las cotizaciones por Contingencias Profesionales

Como en 2011 y según indica el RD. 404/2010, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de cotizaciones por Contingencias Profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral, el 1 de abril del 2012 dio inicio la campaña del Bonus 2011, cuyo plazo de presentación de solicitudes finalizó el 30 de junio.

Durante la campaña 2012, Fraternidad-Muprespa ha recibido 503 solicitudes de las empresas asociadas, lo que ha significado un aumento del 22,38% respecto a la campaña anterior (411 solicitudes recibidas en el año 2011). Además, la cuantía del incentivo estimado para las solicitudes favorables frente a las desfavorables ha aumentado considerablemente respecto al año anterior; siendo en la campaña 2012 cuatro veces mayor la cuantía de solicitudes favorables frente a la de las desfavorables.

Situación	Campaña 2012		Campaña 2011	
	Solicitudes	Incentivo	Solicitudes	Incentivo
Favorable	471	5.140.090 €	353	3.265.907 €
Desfavorable	32	1.009.127 €	58	1.711.951 €
Total	503	6.149.217 €	411	4.977.858 €

La actividad de las empresas que han solicitado en mayor número el incentivo, corresponde a las siguientes actividades económicas:

Sectores de actividad económica (Código CNAE 2009)

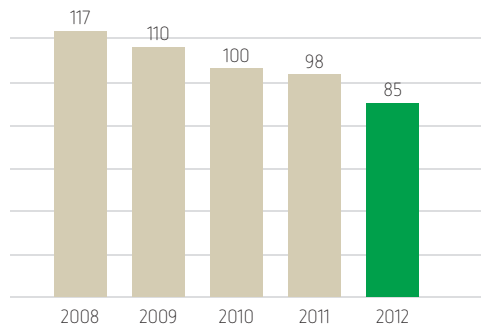
43	Actividades de construcción especializada
41	Construcción de edificios (excepto 411)
46	Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas
49.4	Transporte de mercancías por carretera
36	Captación, depuración y distribución de agua
85	Educación
25	Fabricación de productos metálicos, excepto maquinaria y equipo

Para promover la solicitud de este incentivo entre las empresas mutualistas, Fraternidad-Muprespa ha realizado sesiones informativas en, prácticamente, todo el territorio nacional. Además, durante el 2012 se continuó con la tramitación de las campañas 2010 y 2011, informando y comunicando a las empresas las resoluciones de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.



índice

Evolución de procesos con cargo a Fraternalidad-Muprespa (en miles)



Actividad en Contingencia Común

Contingencias Comunes

En 2012, se han producido 234.108 Contingencias Comunes entre los mutualistas de Fraternalidad-Muprespa, lo que ha supuesto una disminución de un 13,8% respecto al año anterior. De estas contingencias producidas, 84.743 (un 36,4%) han sido a cargo de Fraternalidad-Muprespa.

Analizando la serie histórica de los últimos cinco años, se concluye que Fraternalidad-Muprespa ha gestionado un 27,2% menos de prestaciones en 2012 que en 2008.

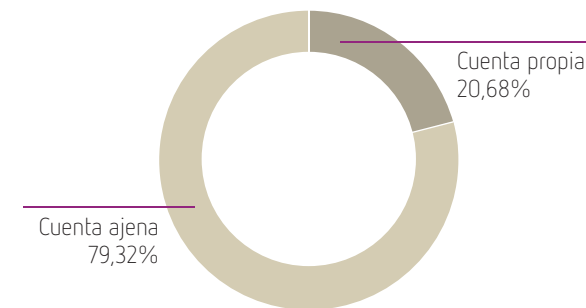
En Fraternalidad-Muprespa se ha mantenido una actitud activa en la reducción de la duración de las bajas por Contingencia Común, como lo evidencian las 359.717 actuaciones sanitarias y las 77.411 actuaciones de control y seguimiento que se han realizado en 2012, para los 81.268 pacientes con cargo a la Mutua que se beneficiaron de ellas, incrementando las actuaciones sanitarias más de un 5%.

Pero para Fraternalidad-Muprespa, gestionar la Contingencia Común no es sólo dedicar una especial atención sanitaria a cada paciente que lo necesite, la Mutua considera esencial analizar la problemática del absentismo desde una perspectiva integral (administrativo-sanitaria).

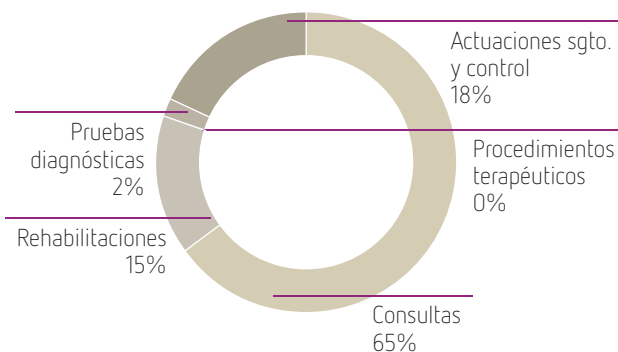
Fue la pionera en la implantación de planes específicos para la reducción del absentismo en sus empresas asociadas y continúa siendo la referencia del sector por su gestión, conocimiento, la personalización de sus programas e ilusión.

No obstante, la atención de la Mutua no se centra exclusivamente en las empresas, también existe un canal preferente para el trabajador por cuenta propia. A continuación, se muestra la distribución de procesos según la tipología del trabajador.

Distribución de los procesos con cargo a FM



Distribución de la actividad en Contingencia Común



De nuevo, parece interesante contrastar la evolución de los procesos producidos con cargo a la Mutua con la afiliación protegida en Contingencia Común. Para medirlo, se recurre al índice de incidencia (número de procesos producidos con cargo a Fraternalidad-Muprespa por cada 1.000 trabajadores protegidos). En la siguiente gráfica se muestra su evolución:



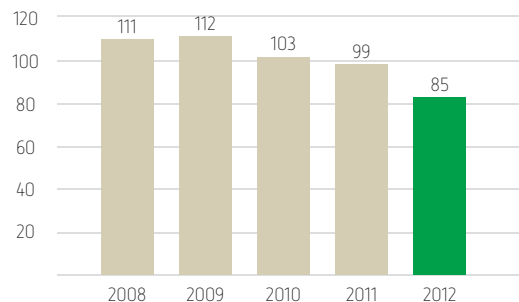
índice

2012

1.944 personas

Plantilla de Fraternidad-Muprespa

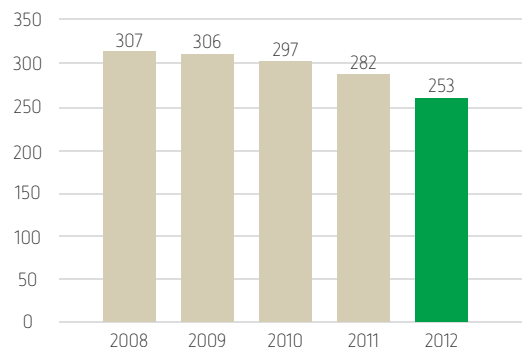
Evolución de la incidencia en CC



Del gráfico anterior se deduce que el número de procesos por trabajador afiliado se ha reducido un 23,3% en cinco años.

Los gastos de la Incapacidad Temporal por Contingencia Común* (costes asociados a los procesos con cargo a la Mutua), han supuesto 252.927.150 euros, en 2012. Un 10,2% menos que en el ejercicio anterior.

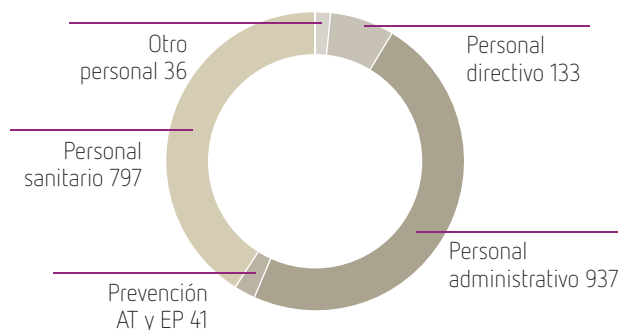
Evolución del gasto en Incapacidad Temporal por Contingencia Común* (en millones de €)



Medios para la gestión

Recursos Humanos

Al cierre del ejercicio 2012, la plantilla de Fraternidad-Muprespa estaba formada por 1.944 personas (133 corresponden a personal directivo, 937 a personal administrativo, 797 sanitarios, 41 técnicos de prevención y 36 a otro personal). La plantilla tan sólo ha disminuido en un 1,27 por ciento sobre el ejercicio anterior debido a jubilaciones del personal, lo que revela un alto grado de estabilidad en el empleo.



La restricción para contratar nuevo personal en las Mutuas, directriz enunciada por el entonces Ministerio de Trabajo e Inmigración, ha impedido el crecimiento del número de empleados en Fraternidad-Muprespa en los dos últimos años.

Jornada laboral: flexibilidad horaria

La jornada laboral en Fraternidad-Muprespa es de 1.665 horas anuales, (222 días/año de trabajo efectivo). La flexibilidad horaria consiste en libertad de entrada y salida (de 7,30 a 8 horas a 15,00 a 15,30 horas).



índice

(*) Para poder comparar la evolución de los gastos de incapacidad temporal de contingencia común de los últimos cinco años, los datos de 2012 se han calculado con el criterio contable utilizado en el periodo 2008-2011 para esa partida de gastos.

2012

57% Mujeres 43% Hombres

Estabilidad en el empleo y tipo de contrato

Al cierre del ejercicio 2012, de los 1.944 trabajadores que formaban parte de la plantilla de Fraternidad-Muprespa, el 57 por ciento eran mujeres y el 43 por ciento hombres.

La edad media de la plantilla, en el ejercicio 2012, fue de 45 años y la antigüedad media en la empresa de 15 años.

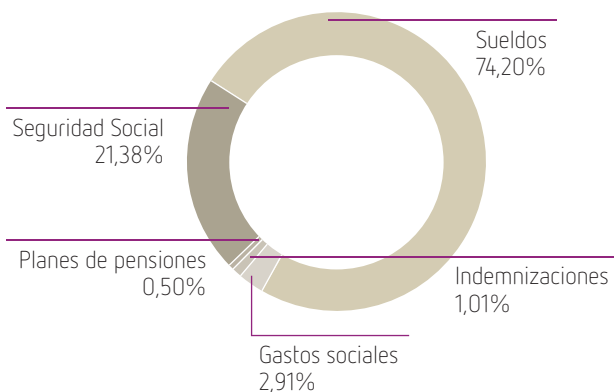
El 95,22 por ciento de los contratos eran fijos, lo que demuestra la alta continuidad en el empleo.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	Personal administrativo			Prevención AT y EP			Personal sanitario			Otro personal			Personal directivo			Total
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
ANDALUCÍA	57	103	160	3	3	6	69	80	149	0	0	0	13	5	18	333
ARAGÓN	4	11	15	1	0	1	5	5	10	0	0	0	2	1	3	29
ASTURIAS	2	9	11	1	0	1	6	7	13	0	0	0	2	1	3	28
BALEARES	6	7	13	0	1	1	8	3	11	0	0	0	1	1	2	27
CANARIAS	5	17	22	1	0	1	7	11	18	0	0	0	3	0	3	44
CANTABRIA	3	5	8	1	0	1	2	5	7	0	0	0	1	0	1	17
CASTILLA-LA MANCHA	18	29	47	1	1	2	30	29	59	1	0	1	9	2	11	120
CASTILLA Y LEÓN	17	35	52	3	1	4	17	34	51	0	0	0	6	5	11	118
CATALUÑA	18	31	49	2	0	2	26	21	47	0	0	0	6	2	8	106
EXTREMADURA	10	5	15	2	1	3	7	8	15	0	0	0	3	0	3	36
GALICIA	18	29	47	1	1	2	18	34	52	0	0	0	8	0	8	109
LA RIOJA	3	6	9	0	1	1	1	5	6	0	0	0	1	0	1	17
MADRID	166	200	366	6	4	10	75	177	252	28	7	35	28	16	44	707
MURCIA	9	12	21	1	0	1	7	12	19	0	0	0	2	0	2	43
NAVARRA	5	6	11	0	0	0	7	8	15	0	0	0	2	1	3	29
PAIS VASCO	12	30	42	1	2	3	16	18	34	0	0	0	4	2	6	85
VALENCIANA	19	30	49	1	1	2	18	21	39	0	0	0	4	2	6	96
TOTAL	372	565	937	25	16	41	319	478	797	29	7	36	95	38	133	1944



índice

Actuaciones en materia de RR.HH.



2012 **2,15%**
personal colectivo de discapacitados



índice

Actuaciones

A lo largo del año 2012, el Departamento de Recursos Humanos ha formalizado un total de 5.042 actuaciones como resultado de los objetivos marcados por la Entidad:

Retribución económica

En el capítulo de gastos, Fraternidad-Muprespa ha dedicado, en el ejercicio 2012, 81.584.832,86 millones de euros, de los que el 74,20% han correspondido a salarios, el 21,38% a las cotizaciones a la Seguridad Social, el 2,91% a gastos sociales, el 0,50% a las aportaciones del plan de pensiones y el 1,01% a indemnizaciones.

Formación

Durante el 2012, los empleados de la Mutua han participado en 2.947 acciones formativas, con un total de 75.966 horas de formación.

Las modalidades de formación han sido presencial, on-line y mediante videoconferencia.

Discapacitados

Fraternidad-Muprespa se encuentra especialmente sensibilizada con el colectivo de discapacitados, y así lo demuestra el porcentaje que este colectivo tiene en la plantilla de la Mutua, que se ha situado en el 2,15 por ciento.

Absentismo

En 2012 se han producido 706 procesos de baja por Contingencias Comunes entre los empleados de Fraternidad-Muprespa, cuya duración media ha sido de 25,30 días.

Respecto a las Contingencias Profesionales, en 2012, se han producido, entre los empleados de la Mutua, 24 accidentes de trabajo con baja, con una media de duración de 24,16 días por proceso. Del total de ellos, 20 se han producido en la jornada de trabajo y 4 in-itinere.

Tipo de Actuación	Número
Movimientos contractuales (Altas, Bajas, prorrogas y conversiones)	451
Permisos con intervención directa	626
Solicitudes de excedencia	42
Tarjetas identificativas	2.024
Préstamos	249
Anticipos	726
Seguro médico	229
Solicitudes de acción social	632
Planes de pensiones (altas, bajas y movilizaciones)	63

Procesos con baja en Fraternidad-Muprespa 2012

COMUNIDAD AUTÓNOMA	Contingencias comunes			Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales						
	Procesos	Total días	Media días	En jornada de trabajo	Nº días en jornada de trabajo	In-itinere	Nº días in-itinere	Total accidentes	Total días	Media días
ANDALUCÍA	110	3.597	33	2	6	2	91	4	97	24
ARAGÓN	13	176	14	0	0	0	0	0	0	0
ASTURIAS	7	170	24	0	0	0	0	0	0	0
BALEARES	7	111	16	1	38	0	0	1	38	38
CANARIAS	15	198	13	1	23	0	0	1	23	23
CANTABRIA	5	43	9	0	0	0	0	0	0	0
CASTILLA Y LEÓN	25	494	20	0	0	1	76	1	76	76
CASTILLA-LA MANCHA	43	1.005	23	1	8	0	0	1	8	8
CATALUÑA	35	705	20	2	5	0	0	2	5	3
EXTREMADURA	5	58	12	0	0	0	0	0	0	0
GALICIA	25	1.462	58	0	0	0	0	0	0	0
LA RIOJA	7	86	12	0	0	0	0	0	0	0
MADRID	325	7.695	24	12	286	1	11	13	297	23
MURCIA	19	861	45	0	0	0	0	0	0	0
NAVARRA	9	80	9	0	0	0	0	0	0	0
PAÍS VASCO	25	347	14	0	0	0	0	0	0	0
VALENCIANA	31	774	25	1	36	0	0	1	36	36
TOTAL	706	17.862	25,30	20	402	4	178	24	580	24,16



índice

Plan de pensiones

Fraternidad-Muprespa es promotora de un plan de pensiones de sistema de empleo adscrito a FONDITEL ALFA, FONDO DE PENSIONES.

Los partícipes del plan son los empleados fijos de la Mutua que han manifestado por escrito su voluntad de adherirse al mismo y que cuentan con más de dos años de antigüedad en la Mutua en el momento de solicitar la condición de partícipe.

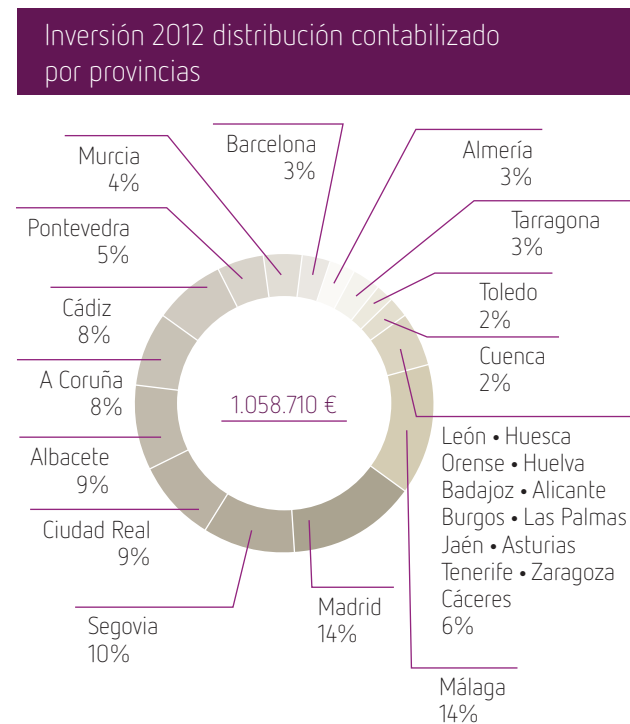
La Mutua aporta una cantidad cada año que es distribuida de forma lineal entre todos los partícipes del plan, con el límite máximo de la aportación del partícipe. En el año 2012, la Mutua ha aportado la cantidad de 408.260€, que han sido repartidos entre 1.168 empleados inscritos al plan.

Inversiones en centros

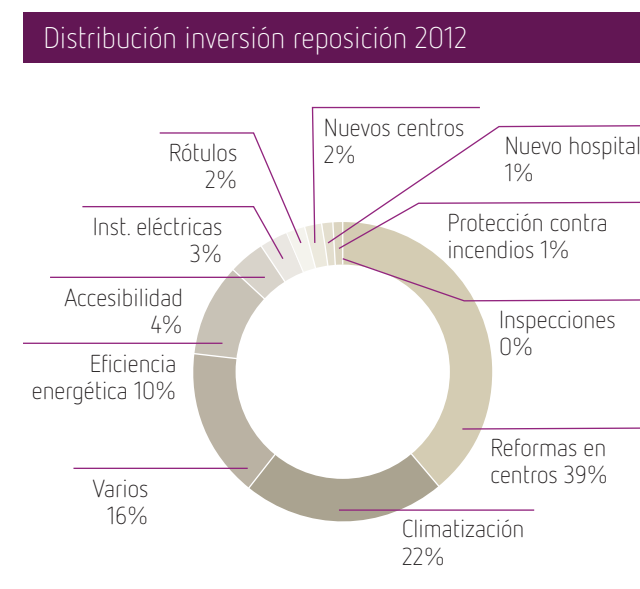
Las inversiones efectuadas en los centros de trabajo de Fraternidad-Muprespa durante el ejercicio 2012, han continuado restringidas a reposición de centros en funcionamiento, y con un crédito presupuestario en este concepto muy limitado; tal y como, han sido enunciadas por las Resoluciones de la Secretaría de Estado de Seguridad Social, en las que se establece "la no disponibilidad de créditos en los Presupuestos de la Seguridad Social". Por lo tanto continúa vigente la prohibición de apertura de nuevas delegaciones administrativas y/o asistenciales.

Contemplando el marco de estas limitaciones, se han efectuado inversiones de reposición en los centros existentes en las siguientes provincias: Málaga, Madrid, Segovia, Ciudad Real, Albacete, La Coruña, Cádiz, Pontevedra, Murcia, Barcelona, Almería, Tarragona, Toledo, Cuenca, León, Huesca, Orense, Huelva, Badajoz, Alicante, Burgos, Las Palmas, Jaén, Asturias, Tenerife, Zaragoza, Cáceres y los Servicios Centrales administrativos y hospitalarios.

En el siguiente gráfico se distribuye en gasto, por provincias.



Dentro de estas actuaciones, las partidas más relevantes se han destinado a pequeñas reformas de centros (39%) y a la mejora de su climatización (22%):



A pesar de las limitaciones descritas anteriormente y con el beneplácito del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la Mutua está acometiendo los siguientes proyectos:

- La construcción de un nuevo hospital en Madrid en sustitución del actual, situado en el Paseo de la Habana; proyecto autorizado inicialmente por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social el 11 de julio de 2012, con un coste aproximado de 29 millones de euros. Esto permitirá sustituir el presente hospital por otro acorde a las necesidades actuales, eficiente energéticamente y dotado de las últimas tecnologías más avanzadas para el diagnóstico y tratamiento de los mutualistas. Actualmente se está finalizando la redacción del proyecto de ejecución, que se licitó mediante procedimiento armonizado.
- La unificación de los dos centros existentes en la zona de Madrid



Nuevo hospital en Madrid
Paseo de la Habana



índice



– Barajas en uno nuevo y único; este proyecto también fue autorizado por la Dirección General de Ordenación el 25 de octubre de 2012, con un coste estimado en 1,17 millones de euros. Esta actuación está en fase de tramitación de licencias urbanísticas.

La situación y evolución de centros de Fraternidad-Muprespa durante los últimos ejercicios ha sido la siguiente (distinguiendo entre centros en uso, garajes, almacenes y centros sin uso).

Situación de los centros

	nº	Superficie	Garaje	Almacenes	Centros (sin uso)	Total
2009	144	84.498,30	28	6	26	204
2010	133	84.034,54	28	3	22	186
2011	130	84.571,73	28	2	23	183
2012	133	84.590,73	27	1	23	184

En cuanto a la gestión de arrendamientos de los inmuebles, y en línea con la situación inmobiliaria de nuestro entorno, se ha continuado con la racionalización de medios y renegociación de condiciones, que ha supuesto una clara disminución del gasto por este concepto antes de impuestos.

Evolución de rentas de arrendamiento

Ejercicio	Renta sin impuestos (€)	Renta con impuestos (€)
2009	3.223.854	3.777.058
2010	3.035.817	3.579.810
2011	2.819.599	3.354.216
2012	2.776.068	3.352.283

No debe olvidarse que el IVA que ha de abonarse en este tipo de contratos ha sido revisado al alza en cinco puntos en los últimos tres años, lo cual ha minimizado el impacto en el gasto global.

La Mutua es una entidad comprometida con el medioambiente y por ello, el uso de recursos energéticos eficientes es una prioridad. Las acciones que ha emprendido en los últimos años han permitido mantener los costes, a pesar de que se ha producido un incremento de tres puntos del IVA en el año y las subidas en el precio de la energía han sido continuas, en los últimos años.

Tecnologías de la información

En el ámbito de los Sistemas de Información, Fraternidad-Muprespa ha alcanzado en 2012 un escenario muy adecuado en el ámbito organizativo, funcional y tecnológico, acompañado de una optimización de los recursos presupuestarios, que ha permitido alcanzar los objetivos propuestos tanto en el Plan Estratégico, como en el Plan de Sistemas, que en 2012 alcanzaron su ecuador.

En cuanto a proyectos concretos, debemos mencionar:

- La implantación de una **nueva** intranet del empleado (Fraternet).
- El aplicativo **REMO**, implantado en 2011, se ha enriquecido y evolucionado para facilitar la gestión y atención de los mutualistas, colaboradores e instituciones.
- Se ha implantado un nuevo aplicativo para gestionar la solicitud y entrega de **botiquines**, desde la solicitud de las empresas asociadas a través de Internet hasta su envío del proveedor y control posterior de la facturación.
- Otras aplicaciones vinculadas a la gestión y desarrolladas e implantadas en 2012 han sido **"Asociación futura"** y **"Créditos pendientes"**, ambas del entorno funcional del Departamento de Prestaciones Económicas.

La nueva **arquitectura Refrán**, que se desarrolló con el objetivo de reemplazar a medio plazo a FRAGUA (el sistema de gestión corporativo),



índice



se ha consolidado como una plataforma de desarrollo potente y versátil, sobre la que las nuevas aplicaciones se van liberando con unos ciclos de construcción muy interesantes.

En el ámbito de los recursos humanos destaca el gran impulso que se ha dado a los sistemas de formación, que se plasma tanto en la instalación de la plataforma de formación on-line **Moodle**, como en la renovación de la aplicación de **gestión de la formación**.

Los servicios a clientes y mutualistas han seguido creciendo, de la mano de la **zona de servicios Extranet** –que ha incorporado un nuevo colectivo, el de los trabajadores protegidos– como a través del canal **SMS**, que después de su implantación en 2011 sigue sumando servicios.

En el ámbito de la seguridad, se ha superado con éxito la **auditoría bial de protección de datos personales** y se ha continuado implantando medidas de seguridad que disminuyen el riesgo de nuestros sistemas y activos, todo ello enmarcado en el marco de la ISO 27001 recientemente certificada.

El Plan de Sistemas de Información, que en 2012 ha alcanzado su segundo año de vigencia y ha permitido seguir cumpliendo con su principal objetivo: el mantenimiento y evolución constante de un Sistema de Gestión de la Información avanzado que posibilite que nuestra Mutua se adapte a las cambiantes necesidades y requerimientos del sector de Mutuas; se ha estructurado el Plan de Sistemas en cuatro “áreas estratégicas”, en las que se incluyen los proyectos e iniciativas concretas. Estas áreas son:

- **Servicio y relación** con los usuarios y otros grupos de interés (mutualistas y colaboradores).
- **Gobierno TIC**, o mejora de los procesos internos que permiten la administración de las Tecnologías de Información y Comunicación.
- **Innovación** o creación de valor mediante nuevos aplicativos, sistemas o procesos.
- **Evolución** y mejora continua de los sistemas ya implantados.

Esta estructura también refleja el afán de mejora en eficiencia y calidad, adaptando todas las aplicaciones y herramientas informáticas para adaptarlas a las necesidades de todos los colectivos de la Mutua (empleados, colaboradores, mutualistas y trabajadores...)

El propio Plan de Sistemas incorpora unos mecanismos de actualización y seguimiento de carácter semestral. El **contenido del Plan es absolutamente dinámico**. Es decir, por la propia naturaleza de la función de Sistemas, la incorporación de nuevos proyectos e iniciativas al Plan es inexcusable. La propia inclusión de nuevos proyectos implica reevaluar continuamente los porcentajes de avance de las cuatro áreas antes mencionadas.

El número de proyectos del Plan se ha incrementado a final del 2012 un 38%:

Proyectos del Plan de Sistemas	Diciembre 2011	Diciembre 2012
Finalizados	18	41
En desarrollo	7	20
Planificados (para desarrollar en 2013)	6	8
Futuro (sin planificar)	31	13
Bajas (proyectos dados de baja)	0	4
Total general	62	86



índice

Información económico financiera

Mediante Resolución de 1 de julio de 2.011, de la Intervención General de la Administración del Estado, se aprobó la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las Entidades que integran el sistema de la Seguridad Social, posteriormente modificada por Resolución de 9 de mayo de 2.012, de dicho Centro Directivo.

Con motivo de los cambios introducidos en la normativa anteriormente descrita, y en concreto en su tercera parte "Cuentas anuales", la Intervención General de la Administración del Estado, dicta Resolución con fecha 25 de julio de 2.012, por la que determina la estructura y composición de la Cuenta General de la Seguridad Social y de las cuentas anuales de las entidades que integran el sistema de Seguridad Social, entre las que figuran las Mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.

En concreto los estados que integran la cuenta de las Mutuas está formado por los estados financieros que a continuación se exponen: Balance, cuenta de resultado económico patrimonial, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y el estado de liquidación del presupuesto.

Por otra parte según lo establecido en la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública, las Mutuas han de formular y rendir al cierre de ejercicio económico, además de los estados financieros señalados en el párrafo anterior, los de la gestión y administración de su patrimonio privativo a que se refiere el artículo 68.4 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

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, 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

Balance de situación económico patrimonial

Activo

	2012	2011
Inmovilizado material	112.196.122,79	115.052.829,23
Inversiones financieras a largo plazo	7.183.858,50	7.390.182,58
Deudores y otras cuentas a cobrar	202.709.557,43	124.156.510,86
Inversiones financieras a corto plazo	1.262.734,39	1.292.344,35
Existencias y ajustes por periodificación	652.948,21	679.650,28
Efectivo y otros activos líquidos	388.733.245,46	360.632.690,57
Total Activo	712.738.466,78	609.204.207,87

Pasivo

	2012	2011
Patrimonio Generado	592.557.973,23	507.602.002,02
1. Reservas	466.562.710,30	427.006.605,03
2. Resultado de ejercicios anteriores	66.207.350,19	58.267.685,02
3. Resultado de ejercicio	59.787.912,74	22.327.711,97
Deudas a largo plazo	311.295,32	478.402,50
Provisiones a corto plazo	61.131.227,58	66.439.847,36
Deudas a corto plazo	552.089,26	463.717,05
Acreedores y otras cuentas a pagar	58.185.881,39	34.220.238,94
Total Pasivo	712.738.466,78	609.204.207,87



índice

como lo dispuesto por la Orden ESS/2511/2012 de 21 de noviembre, y la Resolución de 17 de diciembre de la Intervención General de la Seguridad Social por las que se dictan instrucciones para el cierre contable del ejercicio 2.012 para las Entidades que integran el Sistema de Seguridad Social.

El patrimonio generado ha pasado de 507.602.002,02 en 2011 a 592.557.973,23 en 2012, lo que supone un incremento de un 16,74%.

En cuanto al análisis económico de la rentabilidad, los ratios se sitúan en un 83,14% en rentabilidad de activo y un 13,02% en la de los fondos propios.

Cuenta de resultado económico patrimonial

Habría que hacer mención por su importancia, al cambio que supuso el nuevo PGCP con respecto al anterior actualmente derogado en cuanto al reflejo en la cuenta de resultados se refiere, todo ello para una buena interpretación de dichos resultados. En el plan anterior todos los ingresos y gastos, independientemente si correspondían a ejercicio actual o a anteriores se consideraban como resultados del ejercicio, mientras que en el actual solamente se consideran como resultados del ejercicio los del año actual desviando al balance de situación como extraordinarios los de años anteriores.



índice

Dado que en el sector de las Mutuas, los ingresos derivados de cotizaciones sociales impagadas, representan un peso específico importante, no sería de extrañar que las cifras correspondientes a resultados extraordinarios y a resultados netos originados por cuotas sean significativas en cuanto a la formación de la cuenta de resultados.

Ingresos

Concepto	2012	2011	Diferencia	
Cotizaciones Sociales	827.505.298,40	894.764.143,05	-67.258.844,65	-7,52
Prestaciones de Servicios	5.207.954,81	5.496.974,49	-289.019,68	-5,26
Ingresos Financieros	12.914.976,58	8.758.042,37	4.156.934,21	47,46
Otros Ingresos	135.336.648,29	130.041.334,17	5.295.314,12	4,07
Total	980.964.878,08	1.039.063.096,14	-58.098.218,06	-5,59

El total de ingresos asciende a 980.964.878,08 un 5,59% inferior a los del ejercicio anterior, como podrá observarse el mayor decremento corresponde a las cotizaciones sociales que suponen un 84,36% del total de ingresos, y esto es debido básicamente al deterioro del nivel de

ocupación del país a que ha dado lugar a un incremento del desempleo y en consecuencia una bajada de las cotizaciones. Por otra parte hay que significar el aumento de los ingresos financieros que ha supuesto un 47,46 sobre el año anterior a pesar de la bajada de los tipos en los mercados.

Gastos

Concepto	2012	2011	Diferencia	
Prestaciones sociales	-345.879.467,80	-391.549.108,22	45.669.640,42	-11,66
Transferencias	-252.778.820,37	-291.647.138,78	38.868.318,41	-13,33
Otros gastos	-322.518.677,17	-334.557.148,45	12.038.471,28	-3,60
Total	-921.176.965,34	-1.017.753.395,45	96.576.430,11	-9,49

El total de gastos asciende a 921.176.965,34 un 9,49% inferior a los del ejercicio anterior, los gastos de transferencias se han visto reducidos en un 13,33% principalmente porque están directamente vinculados a las cotizaciones (reaseguros y aportación a servicios comunes), los gastos

de funcionamiento se han visto reducidos por la política de austeridad desarrollada por la Mutua, mientras que la reducción del apartado de prestaciones sociales se debe fundamentalmente a la política de control de la incapacidad temporal.

Resultados

Concepto	2012	2011	Diferencia	%
Ingresos	980.964.878,08	1.039.063.096,14	-58.098.218,06	-5,59
Gastos	-921.176.965,34	-1.017.753.395,45	96.576.430,11	-9,49
Rdo. ejercicio corriente	59.787.912,74	21.309.700,69	38.478.212,05	180,57
Rdo. de ejercicios anteriores	53.121.194,81	52.234.393,53	886.801,28	1,70
Rdo. neto generado por cuotas	-35.730.826,75	-7.052.863,89	-28.677.862,85	406,61
Resultado del ejercicio	77.178.280,80	66.491.230,33	10.687.150,48	16,07

El control y seguimiento del gasto ha permitido compensar la bajada de ingresos de la Mutua y de esta forma arrojar un resultado positivo de un 16,07% sobre el ejercicio anterior, asimismo el ratio de rentabilidad del resultado sobre las cotizaciones sociales, ha supuesto un 9,33% un 1,90% más que el ejercicio anterior.

de conformidad con las pautas establecidas en la Resolución de 2 de julio de 2.012 de la Intervención General de la Seguridad Social por la que se aprueban la presentación por actividades de la cuenta del resultado económico patrimonial de las Mutuas de AT y EP de la Seguridad Social.

Resultado por actividades

La distribución del resultado por actividades se ha llevado a cabo

Como se puede observar el 80 % del resultado del ejercicio se corresponde con la actividad principal de la Mutua, es decir la de Contingencias Profesionales.

Resultado distribuido por actividades

Resultados	CP	CC	CA	Total
Ejercicio corriente	41.039.134,97	9.153.227,15	9.595.550,62	59.787.912,74
Ejercicios anteriores	46.285.396,06	6.901.966,80	-66.168,05	53.121.194,81
Neto generado por cuotas	-25.568.716,35	-9.797.007,74	-365.102,66	-35.730.826,75
Resultado del ejercicio	61.755.814,68	6.258.186,21	9.164.279,91	77.178.280,80
%	80,02	8,11	11,87	100,00



índice

Propuesta de distribución del resultado

Propuesta de distribución de resultados

Incremento Reservas	CP	CC	CA	Total
Estabilización CP	30.877.907,34	0	0	30.877.907,34
Estabilización CC	0	-6.326.493,85	0	-6.326.493,85
Cese actividad autónomos	0	0	8.962.665,75	8.962.665,75
Total	30.877.907,34	-6.326.493,85	8.962.665,75	33.514.079,25
Exceso a ingresar en Banco España	CP	CC	CA	Total
Fondo de prevención y rehabilitación	30.877.907,34	0	0	30.877.907,34
Fondo de reserva	0	12.584.680,05	0	12.584.680,05
Tesorería General de la Seg. Social	0	0	201.614,16	201.614,16
Total ingreso	30.877.907,34	12.584.680,05	201.614,16	43.664.201,55
Total distribución	61.755.814,68	6.258.186,21	9.164.279,91	77.178.280,80

El cuadro anterior muestra que existe una desdotación en la reserva de Contingencias Comunes por un importe de 6.326.493,85, lo que

indica que Fraternidad-Muprespa tiene dotada dicha reserva en su cuantía máxima.



índice

Situación de las reservas después de la distribución de resultados

Situación final de las reservas			
Reserva	Situación a 31/12/2012	Propuesta de distribución	Situación después reparto
Reserva de estabilización CP	370.921.321,22	30.877.907,34	401.799.228,56
Reserva de estabilización CC	80.480.840,81	-6.326.493,85	74.154.346,96
Reserva de cese actividad autónomos	8.279.178,64	8.962.665,75	17.241.844,39
Total	459.681.340,67	33.514.079,25	493.195.419,91



índice



índice

A black and white photograph of a statue of Neptune, holding a trident and a shell, standing in front of a classical building. A fountain with water spraying upwards is visible on the right. A green logo and text are overlaid on the image.

 **Fraternidad**


Indice



Índice



Queremos ser... Su Mutua

Queremos ser... Su Mutua



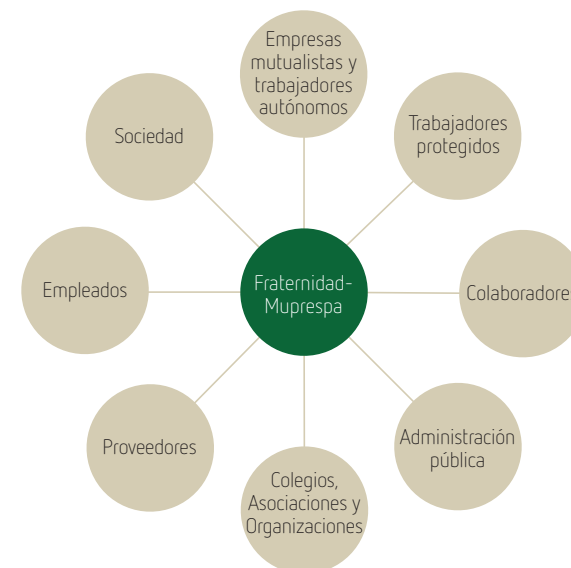
(...) apoyada sobre unos valores que fundamentan sus actuaciones y el compromiso diario de todos los empleados con usted.

Fraternidad-Muprespa se fundó en 1929 con una clara vocación de servicio a sus mutualistas y colaboradores que avanza firme, respaldada con 84 años de experiencia y apoyada sobre unos valores que fundamentan sus actuaciones y el compromiso diario de todos los empleados con usted.

Estos principios, hoy se formulan de una manera renovada para sustentar nuestra voluntad por querer ser SU MUTUA.

Queremos ser la Mutua de referencia para **empresas y autónomos**; queremos ser la Mutua de los **trabajadores de nuestras empresas mutualistas** para prevenir sus accidentes y restablecer su salud en caso de que se produzcan, proporcionando las prestaciones económicas que les corresponden; queremos ser la Mutua de nuestros colaboradores facilitándoles su trabajo con las empresas a las que dan servicio; queremos ser la Mutua de la **Administración Pública, de los Colegios de Graduados Sociales, de las Organizaciones Sindicales** y de cualquier otra organización; escuchando, dialogando, colaborando y participando activamente en la construcción de un escenario de trabajo mejor; queremos ser la Mutua de nuestros **empleados**, velando por sus necesidades y tratando de construir el mejor lugar de trabajo posible; queremos ser la Mutua de nuestros **proveedores** buscando la mejor

manera de relacionarnos, facilitándoles su trabajo con Fraternidad-Muprespa; y queremos ser la Mutua de **la sociedad en general**, pues compartimos las mismas preocupaciones y la voluntad de construir un Mundo mejor. **Queremos ser SU MUTUA.**



índice

Los acuerdos de colaboración que tenemos formalizados con otras mutuas nos permiten acercar a nuestros trabajadores protegidos la mejor asistencia hospitalaria, ambulatoria y recuperadora posible.

La red de centros de atención sanitaria que desde Fraternidad-Muprespa ofrecemos a nuestros mutualistas es una de las más amplias de todas las Mutuas.



índice

Por todo eso, en Fraternidad-Muprespa nos hemos comprometido a:

- trabajar duro por y para nuestros asociados y mutualistas, proporcionando el mejor servicio posible;
- prestarnos mutua colaboración, entre todos los empleados, en la ejecución de nuestra actividad;
- gestionar con calidad, con eficacia y, al mismo tiempo, con eficiencia;
- tener como valor fundamental el sentido de lo público en nuestra gestión;
- mantener y fomentar un comportamiento ético tanto para la propia institución como para sus empleados.

Convenios de cooperación en materia de asistencia sanitaria entre mutuas

Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Empleo para priorizar la dispensación de la asistencia sanitaria con medios propios a través de conciertos con otras Mutuas, en Fraternidad-Muprespa al cierre del ejercicio 2012 manteníamos los siguientes acuerdos de cooperación en materia de asistencia sanitaria:

- **Asepeyo.** El acuerdo permite priorizar la dispensación sanitaria con los medios propios de los que disponen las dos entidades, optimizando la gestión de recursos públicos mediante la puesta en común de medios y servicios.
- **Mutua Universal.** El acuerdo permite la utilización de centros asistenciales allí donde una de las Mutuas no disponga de centro asistencial propio.
- **Cesma.** El acuerdo permite ofrecer una mejor cobertura sanitaria a los trabajadores de las empresas asociadas a ambas Mutuas en Ceuta.
- **Ibermutuamur.** El acuerdo permite la recíproca prestación, en determinadas instalaciones propias de ambas entidades.

Asimismo, se han firmado acuerdos de colaboración con Mutua Intercomarcal y Mutua Montañesa para atender a sus pacientes en nuestros centros asistenciales de Orihuela y Ávila, respectivamente.

Defensor del mutualista

Como parte de nuestra voluntad por prestar la mejor atención a los mutualistas, en abril de 2011, creamos la oficina del Defensor del mutualista. La función de esta unidad dentro de Fraternidad-Muprespa es la de atender, canalizar y dar respuesta a todas las quejas, reclamaciones y sugerencias, tanto de los pacientes como de las empresas y trabajadores asociados.

La oficina del **Defensor del mutualista** actúa con plena independencia, autonomía y libertad, en cuanto a la toma de decisiones a la hora de atender las sugerencias y resolver las quejas y reclamaciones, que de manera escrita, fundada y motivada son vinculantes para la Mutua.

Entre las principales funciones del **Defensor del mutualista** se encuentran:

- Salvaguardar los derechos de los mutualistas, trabajadores protegidos y pacientes de Fraternidad-Muprespa.
- Atender y resolver las sugerencias, quejas y reclamaciones planteadas, de la manera más eficiente y satisfactoria posible.
- Intermediar en los conflictos planteados sobre asistencia sanitaria.
- Realizar recomendaciones, propuestas y sugerencias, derivadas de su experiencia, que contribuyan a mejorar la calidad del servicio prestado.

La comunicación entre cualquier mutualista y el Defensor del mutualista se puede realizar mediante los siguientes canales:

- Presencialmente, en cualquiera de nuestras oficinas administrativas, hospitales y centros asistenciales.
- Correo electrónico, dirigido a defensormutualista@fraternidad.com.
- Formulario electrónico, "Contacte con nosotros", de nuestro portal Web corporativo www.fraternidad.com.



2012 DEFENSOR DEL MUTUALISTA

765 solicitudes
726 tramitados
39 desestimados



índice

- Envío de fax al número 91 360 85 25.
- La Oficina Virtual de Reclamaciones de la Seguridad Social www.ovrmateps.es/virtual.

Actividad en 2012

Durante 2012, hemos recibido 765 solicitudes de tramitación de expedientes de quejas o reclamaciones, de los que se han admitido a trámite 726; 39 han sido desestimados por tratarse de peticiones, solicitudes y reclamaciones previas a la vía judicial.

La media de días hábiles para resolver los expedientes se ha situado en 3,8 días, lo que representa una mejora muy importante sobre el ejercicio anterior (6 días). La media de de respuesta, desde que se recibe el informe interno del centro de atención afectado hasta que se emite la contestación, ha sido solamente de 1 día hábil.

De los 726 expedientes finalizados, el 23% (166 resoluciones) han sido favorables, parcial o totalmente al reclamante.

Si se tiene en consideración el total de consultas realizadas en los centros propios de Fraternidad-Muprespa (644.585) a los pacientes atendidos (187.150), los índices de las quejas o reclamaciones, sobre los 726 expedientes tramitados durante el año, representan un 0,11% y 0,39% respectivamente.

Medicina asistencial ambulatoria y hospitalaria (centros propios)	Total	%Queja o reclamaciones
S/consultas realizadas	644.585	0,11%
S/pacientes atendidos	177.063	0,39%

Estos datos ponen de manifiesto la voluntad de ofrecer a nuestros mutualistas la mejor atención y un trato profesional; si bien somos conscientes, con la información que recibimos, que podemos aspirar a

continuar mejorando nuestra atención reduciendo las quejas y reclamaciones.

El compromiso de toda nuestra organización con los objetivos del Plan Estratégico y entre ellos el de la defensa de los derechos de los trabajadores protegidos, las empresas asociadas y los trabajadores autónomos adheridos, así como el propio convencimiento de la función social de la Mutua, nos anima a avanzar en esa dirección.

Asistencia Social. Comisión de Prestaciones Especiales

En Fraternidad-Muprespa entendemos que nuestra labor no se limita al restablecimiento de la salud de los trabajadores protegidos. Nuestra entidad también vela por aquellos trabajadores de empresas mutualistas que disponen de menos recursos y que sufrieron un accidente laboral o una enfermedad profesional. Por ello, todos los años, dota una partida económica específica para conceder ayudas extraordinarias.

La Comisión de Prestaciones Especiales de Fraternidad-Muprespa es la encargada de paliar situaciones de necesidad, mediante la concesión de ayudas económicas, servicios, auxilios y atención al trabajador accidentado o a su familia cuando existe una falta de recursos para afrontar la nueva situación personal y laboral.

La Comisión centra estas ayudas en aquellos trabajadores lesionados de extrema gravedad que presentan importantes secuelas al final del proceso de curación y que, en la mayoría de los casos, han dado lugar a una incapacidad permanente absoluta o gran invalidez.

Conscientes de los importantes desajustes en la vida del paciente y su familia, debidos a la reducción del poder adquisitivo y la necesidad de asistencia en la vida diaria, las ayudas gestionadas por la Comisión de prestaciones especiales contemplan entre otras: ayudas económicas para cursos u otras acciones encaminadas a la readaptación profesional, adecuación de la vivienda en caso de gran invalidez o la

adaptación del vehículo.

Estas ayudas de asistencia social a favor de los trabajadores protegidos por Fraternidad-Muprespa o sus derechohabientes, se realizan con cargo a los créditos presupuestarios de cada ejercicio, cuya dotación va en función del resultado económico positivo por Contingencias Profesionales, de acuerdo con cuanto establece la Disposición Adicional Primera del Real Decreto 1622/2011, de 14 de Noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Las ayudas que en Fraternidad-Muprespa destinamos durante el 2012 alcanzaron la suma de 438.088,06 euros. Esta cantidad representa un incremento del 9% frente a los 402.460,83 euros del año anterior.

El número de solicitudes aprobadas durante el 2012 fue de 122, con un importe medio abonado de 3.590,89 euros.

Prestaciones especiales concedidas 2012

Comunidades Autónomas	Concedidas	Importe	Importe medio
ANDALUCÍA	24	100.362,65	4.181,78
ARAGÓN	3	5.172,00	1.723,33
ASTURIAS	3	11.430,25	3.810,08
BALEARES	0	0	0
CANARIAS	1	5.185,86	5.185,86
CANTABRIA	2	960	480
CASTILLA - LA MANCHA	20	58.247,96	2.912,40
CASTILLA Y LEÓN	19	65.692,66	3.457,51
CATALUÑA	6	39.636,00	6.606,00
EXTREMADURA	9	51.114,47	5.679,39
GALICIA	6	22.048,78	3.674,80
LA RIOJA	2	4.507,58	2.253,79
MADRID	18	49.224,90	2.734,72
MURCIA	0	0	0
NAVARRA	1	1.564,00	1.564,00
PAÍS VASCO	3	11.543,94	3.847,98
VALENCIANA	5	11.399,01	2.279,80
Total	122	438.088,06	3.590,89

Desglose importe de prestaciones especiales 2012

Ayudas	Importe	%s/total
Adaptación de vehículos	18.189,99	4,15%
Adaptación vivienda	153.105,17	34,95%
Ayuda económica	153.373,41	35,01%
Ayuda estudios	26.250,00	5,99%
Ayuda médica	9.000,00	18,32%
Gastos de sepelio	29.040,51	6,63%
Ortopedia	49.128,98	11,21%
Total ayudas	438.088,06	100,00%

¿Quién puede formular la solicitud de una prestación especial?

- Los trabajadores accidentados o afectados por enfermedad profesional.
- Los asistentes sociales de Fraternidad-Muprespa, como consecuencia del conocimiento de las circunstancias que concurren en el trabajador accidentado.
- Los asistentes sociales de las empresas a las que pertenecen los trabajadores accidentados o que padezcan enfermedad profesional.
- Los representantes de los trabajadores de la empresa a la que pertenezca el accidentado o afectado de enfermedad profesional.
- La propia empresa asociada a Fraternidad-Muprespa.



índice

2012

Actuaciones de carácter preventivo

8.000 empresas mutualistas
5% empresas asociadas

Actividad preventiva en el ámbito de la Seguridad Social

En Fraternidad-Muprespa desarrollamos la actividad preventiva, como entidad colaboradora de la Seguridad Social, según está regulada por la Orden TAS/3623/2006 de 28 de noviembre y la Resolución de 5 de septiembre de 2012. Así mismo, también contemplamos las actividades solicitadas por la Generalitat de Cataluña a través de su Resolución EMO/616/2012, 28 de marzo.

La actividad preventiva dentro de Fraternidad-Muprespa la lleva a cabo el Departamento de Prevención de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. Durante el ejercicio 2012, se han realizado actuaciones de carácter preventivo sobre 8.000 empresas mutualistas. Esta cifra significa que un 5% de nuestras empresas asociadas, principalmente las de menos de 50 trabajadores, se están beneficiando de asesoramiento técnico de prevención.

División por trabajadores	Nº empresas asociadas (*)	Nº empresas actuadas en prevención	Actuación preventiva respecto al total de empresas de Mutua (%)	Empresas con actuación preventiva (%)
Hasta 10 trabajadores	141.552	3.886	3%	49%
Entre 11-49 trabajadores	9.937	2.648	27%	33%
Más de 50 trabajadores	2.427	1.466	60%	18%
TOTAL	153.916	8.000	100%	100%

La ejecución de las acciones se ha llevado a cabo por 35 técnicos de prevención adscritos a las diferentes direcciones provinciales, acreditados en su mayor parte como especialistas en las tres disciplinas preventivas (seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada).

Las actividades económicas de mayor siniestralidad laboral a las que pertenecen las empresas mutualistas beneficiarias de la actividad preventiva, son:

Sectores de actividad económica (Código CNAE-2009)

43	Actividades de construcción especializada
41	Construcción de edificios
46	Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto vehículos de motor y motocicletas
47	Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas
56	Servicio de comidas y bebidas
49	Transporte terrestre y por tubería
25	Fabricación de producto metálico, excepto maquinaria y equipo
45	Venta y reparación de vehículos de moto y motocicletas
10	Industria de la alimentación
01	Agricultura, ganadería, caza y servicios relacionados con las mismas

Los principales contenidos de las actividades que hemos desarrollado durante el 2012 han sido:

- **Difusión de Prevención10.es y la guía para la implantación e integración de la prevención en la pequeña empresa.** Hemos realizado un total de 973 acciones de asistencia técnica dirigida a fomentar en las empresas la integración eficaz de la prevención de riesgos y a proporcionar información sobre Prevención10.es, la aplicación del INSHT.
- **Plan de reducción de la siniestralidad.** Hemos puesto en marcha un plan de reducción de la siniestralidad que ha abarcado a 3.660 empresas mutualistas, centrando la atención en aquellas que al finalizar el año 2011 referían índices de siniestralidad superiores a los de su sector de actividad.



índice

El plan ha contemplado acciones específicas de asesoramiento técnico, destacando:

- Estudio específico de la siniestralidad de la empresa con revisión de la gestión de siniestralidad.
- Asesoramiento en la elaboración o revisión e implantación del procedimiento de gestión de accidentes.
- Sensibilización de mandos intermedios y trabajadores.

Nº empresas que han participado del plan de reducción de la siniestralidad

Hasta 10 trabajadores	1.530
Entre 11-49 trabajadores	1.171
Más de 50 trabajadores	959
TOTAL	3.660

Plan FM reducción de la siniestralidad

Visitas a empresas	3.977
Estudios de siniestralidad	6.840
Análisis de accidentes	784
Análisis de enfermedades profesionales	56

- **Códigos de buenas prácticas.** Colaboración en la elaboración e implantación de los códigos de buenas prácticas en las empresas mutualistas.

Códigos de buenas prácticas

Procedimiento de trabajo sobre manipulación de pacientes en puestos de personal auxiliar de centros sanitarios

Recomendaciones de prevención en trabajos de jardinería

Procedimiento de trabajo para la prevención de cortes en puestos de trabajo de carnicería y charcutería

Instrucciones de prevención para personal de tareas de limpieza

Procedimiento de trabajo sobre manipulación manual de cargas para el personal Operario de Fábrica en la Industria Cárnica

Procedimiento de trabajo sobre la manipulación manual de pacientes para personal auxiliar de residencia geriátrica

- **Documentación divulgativa.** Hemos elaborado y actualizado la documentación divulgativa enfocada a las distintas actividades laborales para la sensibilización de los trabajadores.

Documentación divulgativa

Estiramientos musculares sentado

Estiramientos musculares de pie

Agentes cancerígenos: Protégete hoy por la salud de mañana

Ergonomía en la construcción

- **Educación preventiva para reducir la sobrecarga muscular.** Hemos puesto en marcha acciones de divulgación de los riesgos por sobreesfuerzos, en forma de programa de ejercicios físicos para desarrollar la potencia, resistencia o elasticidad de los músculos que participan en el funcionamiento y sostén de la espalda.
- **Jornadas informativas para la sensibilización, educación y divulgación preventiva.** Hemos celebrado jornadas informativas por toda la geografía, orientadas a la reducción de la siniestralidad

a través de la sensibilización del trabajador, así como la adquisición de habilidades, por parte del personal directivo y mando intermedio.

Entre los diferentes programas de la oferta educativa se encuentran:

- **Jornadas de sensibilización para directivos y mandos intermedios.**
- **Jornadas sobre análisis de siniestralidad en la empresa.**
- **Jornadas sobre sistemas de gestión de la prevención.**
- **Jornadas monográficas de sensibilización para la prevención de:**
 - Prevención de riesgo de caída en altura.
 - Buenas prácticas en la manipulación de productos químicos.
 - Buenas prácticas en los trabajos eléctricos.
 - Seguridad y salud.
 - Educación preventiva para evitar el sobreesfuerzo.
 - Factores psicosociales y estrés.
 - Educación preventiva para situaciones de emergencia.
 - La prevención y los accidentes laborales de tráfico.
 - Buenas prácticas en el uso de herramientas.
 - Ley de subcontratación en el sector construcción.
 - Buenas prácticas del sector de limpieza.
 - Investigación de accidentes de trabajo.
 - Movilización de personas. Educación preventiva para evitar el sobreesfuerzo.
 - Educación preventiva para el personal docente.
 - Plan de movilidad.
- **Jornadas sectoriales de divulgación de buenas prácticas por actividad:**
 - Sector industria.
 - Sector servicios.
 - Sector agrario.
 - Sector construcción.
 - Sectores del anexo de la Resolución del 5 de septiembre de 2012.
- **Jornadas para la mejora e integración de la prevención en la empresa: Medios de coordinación**



índice

El portal web de Fraternidad-Muprespa se encuentra en la décima posición de los mejores recursos electrónicos de ámbito sanitario de España.

Laboratorio de Cibermetría del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)

Ranking de los mejores recursos electrónicos en el ámbito sanitario

Ranking mutuas: **1º**

Ranking nacional: **10º**

Ranking mundial: **503º**



índice

En cumplimiento de la Resolución EMO/616/2012, en todas las actividades preventivas desarrolladas por Fraternidad-Muprespa durante el 2012 en la Generalitat de Cataluña, hemos integrado la perspectiva de género, hemos difundido el manual de buenas prácticas: Mujer y trabajo, que tiene como objetivo dar a conocer los riesgos a los que se ven expuestas las mujeres trabajadoras, y como les afectan en las situaciones transitorias de embarazo y lactancia. También, se han dado a conocer las modificaciones legislativas que se han producido respecto a la perspectiva de género y los aspectos a tener en cuenta para gestionar la prevención desde una política de igualdad.

Diálogo y comunicación

Toda organización moderna conoce el papel fundamental que tiene la gestión de la comunicación con sus grupos de interés. En 2011, trazamos en Fraternidad-Muprespa un Plan de Comunicación Corporativa (con vigencia de 2011 a 2014) que sienta las bases de la política de comunicación y el plan de actuación de la organización.

El camino trazado en el Plan de Comunicación está enfocado, según fija el Plan Estratégico de la entidad, a potenciar y mejorar la comunicación con todos nuestros grupos de interés, transmitiendo no sólo información sino también los valores corporativos.

Con este planteamiento durante el ejercicio 2012 se pueden destacar, entre otros, los proyectos y acciones descritos a continuación.

Portales Web

Los portales Web corporativos de Fraternidad-Muprespa siguen siendo, un año más, referencia en el sector de las Mutuas, como certifica el informe del Laboratorio de Cibermetría del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), en el que el portal web de Fraternidad-Muprespa se encuentra en la décima posición de los mejores recursos

electrónicos del ámbito sanitario de España. Siendo la primera Web entre las mutuas de accidente de trabajo.

Este ranking pretende poner de manifiesto el trabajo y el compromiso de las organizaciones de ámbito sanitario en la publicación electrónica y la difusión de información, midiendo la cantidad de información, su visibilidad y el impacto que esta tiene en el tráfico de Internet.

En el mismo estudio, a nivel mundial, Fraternidad-Muprespa ocupa la posición número 503 de más de 16.000 páginas web sanitarias.

La presencia de la Mutua en Internet se conforma a partir de:

- Portal Web corporativo. www.fraternidad.com
- Nuevo portal corporativo para teléfonos inteligentes o smartphones. www.fraternidad.com/mobile
- Rincón de la Salud (salud y buenas prácticas). www.rincondelasalud.com
- Portal PREVIENE (sobre prevención). www.fraternidad.com/previene

Web corporativa

www.fraternidad.com

Aspectos más destacados:

- Creación de un nuevo portal para teléfonos inteligentes, haciendo más accesible la información, adaptándola a las nuevas tecnologías.
- Consolidación del uso de la ventanilla de atención electrónica, como canal de comunicación y resolución de gestiones (1.487 consultas y trámites realizados, un 17% más que el año anterior).
- Consolidación del servicio de solicitud electrónica de botiquines con 11.976 solicitudes a través del portal web.
- Integración de la información sobre las jornadas informativas que celebramos.
- Integración con las redes sociales, facilitando la participación y mejorando la comunicación con los usuarios.



Datos de acceso (2012):

- Visitas: 528.474
- Páginas visitadas: 1.487.114
- Descarga de documentos: 49.331

Web móvil

www.fraternidad.com/mobile

En Fraternidad-Muprespa hemos puesto en marcha una nueva web móvil adaptada a la navegación desde teléfonos inteligentes.

Esta versión móvil de la web corporativa ofrece las aplicaciones más visitadas en la web clásica, con la optimización y usabilidad necesaria para disponer de una visión compacta y estructurada, reduciendo los tiempos de respuesta para visualizar los principales apartados, con un diseño de navegación ágil y deductiva.

Entre las características de esta web destacan:

- Mejor legibilidad y acceso a la información. Está diseñada de manera específica para los nuevos dispositivos móviles.
- Accesibilidad para cualquier móvil (Apple o Android) en las mismas condiciones.
- Los contenidos más relevantes están a un solo clic.
- No es necesario descargar o instalar ninguna aplicación.
- Se aprovechan las facilidades del móvil (p.e. al pulsar sobre el teléfono de información de urgencias o el de un centro se inicia automáticamente la llamada).

Rincón de la Salud y PREVIENE

www.rincondelasalud.com

Nuestro Rincón de la salud, dotado de información sobre sanidad, hábitos saludables y consejos útiles, nos ayuda a fomentar el cuidado y la buena salud y por lo tanto a disminuir las posibles bajas por enfermedad.

El portal PREVIENE desarrolla toda la documentación, información y

material divulgativo relacionado con la Prevención de Riesgos Laborales, con cargo a cuotas de la Seguridad Social.

A través de PREVIENE ofrecemos una amplia selección de videos para prevenir y ayudar a los trabajadores asociados; manuales de buenas prácticas de diferentes trabajos y actividades; posters informativos para los centros de trabajo y nuestro amplio calendario de oferta educativa, además de más información complementaria.

Datos de acceso:

- Rincón de la Salud: 191.572 visitas anuales, lo que representa un incremento del 10,75% con respecto al 2011.
- Portal PREVIENE: 62.517 páginas vistas. Lo que supone un incremento del 40% con respecto al año 2011.

Redes sociales

Las redes sociales están evolucionando la forma de interactuar entre las organizaciones y las personas. En Fraternidad-Muprespa, como mutua de referencia en el ámbito tecnológico, durante el 2012, hemos aumentado nuestra presencia en las principales redes sociales.

Los principales beneficios que aporta la presencia de Fraternidad-Muprespa en las redes sociales son:

- Disponer de mayor cercanía con los mutualistas y sus trabajadores.
- Proporcionar información inmediata, útil y de interés.
- Propiciar diálogos abiertos que permitan mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la mutua.
-

La presencia de Fraternidad-Muprespa en redes sociales durante el 2012 ha sido la siguiente:

- **Facebook:** Fraternidad-Muprespa es la Mutua con más significación en las redes sociales, disponiendo de 443 seguidores ("Me gusta").



índice





- **Youtube:** 1ª Mutua con más de 290 seguidores y más de 460.000 reproducciones de video.
- **LinkedIn:** El perfil corporativo de Fraternidad-Muprespa cuenta con 583 seguidores en el 2012.

Comunicaciones electrónicas

Boletín inForM@

inForM@ es el boletín informativo digital (correo electrónico) de Fraternidad-Muprespa para los mutualistas, colaboradores y cualquier suscriptor que lo desee.

Este boletín pretende dar una visión rápida y fresca de información de utilidad para el lector sobre Fraternidad-Muprespa, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales, Responsabilidad Social Corporativa, Salud, Calidad y Tecnología, entre otros.

El 2012 se han enviado un total de 26 boletines a un total de 39.629 destinatarios.

Circulares informativas

En Fraternidad-Muprespa remitimos periódicamente a nuestros mutualistas y colaboradores comunicaciones por correo electrónico para informarles sobre novedades legislativas, eventos y jornadas de diversa índole que requieren una inmediatez en su envío.

En el año 2012 se han realizado 17 envíos de distinto ámbito, que han llegado a alcanzar los 30.450 destinatarios.

Charlas con...

En diciembre de 2012 se ha comenzado con la iniciativa "Charlas con...". Un apartado en el que se realizan entrevistas a personal de especial relevancia

y directores de departamento de los servicios centrales de Fraternidad-Muprespa, cuya finalidad es difundir el avance del Plan Estratégico, la implicación en el mismo de cada una de las unidades de la organización, así como darles a conocer desde una perspectiva humana a la red.

Canal FMTV

El Canal FMTV es un medio de comunicación audiovisual dirigido a nuestros pacientes, profesionales y personal laboral, situado principalmente en las salas de espera de todos nuestros centros asistenciales y hospitales. El Canal FMTV forma una red audiovisual con más de 53 pantallas de televisión emitiendo ininterrumpidamente durante el horario de apertura, los 365 días del año. FMTV, informa y entretiene, con contenidos de actualidad e interés general, como puede ser la salud, la prevención de accidentes, turismo, solidaridad, cuidado del medio ambiente y consejos prácticos aplicables a la vida cotidiana. Su programación continuada es actualizada periódicamente, incluyendo información audiovisual que nos aportan nuestros asociados e instituciones autonómicas y gubernamentales, para completar una parrilla de más de cuatro horas y media de excelente programación.

Gracias al uso de una tecnología de medios más moderna y original en Fraternidad-Muprespa, nos acercamos a nuestros grupos de interés con la intención de mejorar su día a día.

Los datos más significativos durante el 2012 han sido:

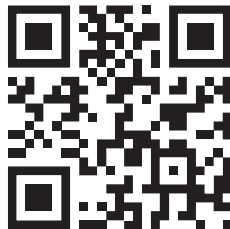
- Número de vídeos programados: 104 (vídeos y cartelería virtual)
- Duración de la parrilla de programación: 270 minutos.

La media diaria de personas distintas, que han pasado consulta y visualizan la programación emitida en las salas de espera es de 411. Siendo la media de tiempo en la sala de espera de nuestros centros de unos 10 minutos.



índice

Video corporativo de Fraternidad-Muprespa





índice

Folletos y formularios de tramitación

En Fraternidad-Muprespa realizamos y actualizamos anualmente, trípticos y folletos, tanto digitales como en papel, con información de interés para nuestros mutualistas.

Durante este año cabe destacar la actualización de la **Guía de centros asistenciales** y la realización de la **Guía del paciente**. Así como la creación de 13 nuevos formularios, publicados en el portal Web corporativo, para dar soporte a la realización de trámites con nosotros.

Gabinete de prensa

Fraternidad-Muprespa ha difundido entre los medios 176 noticias relacionadas con su actividad; lo que representa un aumento del

429.3% respecto al año anterior (41 publicaciones).

Los medios han sido variados: prensa escrita en papel, prensa digital, portal corporativo AMAT y revistas especializadas.

Jornadas informativas y divulgativas

La celebración de jornadas informativas y pequeños cursos divulgativos son nuestra mejor vía para mantener un contacto directo con nuestros mutualistas y colaboradores, pudiéndoles informar de manera presencial y conociendo de primera mano sus necesidades.

A lo largo del 2012, en Fraternidad-Muprespa hemos organizado un total de 52 jornadas informativas, diseñadas específicamente para resolver las necesidades específicas de cada uno de los sitios donde se han celebrado.



Título Jornada

Accidentes biológicos y protocolo de actuación.

Aplicación práctica sobre las prestaciones de la Seguridad Social para el trabajador autónomo.

Aplicaciones prácticas de la reforma laboral. El papel de las mutuas de accidente en la gestión del absentismo laboral.

Aspectos críticos del RDL 3/2012 de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.

Aspectos críticos del RDL 3/2012 de Reforma del mercado laboral.

Aspectos fundamentales de la reforma del mercado de trabajo y el papel de la Mutua en el control del absentismo laboral.

Aspectos fundamentales de la Reforma del Mercado Laboral.

Aspectos fundamentales del Real Decreto Ley 3/2012 de Reforma del Mercado Laboral.

Cloud Computing.

Dirección y Gestión de Servicios Sanitarios.

El absentismo en el marco de la nueva regulación laboral.

El Accidente de Trabajo y la Prevención de Riesgos en la Nueva Ley de la Jurisdicción Social.

El accidente de Trabajo, Admisión y Consulta de Urgencias.

El coste de la siniestralidad laboral y el incentivo Bonus.

El informe psicológico en el entorno de la I.T.

El informe psicológico en el entorno de la Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes.

El Informe Psicológico en el Entorno de la IT.CC.

El manejo del trastorno ansioso-depresivo de larga duración vinculado a conflictos laborales. El RD Ley 3/2012 de 10 de febrero de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.

Empresas del Sector Cárnico.

Encuentro con los Graduados Sociales de Navarra 2012.

Encuentro de equipos directivos Viatorianos.

Foro de Inteligencia de Negocio (FIN).

Foro e-salud 2012.

II Congreso de Sanidad TIC, bajo el lema "El papel de las TIC en la sostenibilidad del sistema sanitario".

Título Jornada

III Curso Básico Sociedad Española de Traumatología Laboral sobre la Patología del Raquis en el Medio Laboral.

Integración en régimen general de la Seguridad Social de los regímenes agrícolas y empleadas de hogar. Jornadas Pastorales FERE CECA.

La Incapacidad Temporal de los médicos de familia con la colaboración de Fraternidad-Muprespa.

La reforma laboral 2012 y el control del absentismo: El papel de las Mutuas.

Las responsabilidades empresariales por accidente de trabajo en la nueva Ley de Jurisdicción Social y Absentismo.

Movilidad y Seguridad Vial. Plan de Movilidad.

Next Generation e-Learning.

Prevención de riesgos laborales en instalaciones aeroportuarias.

Prevención de Riesgos Laborales en la empresa Altrad Rodisola.

Prevención de riesgos y aseguramiento, y la reforma del mercado de trabajo: Visión de los agentes sociales.

Primera jornada del XVII Simposium Nacional de Patología de mano y muñeca en el mundo laboral . RD Ley 3/2012 de 10 de febrero de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.

Real Decreto Ley 20/2012 y Medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad y las medidas encaminadas a reducir el absentismo laboral.

Redacción Final de la reforma laboral 2012.

Reforma de las Pensiones.

Reforma del mercado laboral.

Responsabilidad empresarial por accidente de trabajo en la nueva Ley de jurisdicción social y control del absentismo laboral por las M.A.T.E.P.S.S.

Segunda jornada del XVII Simposium Nacional de Patología de mano y muñeca en el mundo laboral . Seguridad Social y Contratación, en el colegio de graduados sociales.

Semana de la seguridad, medio ambiente y responsabilidad social en la empresa VALEO ILUMINACIÓN, S.A.

Seminario "Subastas electrónicas" (Máster de Derecho en las nuevas tecnologías de la UPO).

Sistema RED aplicado al Regimen Agrario.

Transmisión telemática: Sede electrónica de la Seguridad Social y servicios extranet de Fraternidad-Muprespa.



índice

SMS RECORDATORIO DE CITA MÉDICA

CITA FECHA HORA DIRECCIÓN DEL CENTRO

CONSULTAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS

Portal del paciente

Portal del paciente

Control de acceso

¿Qué es el Portal del Paciente?

Para acceder al Portal del paciente, es necesario ser un trabajador protegido de Fraternidad Muprespa, haber tenido algún proceso asistencial en la mutua y disponer de DNI.

Para más información:

962 262 860 - Servicio de atención telefónica para obtener información, consultas, incidencias, etc. A través de nuestro Portal de usuarios [consultas.com](#)



índice

Sistemas de información

Hace más de 10 años nos marcamos como objetivo estar en la vanguardia tecnológica empresarial. Este propósito de antaño, nos permite disponer de los mejores sistemas de información del sector de mutuas para ofrecerle hoy a nuestros trabajadores protegidos, empresas mutualistas, colaboradores y proveedores la verdadera eMutua.

Son numerosos los proyectos e iniciativas que durante el 2012 hemos puesto en marcha en Fraternidad-Muprespa para seguir siendo pioneros tecnológicos, entre los que destacan los descritos a continuación.

Portal del paciente

A través de nuestro Portal del paciente ofrecemos la posibilidad de que cualquier trabajador atendido en Fraternidad-Muprespa, sin necesidad de desplazarse a nuestros centros, pueda:

- Consultar sus asistencias y pruebas diagnósticas realizadas.
- Consultar o descargar el resultado de las pruebas médicas.
- Descargar sus asistencias.

Cada vez son más los trabajadores protegidos que utilizan este servicio para consultar la información a través de Internet, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos. Durante el 2012 los accesos a la plataforma han alcanzado la cifra de 2.439, correspondientes a 158 pacientes distintos. Estas cifras reflejan la demanda creciente y utilidad de un servicio exclusivo para nuestros mutualistas.

Rincón del colaborador

El Rincón del colaborador es el foro o lugar de encuentro en el que compartimos sentencias, estudios, análisis de la legislación en materia laboral y de Seguridad Social. El espacio cuenta con una biblioteca jurídica y envía periódicamente avisos a los usuarios suscritos sobre los contenidos

incorporados. El Rincón es uno de los principales recursos electrónicos a través del cual buscamos ofrecer un valor añadido a nuestros colaboradores (si bien también está abierto para empresas mutualistas y otros invitados), para construir una sólida relación profesional. Este instrumento, importante para facilitar la relación con nuestros colaboradores y mutualistas, empezó a funcionar en el mes de marzo del 2012.

Los datos más relevantes recopilados durante el 2012 son:

- Usuario registrados: 2.937
- Accesos: 125.960
 - Foros: 19.223 (15%)
 - Convenios: 3.209 (3%)
 - Biblioteca: 2.976 (2%)
 - Utilidades: 2.748 (2%)
 - Otros contenidos y secciones: 97.804 (78%)

Notificaciones SMS a trabajadores en pago directo

El servicio de notificación a nuestros trabajadores protegidos consiste en el envío de mensajes a través de SMS con la siguiente información:

- **Aceptación de la solicitud** de pago directo y comunicación de su clave para acceso a la Extranet. El trabajador lo recibe en el momento en que la Mutua acepta la solicitud de pago directo presentada por el asegurado.
- **Notificación del pago.** El trabajador recibe una notificación en cada pago periódico ordenado por la Mutua. El envío se hace coincidiendo con el envío de la orden de pago a la entidad bancaria y la anotación del pago en el sistema contable de la Mutua. El mensaje invita al trabajador a acceder a la Extranet para consultar los detalles.

El servicio ha estado funcionando a modo de prueba en la Dirección provincial de Valencia durante el mes de diciembre, antes de abrirse a nivel nacional en enero de 2013.



Mejoras en las aplicaciones de gestión

Prestaciones por Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos (CATA)

La nueva prestación que ha comenzado a tramitarse en 2012 ha requerido una serie de desarrollos en FRAGUA que han contemplado desde la recepción de las solicitudes, hasta el control de la prestación, junto a todos los interfaces necesarios (con la TGSS, para comunicar las cotizaciones sociales de los beneficiarios de la prestación; con AMAT para comunicar información estadística puntual; y con Contaweb, para contabilizar las prestaciones y generar las transferencias bancarias a los autónomos que se encuentran en esta prestación). Las modificaciones se han realizado tanto sobre la aplicación como sobre la gestión documental, ya que ha sido necesario incorporar toda la documentación de los procesos, siguiendo la metodología de "Documenta".

Seguimiento de pacientes hospitalizados

Se ha mejorado el seguimiento de los pacientes hospitalizados en baja por alguna contingencia (profesional o común) en FRAGUA para permitir incorporar toda la información necesaria: alta hospitalaria; el centro de hospitalización o la eventual prescripción de la hospitalización por parte de Fraternidad-Muprespa.

Recogida de datos y consentimiento del paciente para control de calidad

La introducción de un nuevo control de calidad sobre la asistencia prestada a los pacientes en nuestros centros asistenciales, a través de llamadas telefónicas, nos ha llevado a la integración en la aplicación de gestión de un cuestionario para la recogida de datos del paciente y la autorización (consentimiento) del uso de su teléfono. El desarrollo contempla que el documento, una vez firmado y escaneado, sea incorporado al sistema. Posteriormente un informe diario permite a los responsables de calidad llevar a efecto el citado control de calidad.

Realización de "Pedidos sanitarios"

Hemos desarrollado un nuevo aplicativo para cubrir el proceso de pedidos sanitarios para los centros asistenciales de Fraternidad-Muprespa. Los objetivos perseguidos con este nuevo desarrollo han sido los siguientes:

- Permitir las **solicitudes basadas en "agrupaciones homogéneas"** (medicamentos genéricos), tal como establece la Ley. No se permite a un usuario realizar un pedido sobre un medicamento concreto, si existe una "agrupación homogénea" que lo sustituya, y por tanto se garantiza un precio más barato manteniendo la funcionalidad.
- **Mejorar notablemente la usabilidad del sistema de pedidos**, pues se emplea la metáfora del carrito de la compra, similar a la de otras páginas de pedidos en Internet.
- **Facilitar la búsqueda de productos** de farmacia (medicamentos) y parafarmacia (material de protección, curas, punción, limpieza y cuidado de la piel, etc.). Para ello se han desarrollado varios catálogos visuales, cada uno de los cuales sigue una estructura distinta y que facilita encontrar los productos buscados.
- **Incorporar facilidades** como "lo más pedido" o "últimos pedidos".
- **Mejorar la comunicación con los suministradores**, la recepción de albaranes y la tramitación de las facturas.

El aplicativo consta de tres módulos principales:

- Generación y tramitación de pedidos sanitarios.
- Recepción de entregas y generación de incidencias con el proveedor.
- Tramitación de facturas e integración con el aplicativo Servix de gestión de facturas.

La puesta en marcha del aplicativo se ha realizado en dos fases de implantación: En diciembre en la Dirección provincial de Sevilla; y en enero de 2013 en el resto de los centros asistenciales.



índice



Proyectos de integración

Soporte al intermutualismo

Los acuerdos de colaboración y compartición de centros asistenciales entre mutuas requieren la automatización del envío recíproco de los actos administrativos y médicos sobre los trabajadores protegidos. En este sentido, existe un diálogo fluido con los equipos de desarrollo de las otras mutuas y se van ampliando –cuando cobra sentido y es razonable abordar el desarrollo– los protocolos de comunicación telemática.

Proyectos de integración con organismos y Comunidades Autónomas

Uno de los aspectos a los que dedicamos más esfuerzos dentro del desarrollo de aplicaciones es la integración con el Ministerio y las Comunidades Autónomas. Los requerimientos de integración e información aumentan cada año, y ello exige dar respuesta a distintas tecnologías e interpretación funcional de nuestros datos. Los proyectos sobre los que principalmente se ha trabajado durante 2012 (además del ya tradicional Delt@) son el Bonus, Creta, Resina, SVEL y Sigilum).

Atrium 3: Comunicación INSS – Mutuas

Este protocolo permite que el INSS y las mutuas compartan información de aquellos procesos de Incapacidad Temporal englobados en el artículo 128 de la Ley General de la Seguridad Social. Es decir, los de larga duración que pueden devenir en una Incapacidad Permanente.

El protocolo contempla un envío bidireccional INSS<->Mutuas en el que se comunican los procesos, su situación de cara a actuaciones médicas por parte del INSS y las resoluciones de las gestiones realizadas por las Direcciones Provinciales del INSS.

Desde el punto de vista de **la eficacia de la actuación conjunta entre el INSS y las entidades colaboradoras**, este proyecto es de suma

importancia, ya que permite agilizar la tramitación de las propuestas de alta de Contingencias Comunes de las mutuas y las resoluciones del INSS. Esta información puede ser integrada directamente en el aplicativo FRAGUA, generando los correspondientes avisos a los tramitadores de prestaciones de nuestra entidad.

Aunque la previsión del protocolo era implantarlo en octubre de 2012, los retrasos inherentes a todos estos proyectos en los que participan múltiples entidades han provocado que el sistema se encuentre implantado en la dirección provincial de Córdoba y preparado para su implantación a nivel nacional. El INSS ha anunciado el nuevo calendario de implantación: enero de 2013 en Madrid, y posteriormente (en función del resultado de las pruebas) en el resto de España, salvo Cataluña.

Nuevos servicios Extranet para mutualistas

Para continuar dotando a la Extranet de Fraternidad-Muprespa de nuevos servicios que aporten cada vez mayor valor a nuestros mutualistas, hemos puesto en marcha durante 2012 las siguientes iniciativas:

Notificaciones ePMB-CC y ePMA-CC por correo electrónico

Este servicio permite a las empresas suscribirse a un aviso (en forma de correo electrónico) que informa puntualmente cuando un trabajador ha tenido una baja por Contingencia Común y cuando causa alta. En estos avisos se incluye un enlace que permite acceder a la información de detalle en la Extranet de servicios. Por motivos evidentes de confidencialidad y protección de datos, los datos personales no se incluyen en el correo, sino que el destinatario del servicio debe acceder a la Extranet.

Suscripción a informes personalizados

El servicio permite al usuario recibir por correo electrónico una serie de informes en los que él mismo define la información deseada y su regularidad, siendo el informe típico el de "Procesos de baja".



índice



Descarga de ficheros ePAT, eRSB

El servicio permite la descarga de los ficheros ePAT e eRSB para la tramitación de los partes a través de Sistema Delt@, utilizando la aplicación PAT 2003 que ponemos a disposición de manera gratuita.

Servicios sobre prestaciones

Se permite a los usuarios la consulta de las prestaciones por riesgo de embarazo, así como la tramitación y consulta de las prestaciones por cese de trabajadores autónomos.

Tramitación de botiquines

El servicio facilita la solicitud de los botiquines por parte de los mutualistas, al no tener que indicar los datos de solicitud, que sí es necesario informar en la petición desde el portal Web. Además, este nuevo servicio incluye el desarrollo interno de la aplicación que agiliza la tramitación de las solicitudes, considerando la entrega del botiquín como un elemento de fidelización y atención de calidad al mutualista. Los objetivos que nos planteábamos cumplir con el desarrollo del proyecto han sido:

- **Automatizar las solicitudes** de botiquines que realizaban los propios mutualistas **desde Internet**, reduciendo los tiempos de tramitación al mínimo.
- **Facilitar las comprobaciones** al tramitador de Fraternidad-Muprespa: histórico de botiquines entregados, número de trabajadores del mutualista solicitante, recaudación al día, etc. Lo cual redundaría a su vez en agilizar los plazos de tramitación.
- Mejorar la información que reciben los tramitadores internos y habilitar sistemas de avisos para **reducir los tiempos de tramitación y validación** de los botiquines.
- Optimizar la comunicación con el **proveedor de botiquines y automatizar la facturación**, lo cual consigue una reducción drástica de la labor administrativa del Departamento de Compras y Servicios.

Este servicio se ofrece tanto al propio mutualista como a los colaboradores, para que soliciten ágilmente los botiquines a las empresas de su cartera.

El servicio continuará mejorando con la entrega de oficio del botiquín de bienvenida a las nuevas empresas asociadas que cumplan unos determinados criterios; así como el envío de correos electrónicos para realizar el seguimiento de los pedidos; y el control de calidad del servicio a través de una breve encuesta.

Seguridad de la información

Garantizar la seguridad de la información que gestionamos es para nosotros un aspecto fundamental a tener en cuenta en el funcionamiento diario. Como muestra de esta preocupación podemos destacar la superación con éxito de la auditoría bial de protección de datos personales, y la continuación en la implantación de medidas de seguridad que disminuyan el riesgo de nuestros sistemas y activos, bajo el marco de la ISO 27001 recientemente certificada.

Auditoría bial de protección de datos

En 2012 se ha llevado a cabo la auditoría sobre protección de datos. Esta auditoría se realiza para cumplir el Reglamento de Desarrollo (RD 1720/2007) de la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 (art. 96 del Reglamento), cuyo ámbito es el tratamiento de los ficheros que contengan datos personales, ya estén soportados en **sistemas automáticos** o bien sobre **soportes tradicionales**.

En Fraternidad-Muprespa venimos realizando esta auditoría los años pares, desde el 2002. Y la empresa con la que se ha contratado es Ernst&Young, una auditora con reconocido prestigio en el campo de la seguridad de los sistemas de información, que además es la que ha realizado en años anteriores esta auditoría.



índice

El Plan de Calidad nos sirve para afrontar el cambio cultural hacia una empresa más comprometida con la calidad y alcanzar la excelencia en el día a día.

El resultado final de la auditoría ha sido favorable a **Fraternidad-Muprespa**. El grado de cumplimiento de la legislación vigente es muy alto, y el número de observaciones detectadas se mantiene en un nivel muy reducido.

Fraternidad-Muprespa se encuentra **por encima de la media** del sector en la aplicación de medidas de nivel básico, medio y alto, tanto en ficheros automatizados como no automatizados. Es decir, en todos los elementos comparativos que se pueden aplicar.

Medidas de seguridad implantadas

El Sistema de gestión de seguridad de la información implantado de acuerdo a la norma ISO/IEC 27001:2007 establece la necesidad de realizar un análisis de riesgos anual. Como consecuencia, se identifican activos, amenazas y riesgos que requieren revisión y actualización continua. Dentro de la mejora continua de la seguridad, se define un conjunto de medidas que se planifican y abordan durante el ejercicio, y que contribuyen a disminuir el riesgo por debajo de un umbral tolerado.

A lo largo del 2012 el **Comité de Seguridad Técnica**, órgano colegiado interno a la Subdirección General de Sistemas de Información y responsable del seguimiento de la implantación y evolución de la norma 27001 en Fraternidad-Muprespa, se ha reunido y ha controlado la definición y cumplimiento de las medidas definidas.

La calidad en nuestro servicio

El Plan de Calidad (2011-2014) que hemos definido en Fraternidad-Muprespa, nos sirve de guía para afrontar el cambio cultural hacia una empresa más comprometida con la calidad y alcanzar la excelencia en el día a día, garantizando la orientación a los grupos de interés y aspirando a una sostenibilidad en nuestra actividad, en el entorno y en el tiempo, en base a una mejora continua y al desarrollo de nuestros profesionales.

Para cumplir con ello en la Mutua, en el transcurso del año 2012, hemos desarrollado una serie de proyectos, siendo los de mayor relevancia los siguientes:

- Diseño y desarrollo del Sistema de Calidad de la Gestión Administrativa del Paciente en la Atención Sanitaria.
- Implementación e inicio de certificación del Sistema de Calidad de la Gestión Administrativa del Paciente en la Atención Sanitaria y Sistema de Gestión Ambiental en los centros de Álava y Burgos.
- Diseño y desarrollo, junto al Servicio de Prevención Propio, del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS).
- Mantenimiento del certificado, en calidad, de los servicios que presta el Departamento de Calidad.
- Encuesta sobre el funcionamiento de las diferentes áreas de los Servicios Centrales de Fraternidad-Muprespa.
- Encuestas de satisfacción del paciente (encuestas telefónicas).

Desarrollo sistemas de gestión

Sistema de gestión de calidad del ámbito de la gestión administrativa del paciente en la atención sanitaria (sistema SA03 – GAP-AS) en base a los requisitos documentales que exige la norma UNE-EN –ISO 9001:2008.

Este Sistema de gestión de ámbito en calidad que se empezó a diseñar en el 2011, finalizando el diseño y desarrollo en el primer semestre del 2012, ha contado con la colaboración de la Subdirección de Gestión (Coordinación Asistencial y Control de la IT y Prestaciones Económicas), con el fin de que sea el sistema de calidad que se implante en los centros asistenciales de la Mutua.

Este sistema de gestión se ha implantando, como centros pilotos, en Álava y Burgos, encontrándose a cierre del 2012 entre la primera y segunda fase de certificación por AENOR.



índice

Mantenimiento del sistema de gestión de ámbito SA02 para los servicios de medición de la satisfacción de los clientes internos y externos de Fraternidad-Muprespa, en base a los requisitos documentales que exige la norma UNE-EN –ISO 9001:2008.

En noviembre de 2012 se ha superado la auditoría interna, por parte de la empresa INDRA, de manera satisfactoria.

Encuestas de satisfacción a pacientes

A lo largo del año 2012, el Área de medición de satisfacción ha realizado encuestas de satisfacción a pacientes que han pasado por siete de nuestros centros asistenciales, con el objetivo de conocer la opinión de los pacientes atendidos y al mismo tiempo cumplir con los requisitos que exige la Norma ISO 9001 en relación con la necesidad de medir la satisfacción de los clientes de todo aquel servicio que se desee certificar.

Colaborando avanzamos. Reconocimientos a nuestros colaboradores

En la Junta general que en Fraternidad-Muprespa hemos celebrado el pasado día 24 de julio de 2012, hemos hecho entrega de los reconocimientos a la fidelidad a algunos de nuestros colaboradores:

- Gestoría Álvarez Martín (Toledo)
- Asesoría Blas Martín (Ávila)
- Gestoría González-Jaca (Huesca)
- Labifys (Asturias)
- Asesores Técnicos Asociados (Sevilla)
- Gabinete Jurídico Martínez Ferrando y Calvo Abogados (Madrid)



índice

Mejorando junto a nuestros proveedores

Nuestra voluntad de ser la Mutua de nuestros proveedores buscando la mejor manera de relacionarnos con ellos y facilitándoles su trabajo, nos ha llevado a la definición y puesta en marcha de una serie de iniciativas durante el 2012 que refuerzan nuestra estrategia. Entre estas se pueden destacar la definición de la Política de compras o la protocolización y automatización de la comunicación entre todas las partes.

Política de compras

El Comité de Dirección de Fraternidad-Muprespa ha aprobado, con fecha 4 de junio, la Política de compras elaborada, en cumplimiento del objetivo recogido en el Plan de Responsabilidad Social Corporativa. En dicho documento se recogen las líneas maestras de actuación en este ámbito, apoyada en cuatro pilares fundamentales:

1. Cumplimiento de la normativa vigente.
2. Aplicación del Código Ético de Compras, establecido por la International Federation of Purchasing and Supply Management, y del Decálogo del comprador, promovido por la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos.
3. Valores esenciales de la Política de compras responsable.
4. Publicidad de la Política de compras responsable.

A partir de dicha fecha, por tanto, todos los suministros y servicios gestionados por Fraternidad-Muprespa se han realizado con estricta aplicación de dicha política.

Comunicación telemática con proveedores de suministros

En Fraternidad-Muprespa hemos implementado un nuevo sistema de comunicación telemática con los principales suministradores de bienes con el objetivo de agilizar y simplificar la gestión del aprovisionamiento y facturación.

El nuevo sistema contempla flujos de información telemática desde Fraternidad-Muprespa hacia la empresa suministradora, para la tramitación electrónica de los pedidos y en sentido contrario, para la recepción de los albaranes y facturas también en formato electrónico.

Automatización de la cadena de suministros con grandes proveedores

Durante el ejercicio 2012, se ha continuado con el proceso de revisión y reestructuración del catálogo de artículos gestionados por el Departamento de Compras y Servicios, con el objetivo de unificarlo, simplificarlo y reducir las posibles incidencias, lo que conlleva una mayor automatización y una considerable reducción de costes del proceso de aprovisionamiento.

Responsabilidad en la cadena de suministro

En Fraternidad-Muprespa hemos mantenido e incorporado nuevos criterios y cláusulas administrativas correspondientes a la calidad y la conservación del medioambiente (ISO 14001, ISO 9000, ISO 27000, etiqueta ecológica tipo I, cadena de custodia de productos forestales, etc.) así como de prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), LOPD, etc.

Atención multicanal a proveedores

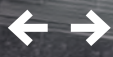
En Fraternidad-Muprespa ponemos a disposición de nuestros proveedores un servicio de atención, información y soporte a través de los siguientes canales:

- Extranet de servicios a proveedores que permite consultar la situación de las facturas y contratos, notificar modificaciones en los datos bancarios o de contacto y obtener información fiscal.
- Servicio de atención telefónica en el 902 12 25 21.
- Buzón de correo electrónico proveedores@fraternidad.com
- Ventanilla única para el envío de comunicaciones escritas en www.fraternidad.com



índice

Fraternidad Muprespa



Indice



Índice



Ser un buen lugar de trabajo

Ser un buen lugar de trabajo



La voluntad de ser la Mutua de referencia para pacientes, mutualistas y colaboradores pasa por ser la mejor Mutua para los empleados.

La voluntad de ser la Mutua de referencia para pacientes, mutualistas y colaboradores pasa por ser la mejor Mutua para los empleados. Por ello, Fraternidad-Muprespa vela por sus necesidades y trata de construir el mejor lugar de trabajo, poniendo en marcha iniciativas y políticas en relación a las distintas vertientes de interacción entre el empleado y la organización.

Recursos Humanos

Formación

Partiendo de la profesionalidad, calidad y experiencia del equipo que forma la plantilla de Fraternidad-Muprespa, la mayor preocupación de la entidad gira en torno a la formación continua en las distintas especialidades. Para ello, desde Recursos Humanos se desarrollan planes estratégicos de formación, orientados a satisfacer las necesidades de la totalidad de la plantilla.

Para lograr este objetivo, existe un cuidado plan de formación bienal desarrollado casi en su totalidad con medios y recursos internos, cuyo principal objetivo es: actualizar, desarrollar y potenciar el conocimiento y competencias de los trabajadores de la Mutua, teniendo muy presente en todas estas acciones, los valores y cultura de la Mutua, a través de

acciones formativas de distinto tipo, dentro del marco definido por el Plan Estratégico de la Mutua.

Durante el 2012, los empleados de la Mutua han participado en 2.947 acciones formativas, con un total de 75.966 horas de formación. Las modalidades de formación han sido presencial, on-line y videoconferencia. Prácticamente, todos los empleados han recibido alguna acción formativa.

Los datos más relevantes en materia de formación en Fraternidad-Muprespa, durante el ejercicio han sido:

Modalidad formativa	Nº Empleados/as formados	Nº horas formación
Presencial	764	6.431
Acogida	13	296
On-Line	1.554	45.444
Videoconferencia	287	287
TOTALES	2.618	52.458
Ayudas individuales	329	23.538
TOTALES	2.947	75.996



índice

2012

75.996 horas de formación

38,18 horas por empleado

En 2012, las horas de formación para empleados en Fraternidad-Muprespa han ascendido a 75.996 horas, un promedio de **38,18 horas de formación por empleado**. Un alto porcentaje de empleados ha realizado más de una acción formativa.

Proyecto RELEVA

El Proyecto Relevo de Fraternidad-Muprespa tiene como objetivo detectar y gestionar el talento interno de la organización, a través de programas de formación y desarrollo de profesionales, con objeto de:

- Detectar profesionales con alto potencial y desarrollar sus habilidades.
- Conocer las inquietudes y motivaciones profesionales de la plantilla.
- Favorecer la movilidad interna de las personas.
- Garantizar la cobertura de los puestos clave de la Mutua.
- Profesionalizar al máximo la plantilla.

Por ello, se han llevado a cabo distintos procesos de selección y evaluación con objeto de establecer posibles rutas de desarrollo.

Actividades realizadas

(Estas actividades constituyen el punto de partida de futuras acciones de desarrollo en la Entidad, respondiendo al compromiso adquirido por la Mutua para con el Plan de Igualdad)

- Sistema de evaluación basado en el mérito y competencias
- Definición de perfiles de los puestos clave
- Diccionario de competencias de la entidad
- Evaluación del potencial de 144 profesionales

Estado actual

Continuación con la descripción de perfiles de puestos de trabajo.

Propuesta de acciones de desarrollo y/o formación para los empleados/as identificados como profesionales con buen potencial de desarrollo.

Selección y desarrollo personal

En Fraternidad-Muprespa entendemos que el éxito de una organización depende, en gran medida, del acierto en la elección de las personas adecuadas para el correcto desarrollo de las tareas y responsabilidades propias de cada puesto de trabajo.

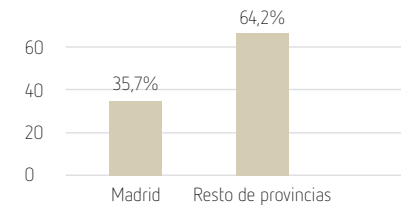
Las vacantes y los puestos de nueva creación que se generan en la Mutua se publican en la Intranet, para que el personal de la plantilla pueda optar a cambiar de puesto de trabajo o mejorar sus condiciones laborales. Cuando no es posible cubrir las plazas con recursos internos, o ante necesidades de personal de carácter eventual, se acude a fuentes de reclutamiento externas.

Actualmente, y debido a las limitaciones legales, se recurre a fuentes externas exclusivamente para la cobertura de vacantes sanitarias. Muy excepcionalmente se publican vacantes administrativas y, cuando esto sucede, son para cubrir sustituciones de carácter eventual.

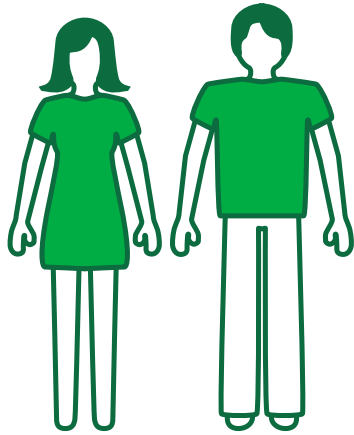
Nº procesos gestionados	Nº candidaturas recibidas	
Convocatorias internas	22	Internas: 790
Convocatorias externas	29	Externas: 7.942
Convocatorias simultáneas	19	Web: 2.316 Infojobs: 2.526 Resto: 3.100
Otros procesos	14	
TOTAL	84	8.732

Nuestros procesos de selección están basados en la transparencia y objetividad.

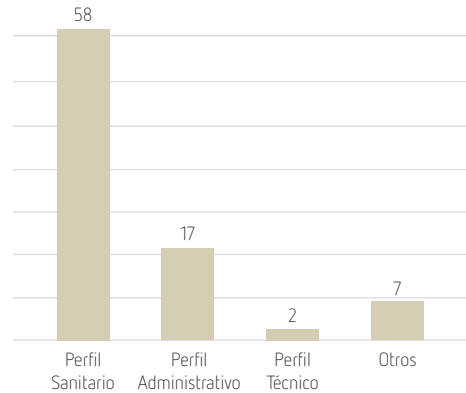
Procesos de selección. Distribución por provincias



índice



Procesos de selección. Distribución por perfiles



Convenio del sector seguros

Las relaciones laborales de las Mutuas con sus respectivos empleados se encuentran actualmente reguladas por el Estatuto de los trabajadores (modificado sustancialmente su articulado por el RDL 3/2012 y por la ley 3/2012) y por el Convenio Colectivo general de ámbito estatal para las entidades de seguros, reaseguros y mutuas de accidentes de trabajo, firmado el 1 de octubre de 2008. Su vigencia se extiende con posibles prórrogas anuales de no mediar denuncia; no obstante lo anterior, la Ley 3/2012 limita la ultraactividad de los Convenios colectivos a un año, por lo que al haber existido denuncia por ambas partes, nuestro Convenio colectivo mantendrá su vigencia hasta mediados del año 2013. Actualmente se encuentra en fase de negociación.

Pacto interno

Independientemente del Convenio colectivo de seguros, en Fraternidad-Muprespa contamos con un pacto interno, que recoge todas aquellas mejoras que se encuentran por encima del Convenio del sector, fruto del acuerdo entre la empresa y la representación legal de los trabajadores.

Plan de igualdad

En relación a nuestro Plan de igualdad (2011-2013), para el año 2012 se establecieron 34 acciones, de las que se han implantado 21, lo que representa el 62%. Del resto de acciones, 9 se han pospuesto al ejercicio 2013. Asimismo, hay 2 objetivos que ya se han iniciado aunque no ha sido posible su finalización.

El balance de las acciones implantadas es positivo, no sólo por los objetivos implantados sino por la repercusión para la mutua, distinguiéndose entre las mismas, las siguientes:

Concesión de un permiso adicional de 2 días por paternidad sobre el legalmente establecido

Flexibilidad horaria en una hora sobre el horario de la jornada laboral

Teletrabajo para las empleadas a partir de la semana 24 de gestación

Elaboración de un curso sobre igualdad con la nueva herramienta disponible (Moodle) que permite impartir cursos on-line a la plantilla

Fomentar las videoconferencias como herramientas de trabajo

El Plan de igualdad está dando sus frutos. Desde el diagnóstico inicial (año 2008), el número de mujeres con cargos de responsabilidad se ha incrementado un 46% y se están aplicando principios de discriminación positiva en los procesos de selección. Asimismo, se han implantado medidas que fomentan la corresponsabilidad en materia de conciliación familiar.

Los permisos, licencias y excedencias relacionadas con el cuidado de la familia que se han solicitado durante 2012 siguen correspondiendo, aun con todo, en un porcentaje mayoritario a mujeres y variar esta tendencia es compromiso de toda nuestra organización.

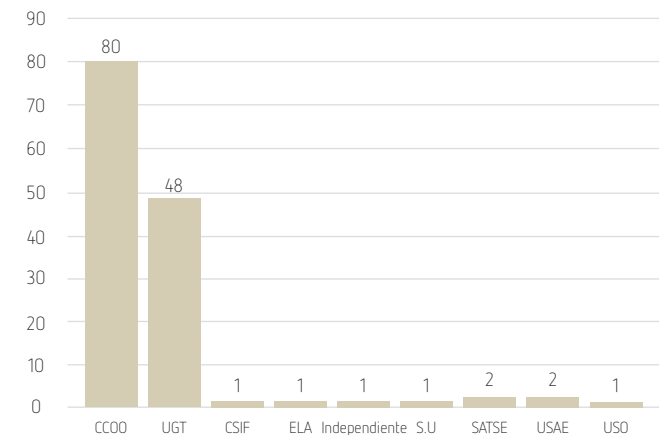


índice

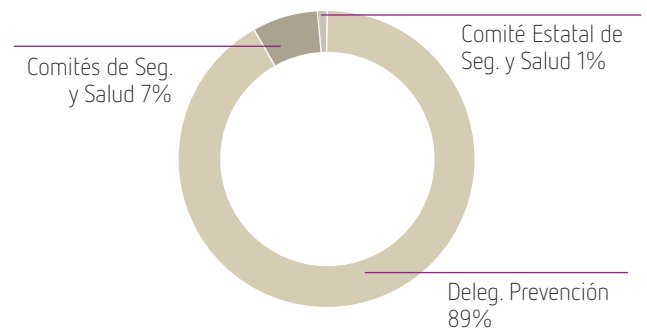
Ejecución Plan de Igualdad. Datos sobre la plantilla de FM

Datos del total de la empresa	Situación actual fecha: 31-12-2012		Situación de partida fecha: 31-12-2008	
	Nº mujeres	Nº hombres	Nº mujeres	Nº hombres
Cargos de responsabilidad				
Dirección General	0	1	0	1
Subdirección General	1	3	0	4
Directores	25	59	21	64
Jefaturas intermedias	41	104	25	92
Subtotal cargos de responsabilidad	67	167	46	161
Otros puestos de trabajo				
Personal administrativo	584	296	638	335
Personal técnico	446	340	460	369
Personal operario o no cualificado	7	37	12	46
Subtotal otros puestos de trabajo	1037	673	1.110	750
Total plantilla	1.104	840	1.156	911

Actividad sindical. Procesos electorales. Representación legal de trabajadores en 2012-137



Delegados de Prevención



Representación y actividad sindical

En el ejercicio 2012 el total de procesos electorales celebrados ha alcanzado la cifra de 11. El número total de representantes sindicales ha sido de 137, con la siguiente distribución según el gráfico de la izquierda.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y en concreto en el art. 35 párrafo primero, define la figura de los delegados de prevención como representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo. En Fraternidad-Muprespa contamos para ello con 89 delegados de prevención; 7 Comités de seguridad y salud y un Comité estatal de seguridad y salud.

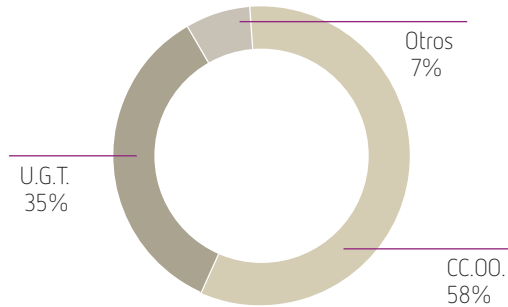


índice

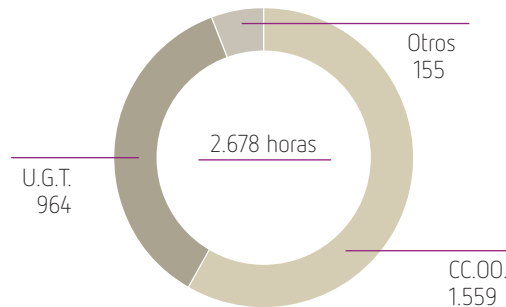
El número de horas sindicales totales ha alcanzado la cifra de 2.678, de las que 1.599 corresponde a CC.OO., sindicato mayoritario, con un porcentaje de representatividad del 58%; U.G.T. con una representatividad del 35%, ha alcanzado las 964 horas; y el resto de representantes ostenta el 7% con 155 horas totales durante el ejercicio 2012.

a los trabajadores, sino que determinadas acciones, van encaminadas a favorecer la conciliación entre la vida laboral y personal de los empleados.

Derechos sindicales. % Representatividad



Derechos sindicales. Horas sindicales totales



-  Becas de estudios para empleados
-  Becas de estudios para hijos de empleados
-  Ayudas para guarderías
-  Ayudas minusválidos
-  Flexibilidad en la jornada (entrada y salida)
-  Premio de permanencia en la empresa
-  Incentivo general de desempeño
-  Cesta de navidad
-  Plan de pensiones
-  Seguro médico colectivo
-  Seguro de accidentes
-  Seguro de vida
-  Seguro de responsabilidad civil
-  Asistencia sanitaria con medios propios
-  Regalo de reyes para empleados
-  Regalo de reyes para hijos de empleados menores de 10 años
-  Anticipos y préstamos
-  Teletrabajo para las empleadas a partir de la semana 24 de gestación

Acción social

Fraternidad-Muprespa en la actualidad, enmarca las ayudas del fondo de acción social, dentro de los planes de actuación establecidos en el Plan Estratégico.

Las citadas ayudas del fondo de acción social, emanan de la propia relación de dependencia que une a los trabajadores con la entidad y ésta, va encauzada y dirigida a ayudar a los propios trabajadores y en determinadas ocasiones, a su familia.

El fondo de acción social permite que las acciones derivadas de estas ayudas, con el paso de los años, hayan ido aumentando y adaptándose a los tiempos, de tal forma, que no solo existen ayudas económicas directas



índice

Biblioteca

En Fraternidad-Muprespa contamos con una biblioteca interna para fomentar la lectura entre los trabajadores.

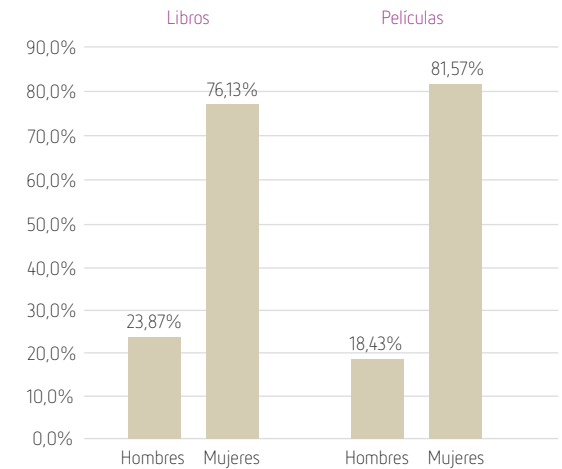
Actualmente, esta biblioteca cuenta con 4.152 libros y 497 películas, que se gestiona a través de la Intranet del empleado, FRATERNET.

La aplicación permite al empleado hacer búsquedas por temas, así como estar al tanto de las últimas novedades y conocer los libros y DVD más prestados. Cuando se accede a un determinado ejemplar, además de una completa ficha, se puede visualizar un resumen del argumento de la obra, así como conocer las opiniones de otros lectores o publicar los propios comentarios.

Nuestros veteranos. 25 años en Fraternidad-Muprespa

Durante el ejercicio 2012, cumplieron 25 años de antigüedad en Fraternidad-Muprespa los siguientes empleados, a los que se les hizo entrega de un obsequio personal durante el acto de celebración de la Junta General:

Préstamos libros / películas



índice

2012

25 veteranos

25 años en
Fraternidad-Muprespa

Apellidos y nombre	Centro
Álvaro Rodríguez, Fco. José	Ciudad Real
Antequera Serrano, Luis Fdo.	Ciudad Real
Armas Acosta, Benedicta	Las Palmas
Carreras Agenjo, Ignacio	Santander
De Miguel Lancha, Carolina	Burgos
Díaz González, Josefa	Cee
Estrella González, Rafael	Jaén
Fondevila Reboredo, Telmo	A Coruña
García Bernaldez, José María	Madrid
García Palenzuela, Rosario	Madrid
García San Martín, M ^º . Socorro	Pamplona
González Alejandre, Luis	Guadalajara
Ibañez Piqueras, Ana María	Valencia
López Lacarta, Eduardo	Barcelona
Moreno Feijoo, Laura	Madrid
Pascual Maiques, José A.	Valencia
Pérez López, Mercedes	Madrid
Prado Vilanova, Ángel	Lugo
Rua Freire, M ^º . Belen	A Coruña
Rubinos Fernández, Andrés	Lugo
Ruiz-Heras Díaz-Cerio, Fernan	Pamplona
Sainz Lozano, Fco. Javier	Madrid
Sampietro Royo, Tomás	Tarragona
Santiago Vega, M ^º . Magdalena	Madrid
Uribe Navarro, Miguel Ángel	San Sebastián



índice



Reunión anual de directivos

Los días 26 y 27 de enero 2012 se ha celebrado en Zaragoza la reunión anual de directivos de Fraternidad-Muprespa, dónde se han analizado las cifras de cierre del ejercicio 2011 y se han planteado las nuevas estrategias y objetivos a conseguir durante el ejercicio 2012 y sucesivos.

Servicio de Prevención Propio

El Servicio de Prevención Propio de Fraternidad-Muprespa ha desarrollado durante el 2012, acciones preventivas variadas en cada uno de los campos de las cuatro especialidades preventivas (Seguridad en el trabajo, Higiene industrial, Ergonomía y psicología aplicada y Medicina del trabajo), todas ellas encaminadas a proteger la salud y la seguridad de los trabajadores de Fraternidad-Muprespa.

Área técnica

- Análisis de los resultados y a las acciones divulgativas, muchas de ellas realizadas a través de nuestra Intranet corporativa.

- Mejoras en la ficha de prevención en la Intranet. Y difusión a través de noticias dirigidas a la salud y seguridad en el trabajo.
- 550 estudios/evaluaciones a nivel nacional (evaluaciones de riesgos, estudios de condiciones ambientales, estudios de PVD's, valoraciones de puesto, simulacros, etc.).
- Estudio de factores psicosociales en aquellas provincias y departamentos que dieron resultados no favorables.
- Con la finalidad de implantar un Sistema integral de prevención de riesgos laborales en el 2013, de acuerdo a criterios de certificación OHSAS, durante 2012, se han elaborado los procedimientos y registros del ámbito de seguridad y salud en el Trabajo (SA04), que deben proporcionar una mejora importante y un beneficio e integración para todo el personal de la organización

Vigilancia de la salud

- 1.279 reconocimientos médicos, lo que representa el 65,92% del total de la plantilla. Asimismo, se han realizado un total de 1.699 pruebas/exploraciones adicionales del programa.
- Campañas de vacunación antigripal: 436 vacunaciones que corresponden al 22,42% del total de la plantilla.



índice

Reconocimientos médicos en 2012

Realizados	1.279
% sobre plantilla	65,92%

Campaña vacunación antigripal 2012

Nº solicitudes	436
% sobre plantilla	22,42%

2012 3,7% Trabajadores Abandonan el hábito del tabaco

Asimismo, dentro de la protección de la salud general de los empleados de Fraternidad-Muprespa, se han llevado a cabo otras 1.511 actividades específicas (reconocimientos médicos específicos y pruebas diagnósticas para la detección precoz de enfermedades no directamente relacionadas con el trabajo desempeñado). Estas actividades específicas de prevención han permitido diagnosticar diversas patologías, tras haber remitido a su médico para estudio, los resultados anormales de las exploraciones o las pruebas complementarias.

Es importante destacar que el porcentaje de trabajadores que han abandonado el hábito del tabaco en 2012 ha sido de un 3,7 %.

Nuevas aplicaciones informáticas

Durante 2012 en Fraternidad-Muprespa hemos continuado mejorando el acceso a la información y los servicios electrónicos destinados a los empleados, a través del mantenimiento de las aplicaciones existentes y la creación de otras nuevas, entre las que cabe destacar las siguientes.

Fraternet 3.0

En marzo de 2012 se ha propuesto al Comité TIC la remodelación completa de la Intranet del empleado, Fraternet, buscando tres objetivos:

- **Mejorar el tiempo de respuesta**, que debido al crecimiento de contenidos se había ido degradando paulatinamente, sobre todo en delegaciones de pequeño tamaño.
- **Simplificar y organizar el contenido**, de modo que se facilitara al usuario el trabajo con esta herramienta necesaria y de uso diario.
- **Responder a la pregunta “¿Qué tengo que hacer?”** mediante la metáfora de una bandeja de entrada que concentre todas las tareas administrativas e informativas diarias.

Se han potenciado aspectos como la personalización para cada usuario, tanto en los elementos que se presentan en la portada como en los “favoritos” que se configura en función del uso que hace de los distintos aplicativos. La bandeja de entrada se ha convertido en un punto de obligado acceso diario para gestores y directivos, y se ha jerarquizado la publicación de noticias de acuerdo a su importancia. En portada se ha incorporado indicadores de “salud” de la rentabilidad de la Mutua. Los accesos a todos los aplicativos se han ordenado y presentado mediante iconos muy visuales.

La nueva Fraternet se ha implantado en la Dirección provincial de Madrid en el mes de octubre, con una muy buena acogida, y se ha extendido para toda España en diciembre de 2012.

El objetivo está puesto en que la Intranet de empleados esté tan viva como la propia organización y la dinámica de la Mutua.



índice



Gestión de la formación

Durante 2012 se han planteado dos iniciativas importantes:

- La reconstrucción de la antigua aplicación de gestión de formación que empleaba el Departamento de Relaciones laborales y Gestión del talento.
- La implantación de un aula virtual sobre plataforma Moodle.

La aplicación rediseñada consta de los siguientes módulos:

- **Planes y programas.** Permite la definición de los planes de formación generales de la entidad, como son los de administrativos, sanitarios y plan común. Y para cada uno de ellos permite la definición de programas, como podría ser el programa de calidad y atención.
- **Cursos.** Creación de toda la información relativa a un curso, o acción formativa concreta, como contenidos, objetivos del curso, destinatarios; gastos asociados al curso; sesiones (una sesión es cada una de las veces que se imparte el curso); ponentes del curso y de cada sesión.
- **Ficha individual de formación** de cada empleado de Fraternidad-Muprespa. Aquí aparecen las acciones formativas en curso, así como todo el histórico de las acciones formativas en las que ha participado. También la ficha individual se relaciona con el currículum vitae del alumno recogiendo la formación que el empleado ha comunicado a la empresa. Por último, la ficha individual del empleado recoge las acciones en las que ha participado como ponente o profesor en alguno de los cursos que ha realizado la mutua.
- **Ayudas económicas para acciones formativas.** Permite al empleado la solicitud on-line de ayudas individuales a la formación. Este módulo está enlazado con el de ficha individual, alimentando las acciones formativas para las que se ha solicitado ayuda.

La nueva aplicación ha sido probada a finales del 2012 por el Departamento de Relaciones Laborales y está previsto que arranque su puesta en marcha a lo largo del primer semestre de 2013.

Plataforma de formación on-line

Como estrategia para la ejecución de acciones formativas dirigidas a un número importante de empleados, compatible con la reducción de costes en desplazamientos y alojamientos, en Fraternidad-Muprespa hemos optado por implantar una plataforma de formación on-line.

Esta plataforma se ha basado en la herramienta de software libre Moodle, sirviendo tanto para la formación interna del Departamento de Relaciones Laborales como para la formación externa sobre prevención del portal PREVIENE.

Sobre Moodle se han construido las siguientes funcionalidades:

- **Edición de cursos on-line** a través de utilidades de edición y publicación de cursos. Se pueden incorporar recursos como páginas Web, vídeos, locuciones, gráficos, exámenes, casos prácticos, cuestionarios tipo encuesta, documentos, etc.
- **Matriculación de alumnos y aulas virtuales.** Los alumnos matriculados en el curso interactúan entre ellos y con el profesor.
- **Calificación de exámenes, casos prácticos y asignación de notas finales** a los alumnos de cada curso.

El objetivo es que todos los gestores de la entidad, desde los directores de departamento hasta los especialistas en determinadas materias, puedan ser profesores en la plataforma y generen material adecuado y suficiente para los programas de formación del Departamento de Relaciones Laborales.

Automatización de los cuestionarios de factores psicosociales

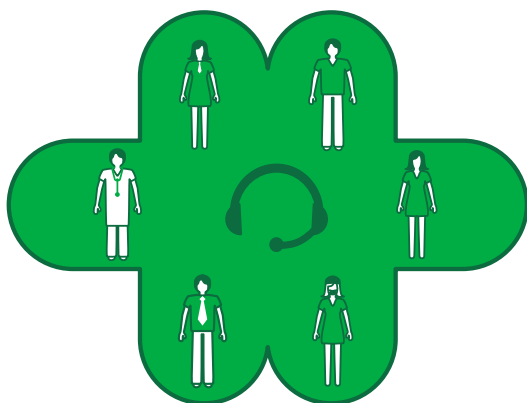
El Servicio de Prevención Propio ha requerido una solución informática para agilizar la realización de los cuestionarios de factores psicosociales.



índice

2012
24.120

Incidenias gestionadas



La solución diseñada se ha basado en la confección de un cuestionario on-line, gemelo al que incorpora la herramienta del INSHT, que se publica en FRATERNET y se abre durante un periodo de tiempo al colectivo de empleados definido (en base a la naturaleza de la campaña).

La encuesta garantiza además el anonimato de los encuestados, así como que cada usuario cumplimenta sólo una encuesta.

Cuando se cierra el plazo de la campaña, los resultados obtenidos junto con sus descriptores demográficos se vuelcan automáticamente en la herramienta de análisis proporcionada por el INSHT –se ahorra el trabajo de grabación manual de los resultados–, obteniendo en tiempo real el análisis de factores psicosociales del colectivo encuestado.

Satisfacción de los empleados sobre los Sistemas de Información

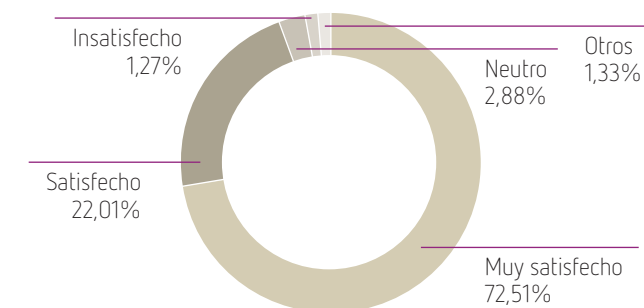
Guiados por el anhelo de mejora constante, en Fraternidad-Muprespa evaluamos periódicamente, mediante encuestas, la satisfacción de los empleados sobre los Sistemas de Información, para así poder detectar aspectos susceptibles de mejora y aplicar las medidas necesarias.

El principal medio de relación entre los empleados y el soporte a los Sistemas de Información es el Centro de Atención al Usuario (CAU). El año 2012 ha sido el primero en disponer de un registro completo de la medición de satisfacción de los usuarios, que se realiza a través de una encuesta voluntaria que se envía al usuario al cerrar sus incidencias. La

encuesta permite al usuario valorar el trabajo realizado (Muy satisfecho, Satisfecho, Neutro, Insatisfecho y Muy insatisfecho).

Todas aquellas respuestas “Muy insatisfecho” e “Insatisfecho” son tratadas personalmente por un técnico del CAU, que entra en contacto telefónico con el empleado y trata de solventar el desencuentro entre sus expectativas y la percepción del servicio proporcionado.

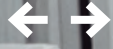
El número de incidencias gestionadas por el CAU a lo largo del 2012 fue de 24.120, de las cuales se han puntuado por parte de los usuarios casi el 30%. Es interesante constatar cómo las incidencias con valoración “Muy satisfecho” y “Satisfecho” suponen el 94,5% del total de las incidencias valoradas. En el otro sentido, las incidencias con valoración “Insatisfecho” o “Muy insatisfecho” sólo alcanzan el 2,6% del total.



índice



índice



Indice



Índice



Comprometidos con la sociedad

Comprometidos con la sociedad



(...) no hay empresa responsable si sus acciones no contribuyen a la mejora de la sociedad que le rodea.

En Fraternidad-Muprespa estamos firmemente convencidos de que no hay empresa responsable si sus acciones no contribuyen a la mejora de la sociedad que le rodea. Por ello, y para poner en valor las acciones que la Mutua realiza, nos hemos propuesto sensibilizar a los empleados a través de actos y campañas solidarias, en las que todos somos los protagonistas. Así, durante el 2012 se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

Proyectos y campañas solidarias

Campaña Recicla tu móvil

Esta iniciativa ha gozado de una gran aceptación y en ella han participado tanto el personal de la mutua como mutualistas, que han dejado sus móviles en nuestros centros de atención. Gracias a ellos, la campaña de recogida de móviles hizo posible **reunir 881 teléfonos móviles que se han donado a la Asociación Española de Patologías Mitocondriales (AEPMI)**.

Esta iniciativa ha dado comienzo el pasado 13 de septiembre y ha finalizado en diciembre de 2012. El propósito de dicha campaña ha sido recaudar fondos para la investigación de nuevos fármacos que mejoren la calidad de vida de las personas que están afectadas por las patologías mitocondriales.

Una enfermedad que cada vez afecta en mayor medida a la población adulta, aunque siguen siendo los niños los principales afectados.

Campaña de donación de sangre

En el mes de octubre de 2012, el Servicio de Prevención Propio de Fraternidad-Muprespa ha promovido una campaña de donación de sangre entre los empleados. El Centro de Transfusiones de la Comunidad de Madrid, que ha desplazado a un equipo de profesionales al centro de trabajo que la Mutua tiene en la calle San Agustín (Madrid), nos ha otorgado un diploma en el que agradecía la participación desinteresada y el éxito conseguido.

Cheque regalo para la compra de juguetes

Por segundo año consecutivo, Fraternidad-Muprespa en nombre de sus empleados, ha hecho entrega de un cheque regalo para la ONG Aldeas Infantiles. Esta iniciativa se ha podido realizar gracias a la Comisión de juguetes de Fraternidad-Muprespa, que ha decidido **donar el importe equivalente al 15% de la compra (juguetes para hijos de empleados), a quien más lo necesita a través de esta ONG**. La elección de Aldeas Infantiles se ha decidido por su trayectoria con los niños que tienen



índice



a su cargo. Esta organización internacional lleva más de 60 años dedicándose a aquellos niños que más lo necesitan. En España tienen actualmente 8 Aldeas Infantiles en las que acogen y acompañan en su crecimiento a niños procedentes de familias con problemas hasta que llegan a ser personas autosuficientes y bien integradas en la sociedad.

El cheque regalo ha sido entregado al representante de Aldeas Infantiles D. Manuel Sánchez, por D. Antero Fernández de la Mela, Secretario General de Fraternidad-Muprespa y por Doña María Concepción Ortiz Villar, directora del Departamento de Responsabilidad Social Corporativa de la Mutua.

Donación de Material de cura y ortopedia

En 2012 el Hospital Central de Fraternidad-Muprespa ha analizado la posibilidad de que todo el material de cura, ortopédico, clínico, etc. que sea renovado por obsoleto, pero al que se le pueda seguir dando uso, se done a ONG/ENL. Como resultado de esta iniciativa en 2012 **se ha donado a la ONG "Zerca y Lejos" material de ortesis, para llevar a Camerún.**

Recogida de tapones de plástico

A lo largo del ejercicio 2012, en las oficinas centrales de la Mutua, se han recogido tapones de plástico para colaborar con la Asociación de Familias Afectadas por la Ataxia Telangiectasia (AEFAT).

La campaña se ha puesto en marcha a iniciativa de la delegación de AEFAT en Vitoria-Gasteiz, y consiste en el reciclaje de tapones de plástico procedentes de todo tipo de botellas y envases de uso doméstico (refrescos, leche, zumos, detergentes, etc.). Estos tapones son recogidos por empresas de reciclado de plástico quienes donan a AEFAT 200 euros por tonelada recogida.

Esta iniciativa comenzó para ayudar a una niña que padece una rara enfermedad degenerativa que sólo sufren 25 niños en España. El

objetivo de la campaña ha sido recaudar los 50.000 euros necesarios para iniciar la investigación e intentar frenar el avance de esta extraña enfermedad.

El éxito de la campaña en España fue tal que se ha extendido para colaborar en la investigación de otros tipos de enfermedades consideradas "raras".

Colaboración docente

Fraternidad-Muprespa al ser un centro acreditado para la formación de especialistas en cirugía ortopédica y traumatología, ha continuado durante el ejercicio 2012 con la aplicación de los acuerdos vigentes para la formación práctica de médicos residentes de dicha especialidad, así como ha mantenido una estrecha colaboración con universidades y escuelas profesionales para la formación de estudiantes de distintas actividades sanitarias. Los acuerdos de colaboración más destacados han sido:

- Formación de residentes de medicina del trabajo.
- Acuerdo con la Universidad Alfonso X el Sabio para la realización de prácticas de alumnos de fisioterapia, enfermería y de la licenciatura de farmacia.
- Acuerdo con la Escuela Profesional Javerianas para la realización de prácticas de alumnos de auxiliar de clínica.
- Acuerdo con la Escuela Profesional Las Musas para la realización de prácticas de alumnos de administración.
- Acuerdo de colaboración con ISEP-CEU, en la realización de prácticas de los alumnos de TER.
- Acuerdo con el Instituto de enseñanza secundaria AL-SATT para la realización de prácticas de alumnos de auxiliar de enfermería.
- Rotaciones puntuales de formación de M.I.R. en el Hospital Virgen de la Salud de Toledo.
- Colaboraciones puntuales con:
 - Formación Universitaria, S.L. de Sevilla para la realización de prácticas de alumnos de TER



índice



- Instituto de educación secundaria de Mairena para la realización de prácticas de alumnos de auxiliar de enfermería.

Asimismo es interesante destacar los cursos a nivel interno, organizados e impartidos por el personal del Hospital Central:

- 1º Curso de actualización de enfermería.
- 1º Curso de actualización de fisioterapia.

Actividad científica

Firmes en nuestra voluntad de seguir en la vanguardia médica, en Fraternidad-Muprespa fomentamos la participación del personal sanitario en jornadas de intercambio de conocimiento, congresos y eventos sanitarios, además de estimular la publicación de artículos, la elaboración de ponencias, posters y otras comunicaciones. A lo largo del año 2012, nuestros profesionales han organizado, intervenido o participado directamente en las siguientes actividades:

XVII Simposium nacional de patología de la mano y muñeca Madrid, 25 y 26 de octubre de 2012.

Como es habitual cada dos años, en Fraternidad-Muprespa hemos organizado un Simposium sobre las patologías más importantes en las mutuas de accidentes de trabajo.

Los días 25 y 26 de Octubre de 2012, se ha celebrado en Madrid, en el Hospital del Paseo de la Habana de Fraternidad-Muprespa, el XVII Simposium nacional de patología de la mano y muñeca en el mundo laboral, siendo ésta una patología que representa un porcentaje muy importante de la actividad diaria de la mutua.

Para ello, se ha desarrollado un ambicioso programa científico, en el que se ha contado con la participación de destacados especialistas. El Simposium se estructuró en torno a cinco mesas redondas con las siguientes temáticas:

- Traumatismo del carpo.
- Patología de la extremidad distal del radio (EDR).
- Patología osteoarticular.
- Lesiones osteotendinosas.
- Traumatismos complejos de la mano.

Estas mesas redondas han contado con medios tecnológicos de última generación, permitiendo, por ejemplo, la participación del Dr. Xavier Mir Bulló desde Melbourne (Australia).

El interés que ha despertado el Simposium ha sido extraordinario, provocando una gran afluencia de la comunidad científica, alcanzando el límite de plazas disponibles, así como numerosos expositores y colaboradores. Los asistentes también han podido consultar la exposición de posters digitales, a través de los medios tecnológicos habilitados para ello.

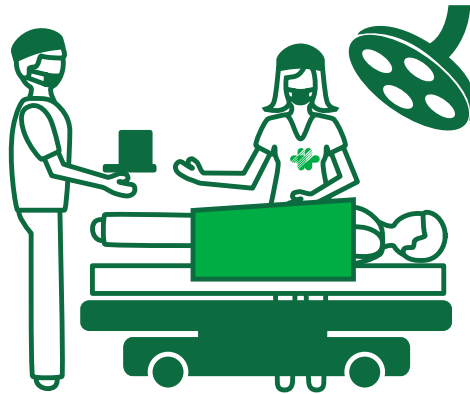
Premios al mejor poster defendido

Durante la celebración del XVII Simposium Nacional Fraternidad-Muprespa, se han otorgado los premios a los mejores posters. El jurado, de forma anónima e independiente, ha concedido:

- **Primer premio**, dotado con 2.000 €, al poster "Reconstrucción microquirúrgica de la mano con transferencia vascularizada de empulpejos del pie" elaborado por: García Villanueva, A.; Roger De Oña, I.; Rodríguez Vegas, J.M.; García De Lucas, F., de FREMAP Centro de Prevención y Rehabilitación.
- **Segundo Premio**, al poster "Pseudoartrosis de falange proximal tratado con injerto endomedular cortico-esponjoso de cresta iliaca. A propósito de un caso" elaborado por: Cárdenas Vargas, Diana; García Muela, Diego; Caballero García, Alberto; Blasco Velázquez, Lara de Fraternidad-Muprespa



índice



Premio a la mejor comunicación del año 2012 - II Jornada de investigación de residentes Hospital Ramón y Cajal Madrid, 14 de diciembre de 2012.

Otorgado a la Unidad de Columna de Fraternidad-Muprespa por el Hospital Ramón y Cajal de Madrid a la comunicación: "Influencia de la sección de las raíces y la hipotensión en la tolerancia de la médula espinal al desplazamiento durante la cirugía del raquis. Estudio experimental en cerdos."

XII Congreso nacional neuroraquis Badajoz, 8 y 9 de marzo 2012.

Se presentaron las siguientes comunicaciones:

- Fiabilidad de la palpación en la detección de las roturas del trayecto de los tornillos pediculares torácicos.
- Fiabilidad de la monitorización neurofisiológica de los tornillos pediculares torácicos. estudio experimental y clínico.
- Infusión intravenosa de células madre procedente del tejido adiposo en lesiones medulares isquémicas en el conejo.
- Propuesta de elaboración de una guía conjunta de actuación ante la detección de lesión aguda medular en cirugía vertebral.
- Tornillo iliaco único frente a múltiples en fijaciones espino-pélvicas de escoliosis con oblicuidad pelviana y fusiones posteriores largas.
- Modulación del crecimiento vertebral mediante electrocoagulación hemircunferencial vertebral videoasistida.
- Efecto cifosante de la prótesis discal cervical de Bryan. Influencia de la curva de aprendizaje y de la técnica quirúrgica.

IX Congreso nacional INVESCOT Alicante, 23 y 24 de marzo 2012.

Realización de las siguientes ponencias:

- Efecto cifosante de la prótesis discal cervical de Bryan. Influencia de la curva de aprendizaje y de la técnica quirúrgica. Monitorización neurofisiológica de tornillos pediculares torácicos con invasión del canal medular. Estudio experimental en cerdos.
- Nueva técnica neurofisiológica para la detección de tornillos pediculares malposicionados mediante estimulación repetitiva y registros epidurales.
- Modelo experimental de localización del nivel de lesión medular con técnicas neurofisiológicas.
- ¿Es efectiva la BMP-2 en el tratamiento por vía posterior aislada de las pseudoartrosis lumbo-sacras secundarias a fusiones espino-pélvicas en adultos?

XXVI Congreso del grupo de estudio de enfermedades del raquis (GEER) Pamplona, 1 y 2 de junio de 2012.

Realización de las siguientes ponencias:

- Nueva técnica neurofisiológica para la detección de tornillos malposicionados mediante estimulación repetitiva y registro epidural.
- ¿Es efectiva la BMP-2 en el tratamiento por vía posterior aislada de la pseudoartrosis lumbo-sacras secundarias a fusiones espino-pélvicas en adultos?
- Complicaciones vasculares intraoperatorias durante la colocación de prótesis de disco lumbar y estimación de la probabilidad de necesitar un cirujano vascular.
- Balance sagital después de la artroplastia cervical de Bryan. Influencia del efecto cifosante en el resultado clínico y funcional.
- Importancia de las estructuras ligamentosas vertebrales posteriores. Estudio de la tenseguridad vertebral torácica proximal tras fusión posterior por escoliosis idiopática.
- Descompensación del plano sagital cervical tras corrección quirúrgica de la escoliosis idiopática. Su relación con la cifosis torácica postoperatoria.



índice



- Cambios neurofisiológicos durante la corrección quirúrgica de deformidades vertebrales. Análisis de una serie de 359 monitorizaciones intraoperatorias.
- Monitorización neurofisiológica de tornillos pediculares torácicos con invasión del canal medular. Estudio experimental en cerdos.
- Detección neurofisiológica del nivel de lesión medular. Modelo experimental.
- Importancia de las estructuras ligamentosas vertebrales posteriores. Estudio de la tensegidad vertebral torácica proximal tras fusión posterior por escoliosis idiopática.

VI Congreso SEOP

Madrid, 14, 15 y 16 de junio de 2012.

Realización de las siguientes presentaciones:

- Descompensación del plano sagital cervical tras corrección quirúrgica de la escoliosis idiopática. Relación con la cifosis torácica postoperatoria.
- Detección neurofisiológica del nivel de lesión medular. Modelo experimental.
- ¿Es efectiva la BMP-2 en el tratamiento por vía posterior aislada de pseudoartrosis lumbo-sacra secundaria a fusión espino-pélvica en adultos?

XXXXVIII Congreso nacional SECOT

Málaga, 4 de octubre de 2012.

Realización de las siguientes ponencias:

- Cambios neurofisiológicos durante la corrección quirúrgica de deformidades vertebrales. Análisis de una serie de 359 monitorizaciones intraoperatorias.
- Nueva técnica neurofisiológica para la detección de tornillos pediculares malposicionados mediante estimulación repetitiva y

registro epidural.

- Descompensación del plano sagital cervical tras corrección quirúrgica de la escoliosis idiopática. Su relación con la cifosis torácica postoperatoria.
- Detección neurofisiológica del nivel de lesión medular. Modelo experimental.
- Importancia de las estructuras ligamentosas vertebrales posteriores. Estudio de la tensegidad vertebral torácica proximal tras fusión posterior por escoliosis idiopática.
- Complicaciones vasculares intraoperatorias durante la colocación de prótesis de disco lumbar y estimación de la probabilidad de necesitar un cirujano vascular.
- Tornillo iliaco único frente a múltiples en fijaciones espino-pélvicas de escoliosis con oblicuidad pelviana y fusiones posteriores largas.
- Estudio de optimización de las dosis recibidas por pacientes adolescentes sometidos a exploraciones de tomografía computerizada de columna vertebral con amplias instrumentaciones.
- Efecto cifosante de la prótesis discal cervical de Bryan. Influencia de la curva de aprendizaje y de la técnica quirúrgica.

Presentación de posters en congresos

- Artrodesis Artroscópica Subastragalina utilizando dos portales posteriores - XXX Congreso de la Asociación Española de Artroscopia (2012).
- Fractura del ganchoso tratada con tornillo microacutrak - XVII Simposium nacional de patología de mano y muñeca.
- Mano catastrófica. - XVII Simposium nacional de patología de mano y muñeca.
- Enfermedad profesional de mano y muñeca en trabajadores de la Comunicad de Madrid - XVII Simposium nacional de patología de mano y muñeca.
- Corrección de consolidación defectuosa de fractura de extremidad distal del radio - XVII Simposium nacional de patología de mano y muñeca.



índice

Otras actividades científicas

Los profesionales de Fraternidad-Muprespa han realizado las siguientes conferencias, ponencias y cursos a lo largo del año 2012:

Conferencias/ponencias - nacionales	Lugar	Fecha
Controversias en la cirugía de columna.	Madrid	23 febrero
Conceptos actuales de cirugía artroscópica de rodilla.	Madrid	2 y 3 febrero
II Reunión del grupo de estudio del dolor de la SECOT (GEDOS).	Valencia	24 marzo
¿Cómo se trata? Conducta ante la sospecha intraoperatoria de lesión neurológica.	Pamplona	31 marzo
Curso PRE-GEER: Complicaciones en cirugía del raquis: Prevalencia, prevención y tratamiento.		
III Curso básico Sociedad española de traumatología laboral sobre la patología del raquis en el medio laboral.	Sevilla	9 junio
Espondilolisis y espondilolistesis. Principios generales de diagnóstico y tratamiento. Jornadas de traumatología 120 aniversario Hospital de San Rafael.	Madrid	22 septiembre
Patología deportiva de rodilla y columna en niños y adolescentes.		
Papel de las técnicas MISS en la escoliosis del adulto. Jornada GEER en SECOT. Escoliosis del Adulto.	Málaga	4 octubre
Hernia discal cervical. Curso de formación SETLA en SECOT: patología de columna en el medio laboral.	Málaga	5 octubre
Conferencias/ponencias - internacionales	Lugar	Fecha
Multiple Iliac Screws in Spino-Pelvic Fixation in Long Posterior Fusion with Pelvic tilt.	Barcelona	19 y 20 de junio
J. BURGOS: "Osteotomía de Adición-Sustracción Vertebral". Spinal Deformity Symposium.		
Antibióticos sistémicos adaptados: El punto de vista del cirujano.	Carcasson (Francia)	18 de octubre
XX Congreso internacional de cirugía taurina.		
Multilevel ADR Surgery, Symposium Internacional de Artroplastias.	Barcelona	20 de marzo



índice

Organización y dirección de cursos

	Lugar	Fecha
Curso práctico de oratoria profesional. Sociedad española de cirugía ortopédica y traumatología (SECOT)	Madrid	27 enero
Conceptos actuales de cirugía artroscópica de hombro	Madrid	15 febrero
Controversias en la cirugía de columna. Maratón de casos clínicos	Madrid	23 febrero
Curso práctico de cirugía ortopédica basada en la evidencia. Hospital Ramón y Cajal	Madrid	20 - 21 abril
Conceptos Actuales de Cirugía Artroscópica de Hombro	Madrid	21 octubre
Actualización en Cirugía MIS y Percutánea de la Columna Vertebral	Madrid	21 octubre
Jornada Internacional Hispano-Lusa		



La presencia de Fraternidad-Muprespa en el ámbito científico global se hace evidente a través de publicaciones en revistas internacionales gracias a la inestimable labor de nuestros profesionales. Destacamos los siguientes artículos publicados en 2012:

- “Safe Pedicle Screw Placement In Thoracic Scoliotic Curves Using T-Emg Stimulation Threshold Variability At Concavity And Convexity In Apex Segments”. De Blas, G; Barrios, C; Regidor, I; Montes, E; Burgos, J; Piza-Vallespir, G; Hevia, E. SPINE JOURNAL 2012; 37:E387-E395.
- “Electromyographic Thresholds After Thoracic Screw Stimulation Depend On The Distance Of The Screw From The Spinal Cord And Not On Pedicle Cortex Integrity”. Montes, E; De Blas, G; Regidor, I; Barrios, C; Burgos, J; Hevia, E; Palanca, JM; Correa, C. SPINE JOURNAL 2012; 12:127-132.

Acuerdos de colaboración

Según se establece en nuestro Plan estratégico y Plan de comunicación, entre los objetivos de la organización se halla la instauración y consolidación de relaciones con instituciones, asociaciones, centros formativos y profesionales que redunden en el beneficio mutuo.

Durante el año 2012, en Fraternidad-Muprespa hemos firmado acuerdos de colaboración en materia de formación con la Universidad

de Cantabria, la Universidad de Málaga, la Universidad de Castilla-La Mancha, la Universidad de Murcia y el Colegio Profesional de Politólogos y Sociólogos. El objeto de estos acuerdos ha sido reforzar la formación de los alumnos y profesionales en las áreas de Seguridad Social, sobre el funcionamiento y desempeño de la mutua colaboradora de la Seguridad Social. Una colaboración didáctica y teórica centrada en ponencias, jornadas y conferencias que en muchos casos se han complementado con visitas a nuestras instalaciones y acompañamiento de profesionales que muestran la praxis o visión real. Una demostración teórica y práctica del quehacer diario para los futuros profesionales.

Estos eventos han sido muy gratamente valorados por asistentes, técnicos y responsables de los acuerdos que perciben el beneficio social y educativo de las colaboraciones en cuestión. Mención especial para los alumnos que valoran positivamente las habilidades y capacidades que han adquirido, así como el desarrollo de expectativas profesionales vinculadas a las disciplinas del Derecho del trabajo, Seguridad Social y materias que se dan cabida en las actividades que desempeña una mutua.

En un entorno más técnico se han desarrollado acuerdos con asociaciones empresariales, cuyo objeto es informar sobre las últimas



índice



novedades que afectan a las empresas, autónomos y colaboradores que trabajan con mutuas, así como a los trabajadores protegidos por éstas. La gestión, control y supervisión de las mutuas está determinada por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, aspecto que es decisivo puesto que se ve afectado por una constante regulación legislativa con los perjuicios que conlleva el desconocimiento de la normativa vigente. Las jornadas, conferencias y charlas que se desarrollan bajo estos acuerdos están dirigidas a mutualistas.

Bajo este tipo de colaboración hemos firmado en 2012 convenios con la Federación Empresarial de Asistencia a la Dependencia (FED), la Plataforma para la Atención a la Dependencia (PAD), la Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos de Andalucía (UPTA Andalucía), la Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos del País Valencià (UPTA-PV), y la Confederación Provincial de Empresarios de Guadalajara (CEOE-CEPYME Guadalajara).

Universidad de Málaga

Con fecha 29 de junio de 2012, se ha firmado un acuerdo de colaboración entre la Universidad de Málaga y Fraternidad-Muprespa, consistente en la dotación de complemento práctico para los estudiantes que cursen estudios en la disciplina de Derecho del trabajo y Seguridad Social.

El objetivo es ofrecer a los asistentes, un añadido didáctico basado en el aprendizaje de tareas, dinámicas de funcionamiento, competencias y gestiones que desempeña la Mutua Fraternidad-Muprespa.

Dicha formación ha estado en todo momento coordinada con la dirección del Departamento de derecho del trabajo y Seguridad Social de la Facultad de Derecho, de la Universidad de Málaga.

El acuerdo ha sido suscrito por la Rectora de la Universidad de Málaga, Excm. Sra. D^a Adelaida de la Calle Martín, y el Director Gerente de Fraternidad-Muprespa, D. Carlos Aranda Martín.

Federación empresarial de asistencia a la dependencia

El 15 de febrero de 2012, la FED (Federación Empresarial de asistencia a la Dependencia) y Fraternidad-Muprespa han firmado el primer **Plan de actuación para el control de la Incapacidad Temporal de Contingencias Profesionales y Comunes** Con dicho acuerdo, la Mutua pone a disposición de todos los socios de la FED, que estén asegurados con ella, el mencionado plan de actuación.

El acuerdo ha sido suscrito por el Presidente de la FED, D. José Alberto Echevarría García y la Subdirectora General de Organización y Red de Fraternidad-Muprespa, D^a. Natalia Fernández Laviada.

Plataforma para la atención a la dependencia

Con fecha 30 de Marzo de 2012, la PAD (Plataforma para la Atención a la Dependencia) y Fraternidad-Muprespa han suscrito un acuerdo de colaboración en un **Plan de actuación para el control de la Incapacidad Temporal de las Contingencias Profesionales y Comunes**.

El acto ha tenido lugar en Madrid y ha contado con la presencia de la presidenta de la PAD, D^a. M^a. Jesús González Molinello, y la Subdirectora General de Organización y Red de Fraternidad-Muprespa, D^a. Natalia Fernández Laviada.

UPTA-PV

La Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos del País Valencià (UPTA-PV) y Fraternidad-Muprespa han firmado un convenio marco de colaboración para la **realización conjunta de jornadas, ponencias y seminarios**.

El convenio ha sido suscrito el día 15 de octubre en las instalaciones de la Sede Social de UPTA-PV, sita en Alcoy (Alicante), por D. Javier



índice



Pastor Pastor, Secretario General de UPTA-PV, y D. Eduardo Sanz Murillo, Director territorial de Fraternalidad-Muprespa en la Meseta Sur.

De este acuerdo se beneficia el importante colectivo de trabajadores autónomos al que da cobertura Fraternalidad-Muprespa en la Comunidad de Valencia.

CEOE-CEPYME Guadalajara

El 25 de octubre de 2012, CEOE-CEPYME Guadalajara y Fraternalidad-Muprespa han firmado un convenio de colaboración donde la clave son los seminarios, información y jornadas formativas que resulten de interés a los asociados de la patronal alcarreña.

Con la rúbrica de este convenio las empresas, trabajadores y autónomos de la Confederación de empresarios de Guadalajara pueden participar en las actividades organizadas por Fraternalidad-Muprespa, la temática principal de las cuales es las competencias y funciones de la Mutua en su contexto con la Seguridad Social, con el objetivo de mejorar la formación continua de los profesionales de las empresas de la provincia de Guadalajara.

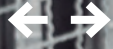
La ratificación de este convenio de colaboración entre estas dos entidades se ha llevado a cabo por D. Agustín de Grandes, presidente de CEOE-CEPYME Guadalajara y por D. Eduardo Sanz Murillo, Director territorial de Fraternalidad-Muprespa en la Meseta Sur.



índice



índice



Indice



Índice



Preocupados por el medio ambiente

Preocupados por el medio ambiente



Satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras.

El desarrollo sostenible es uno de nuestros objetivos de Fraternidad-Muprespa "satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras. Este es un objetivo prioritario para nuestra Entidad".

Durante 2012 se han realizado una serie de acciones, todas ellas dirigidas a cumplir con dichos objetivos.

Política medioambiental

La política de medioambiente que hemos definido en la Mutua está basada en la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004 y en el Reglamento (CE) Nº 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009.

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

1. Trabajar de forma respetuosa con el medio ambiente y cumpliendo siempre los requisitos legales ambientales que nos son de aplicación, así como velar por el cumplimiento de otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.

2. Minimizar los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos en nuestras oficinas, centros asistenciales y en los emplazamientos en los que desarrollamos nuestra actividad.
3. Promover la participación activa de todo el personal e incluir las sugerencias de mejora propuestas por nuestros empleados, fomentando la mejora continua.
4. Documentar, implementar y mantener al día la política de gestión ambiental, así como comunicarla a todos sus empleados.
5. Mantener sensibilizados y concienciados a todos sus empleados, fomentando la formación ambiental de los mismos, y la participación de los trabajadores en la gestión ambiental.
6. Conseguir la satisfacción del cliente.
7. Poner a disposición de todos los clientes y del público en general la política de gestión ambiental, siguiendo con el compromiso empresarial de transparencia y de dialogo que ya sigue.

Acciones para la gestión medioambiental

- **FraterTube.** Inclusión de vídeos sobre las temáticas de medio ambiente y seguridad en el canal de comunicación corporativa.
- **Cartelería virtual en salas de espera.** Programación de mensajes de corta duración sobre prevención personal, cuidado físico/psicológico



índice



y serenidad vital en el sistema de televisión interno, FMTV.

- **Blog medioambiental.** Espacio de intercambio de opiniones, noticias, sugerencias, y recomendaciones sobre calidad y medioambiente ubicado en el portal del empleado.
- Procedimiento Telémaco de digitalización del archivo clínico de Fraternidad-Muprespa.
- Procedimiento controlado y certificado para el reciclaje del material informático.
- Procedimiento SIGRE para el reciclaje de medicamentos.
- Concienciación medioambiental para la gestión de los residuos urbanos.
- Consejos medioambientales para la gestión de los residuos ambientales con origen en la gestión sanitaria.
- Consejos medioambientales para el consumo responsable de energía y agua.

Auditorias medioambientales de Fraternidad-Muprespa

Durante el ejercicio 2012, se ha continuado auditando el consumo de recursos, en los distintos centros de gestión de nuestra organización, merced a las listas de comprobación ambiental cuyo objetivo ha sido conocer:

- La realidad sobre la situación medioambiental de cada centro.
- Los tipos de residuos generados y la forma de gestionarlos.

Estas acciones nos permiten valorar el esfuerzo de cada centro de trabajo a la hora de afrontar la implantación del sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001. Esta iniciativa es la base para la futura ampliación de los certificados de gestión medioambiental a todos los centros de la organización.

En 2012 se ha implementado el sistema de gestión ambiental basado en los centros asistenciales de Burgos y Vitoria.

Año Internacional de la Energía Sostenible para todos

Fraternidad-Muprespa se ha sumado en el 2012 a la celebración del **Año Internacional de la Energía Sostenible para todos**. En este sentido, se han realizado numerosas acciones destinadas a divulgar y promover el mensaje del movimiento:

- Publicación de noticias en el portal Web corporativo, en la Intranet de empleados y en las pantallas de televisión de las salas de espera de nuestros centros.
- Diseño del portal Web corporativo incluyendo imágenes fotográficas de alta calidad relacionadas con el movimiento del año internacional.
- Elaboración de contenidos explicativos sobre el movimiento.
- Elaboración de salvapantallas y fondos de escritorio corporativos con los motivos del año internacional.
- Apoyo a la iniciativa a través de las redes sociales.
- Diseño y difusión de las firmas corporativas de correo electrónico incluyendo el sello del movimiento.

Concurso de fotografía

Para seguir concienciando a toda la plantilla de la Mutua en el uso y difusión de la energía sostenible, se ha celebrado el **III concurso de fotografía** con el lema "2012 Año internacional de la energías sostenible para todos".

Los ganadores de esta tercera edición han sido:

Primer Premio: Alberto Rodríguez Díaz de Ribera.

Segundo Premio: Otilia Tirado Carmona.

Encuesta medioambiental

Con motivo de la celebración del Día mundial del medio ambiente el 5 de Junio de 2012, en nuestro portal Web corporativo hemos incluido dos encuestas con los siguientes temas y resultados:



índice



2012 AÑO INTERNACIONAL DE LA ENERGÍA SOSTENIBLE PARA TODOS



índice

- **Energía sostenible también en las empresas.** La mayoría de las personas que participaron en la encuesta, tienen claro el concepto de lo que es la energía sostenible.
- **Reduciendo el consumo de recurso naturales entre todos.** En el 41% de las empresas se ha implantado una política de reducción del consumo de recursos naturales, reduciendo el uso de papel, o utilizándose de manera responsable el agua y la electricidad.

Ahorro energético

Durante el año 2012, se han realizado una serie de acciones dirigidas a cumplir con la gestión ambiental. Para ello, se ha dado continuidad al **plan de ahorro energético**, el cual incluye medidas como apagar los luminosos de algunos edificios, ejercer mayor control sobre las luces no necesarias, ajustar la temperatura de los edificios reduciéndola un grado centígrado, controlar la temperatura a través de controles automatizados y con programación de encendido y apagado.

Indicadores del desempeño medioambiental (GRI1)

Para atender a los indicadores de desempeño medioambiental que nos hemos fijado en la Organización y para informar sobre la sostenibilidad de una forma clara y abierta, en base a un marco de trabajo común a nivel mundial, con un lenguaje uniforme y parámetros comunes que sirvan para comunicar de una forma clara y transparente las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad en Fraternidad-Muprespa hacemos uso del **Global Reporting Initiative (GRI)**.

La misión de este reporte es la de proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad que pueda ser utilizado por las organizaciones con independencia de su tamaño, sector o ubicación.

Tras analizar los datos resultantes del informe, estos arrojan que durante el ejercicio 2012 en Fraternidad-Muprespa hemos presentado **un incremento del 10,03% en cuanto a las emisiones de CO₂**. Esto es 335.603 Kg CO₂ eq con respecto al 2011.

El ascenso más significativo es el debido al gasóleo, un 14,33% con respecto al ejercicio 2011; y subiendo en casi 13,77 puntos porcentuales las emisiones generadas por la principal fuente de emisión de CO₂, que es el consumo de la energía eléctrica.

Vistos los datos y conocida la principal fuente generadora de gases efecto invernadero (GEI) **la Organización insistirá en reforzar y consolidar las "buenas prácticas ambientales"** que ya se vienen realizando en nuestros centros de trabajo.

Aspectos medioambientales

A continuación se recopilan los parámetros o Indicadores de dimensión ambiental identificando el código GRI correspondiente (ENX), su descripción y el resultado de la medición.

Los valores de desempeño aportados se han recopilado a lo largo del ejercicio 2012, de 126 centros operativos de Fraternidad-Muprespa.

Centros asistenciales	100
Centros no asistenciales	26
Total centros	126

Aspecto: Materiales

EN1. Materiales utilizados, por peso y volumen. Como material utilizado incluíble en este indicador Fraternidad-Muprespa referencia el papel utilizado. Para ello, se han convertido en Kilogramos* las 3.498 cajas de papel (de 5 paquetes cada una con 500 hojas de DIN A4) consumidas durante el ejercicio 2012.

2012
-7,51% papel DIN A4 utilizado
-21,57% Gas

Papel comprado

Ejercicio 2010	Ejercicio 2011	Ejercicio 2012
3.865 Cajas	3.782 Cajas	3.498 Cajas
48.312,5 kg	47.275 Kg (1)	43.725 Kg

Durante el ejercicio 2012 se ha conseguido reducir el consumo del papel (DIN A4) en un 7,51%. Es decir 3.550 Kg menos que el ejercicio anterior.

Aspecto: Energía

EN3. Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias. Durante el ejercicio 2012 se ha reducido el consumo en un 21,57% en una de las fuentes primarias de energía (gas) utilizadas en nuestros centros. Sin embargo, ha habido un incremento del consumo eléctrico en un 1,17 % y del 14,51% en el gasóleo. Para un mayor detalle ver cuadro con evolución de consumos según fuentes primarias.

Aspecto: Agua

EN8. Captación total de agua por fuentes.

Agua (m³)		
Consumo ejercicio 2010	Consumo ejercicio 2011	Consumo ejercicio 2012
36.216	39.497	36.325

Durante el ejercicio 2012 el consumo de agua ha sido de 36.325m³. Esto ha significado una reducción del 8%. Esto es, hemos consumido 3.172m³ de agua menos con respecto al ejercicio 2011.

Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos

EN16. Emisiones (³) totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero en peso (Tn CO² eq).

Ejercicio 2012		
Consumos	Factor de emisión CO₂	Emisiones Tn CO₂
Electricidad: 9.881.240 (Kw)	0,300 Kg CO₂	2.966,74
GAS natural: 132.013 (m³)	2,16 Kg CO₂	284,69
GASOIL: 154.117 (l)	2,79 Kg CO₂	429,32
		Total emisiones: 3.680,75

Evolución Consumos según Fuentes Primarias

Tipo de Energía / Combustible	Consumos			Evolución consumos			
	2010	2011	2012	2010/2011	2010/2011 %	2011/2012	2011/2012 %
ELÉCTRICO (Kwh)	10.246.532	9.766.957	9.881.240	- 479.575	- 4,68%	+ 114.283	+1,17%
GAS (m³)	191.074	168.313	132.013	-22.761	- 11,91%	-36.300	-21,57%
GASÓLEO (l)	163.827	134.587	154.117	- 29.240	- 17,85%	+ 19.530	+14,51%



índice



Tabla evolución gases efecto invernadero (Kg CO₂ eq)

Tipo de Energía	Emisiones (Kg CO ₂ eq)			Evolución emisiones (Kg CO ₂ eq)			
	2010	2011	2012	2010/2011	2010/2011 %	2011/2012	2011/2012 %
Energía eléctrica (Kwh)	2.766.564	2.607.777	2.966.740	-158.787	-5,74%	+358.963	+13,77%
Gas (m3)	383.886	361.872	284.690	-22.014	-5,73%	-77.182	-21,33%
Gas oil (l)	499.672	375.498	429.320	-124.174	-24,85%	+53.822	+14,33%
Emisiones totales	3.650.122	3.345.147	3.680.750	-304.975	-8,36%	+335.603	+10,03%

Durante el ejercicio 2012 se han incrementado las emisiones de los gases de efecto invernadero en 335.603 Kg CO₂ eq con respecto al 2011. Esto significa un incremento global del 10,03%, siendo el ascenso, en términos relativos, más significativo que las producidas por el gasoil con un 14,33% y, como consecuencia de un mayor consumo de la energía eléctrica se ha generado un aumento de las emisiones del 13,77% más que en el ejercicio 2011.

EN22. Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

Papel que reciclamos (Kg)

Ejercicio 2010	Ejercicio 2011	Ejercicio 2012
15.205	13.184	14.673

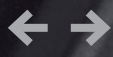
En el ejercicio 2012 se han reciclado 1.489 kg más de papel que en el curso anterior. Esto significa un incremento del 11,29 % sobre la cantidad reciclada durante el 2011.



índice



índice



indice

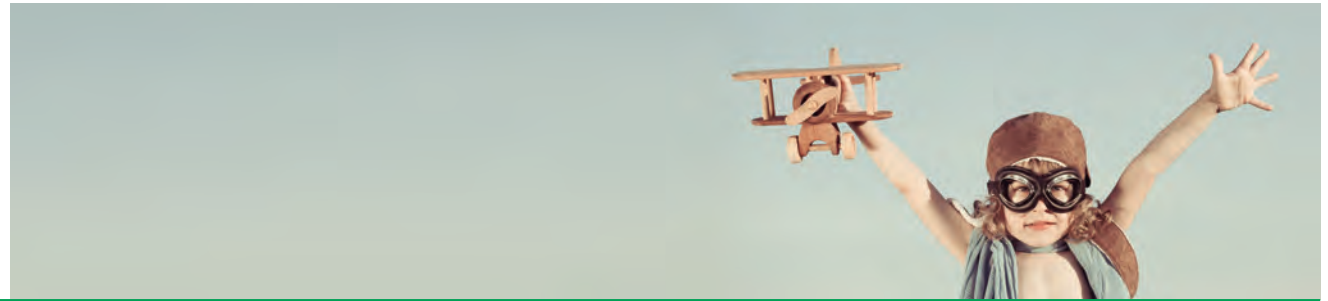


Índice



Ilusionados mejoraremos

Ilusionados mejoraremos



Nuestra voluntad de superación tiene
carácter permanente.

En Fraternidad-Muprespa continuamos mejorando. Nuestra voluntad de superación tiene carácter permanente. Por ello, durante el ejercicio 2013, tercer año de ejecución del Plan Estratégico Corporativo nos hemos marcado cumplir con los siguientes retos:

- Mejorar el servicio a nuestros mutualistas, colaboradores y pacientes **certificando la calidad de 30 delegaciones** de Fraternidad-Muprespa.
- Convocar a que nuestros mutualistas demuestren sus mejores prácticas en el **I Premio Escolástico Zaldivar sobre "Prevención y Discapacidad"**.
- Continuar el proceso de innovación permanente de nuestro portal Web aplicando una **personalización de la navegación por perfiles** para mantener el liderazgo de nuestra web en el ranking del CSIC.
- Potenciar el **Rincón del Colaborador** como herramienta de gestión de conocimiento fuera y dentro de la Mutuas.
- Reducir el tiempo medio de respuesta a 3 días hábiles, del **Defensor del Mutualista**.
- Obtener la **certificación en OSHAS**.
- Definir y ejecutar un programa de **readaptación laboral** orientado a aquellos trabajadores protegidos accidentados con secuelas.
- **Certificar medioambientalmente** los centros de La Carolina, Martos y Guadalajara.
- Celebrar jornadas / sesiones de intercambio de las mejores experiencias sanitarias.
- Estimular los **acuerdos de colaboración** con universidades y centros de enseñanza y de formación profesional.
- Crear el **canal de FM en Twitter**.
- Establecer el **Plan de Inversiones 2013**.

- Fomentar la creatividad a través del **2º Concurso de ideas y creatividad para empleados**.
- Desarrollar una nueva aplicación para la gestión de compras, así como implantar la aplicación informática de farmacia y parafarmacia.
- Impulsar la innovación en la organización. Implantar una **metodología basada en la cooperación y trabajo en equipo** que fomente la innovación en la búsqueda de mejoras y nuevos servicios.
- Elaborar **modelos de predicción de hechos del negocio** para su integración con los sistemas.
- Divulgar y controlar el **Código de conducta** (empleados) y del **Código ético** (grupos de interés).
- Finalizar el cumplimiento del **Plan de igualdad**.
- Celebrar una **encuesta de clima laboral interno** para conocer el estado de las unidades y empleados de la Mutua.
- Lanzar un **Plan de motivación** que incluye acciones encaminadas a: Concienciar la labor profesional de los empleados; Definir herramientas para fomentar el espíritu corporativo; Desarrollar herramientas de motivación para los responsables de las unidades organizativas.
- Aprovechar la nueva **Aula virtual** para todo el personal de la Mutua preparando formación en aspectos de gestión sanitaria y administrativa.
- Reducir el **consumo energético** en los centros de la Mutua.
- Velar por el cumplimiento de los **compromisos de la Mutua en materia de RSC**.
- Fomentar el voluntariado corporativo a través del desarrollo del Proyecto Fraterteam.

Todo ello para conseguir ser... SU MUTUA.



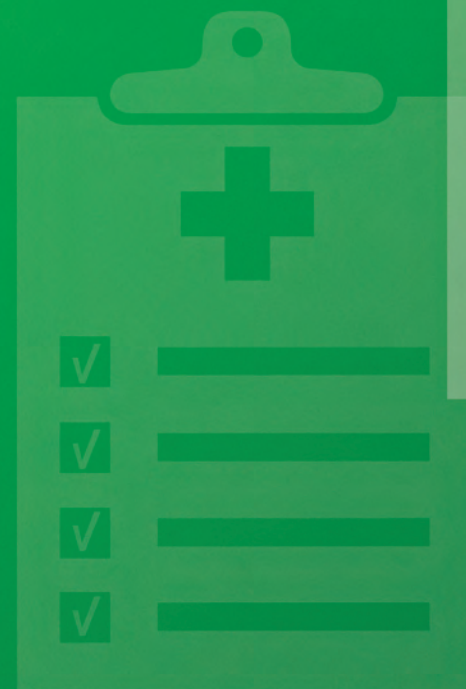
índice



índice



indice



Índice



Anexos



Anexos



índice

Cuentas anuales

Cuenta del resultado económico patrimonial de la Seguridad Social. Ejercicios 2012 y 2011 (ingresos y gastos)

	2012	2011
1. Cotizaciones sociales	827.505.298,40	894.764.143,05
a) Régimen general	241.756.366,46	264.686.784,46
b) Régimen especial de trabajadores autónomos	59.586.509,86	59.640.367,12
c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
d) Régimen especial de trabajadores del mar	805.633,63	858.490,24
e) Régimen especial de la minería del carbón	95.066,59	147.573,11
f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	525.261.721,86	569.430.928,12
2. Transferencias y subvenciones recibidas	0,00	2.602,06
a) Del ejercicio	0,00	2.602,06
a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	2.602,06
a.2) Transferencias	0,00	0,00
a.3) Subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
3. Prestaciones de servicios	5.207.954,81	5.496.974,49
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	134.822.058,00	127.593.275,09
a) Arrendamientos	6.680,00	3.840,00
b) Otros ingresos	0,00	82.080,54
c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	69.198.032,68	55.687.731,90
d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	65.617.345,32	71.819.622,65
6. Excesos de provisiones	8.048,99	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	967.543.360,20	1.027.856.994,69



índice

Cuenta del resultado económico patrimonial de la Seguridad Social. Ejercicios 2012 y 2011 (ingresos y gastos)

	2012	2011
7. Prestaciones sociales	-345.879.467,80	-391.549.108,22
a) Pensiones	0,00	0,00
b) Incapacidad temporal	-299.028.204,48	-341.746.670,24
c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-32.306.693,26	-33.260.068,97
d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-11.206.744,08	-13.053.066,32
f) Prestaciones sociales	-442.196,86	-405.826,98
g) Prótesis y vehículos para inválidos	-783.307,88	-1.019.910,33
h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-1.893.417,61	-2.061.615,30
i) Otras prestaciones	-218.903,63	-1.950,08
8. Gastos de personal	-79.634.929,85	-85.476.737,83
a) Sueldos, salarios y asimilados	-60.327.013,00	-66.014.321,67
b) Cargas sociales	-19.307.916,85	-19.462.416,16
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-252.778.820,37	-291.647.138,78
a) Transferencias	-143.773.944,08	-156.235.771,21
b) Subvenciones	-109.004.876,29	-135.411.367,57
10. Aprovisionamientos	-46.683.689,94	-49.029.995,46
a) Compras y consumos	-46.683.689,94	-49.029.995,46
b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-190.676.041,37	-194.481.650,15
a) Suministros y servicios exteriores	-22.195.036,27	-22.538.709,77
b) Tributos	-518.083,96	-475.826,60
c) Otros	0,00	0,00
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-67.082.261,97	-69.198.032,69
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-40.034.740,84	-36.651.735,77
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-60.845.918,33	-65.617.345,32
12. Amortización del inmovilizado	-5.180.520,04	-5.362.528,39
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-920.833.469,37	-1.017.547.158,83



índice

Cuenta del resultado económico patrimonial de la Seguridad Social. Ejercicios 2012 y 2011 (resultado)

	2012	2011
I.-RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	46.709.890,83	10.309.835,86
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-319.700,81	-175.957,53
a) Deterioro de valor	0,00	0,00
b) Bajas y enajenaciones	-319.700,81	-175.957,53
c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
14. Otras partidas no ordinarias	503.541,30	2.442.059,08
a) Ingresos	506.541,30	2.448.059,08
b) Gastos	-3.000,00	-6.000,00
II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	46.893.731,32	12.575.937,41
15. Ingresos financieros	12.914.976,58	8.758.042,37
a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	12.914.976,58	8.758.042,37
c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
16. Gastos financieros	-20.795,16	-18.143,12
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	-6.135,97
a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	-6.135,97
b) Otros	0,00	0,00
III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	12.894.181,42	8.733.763,28
IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	59.787.912,74	21.309.700,69
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	0,00	0,00
VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO	59.787.912,74	21.309.700,69



índice

Balance. Gestión del patrimonio de la Seguridad Social. Ejercicios 2012 y 2011

ACTIVO	2012	2011
A) Activo no corriente	121.194.323,05	123.998.146,66
I. Inmovilizado intangible	1.382.251,83	2.478.438,84
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3. Aplicaciones informáticas	921.531,02	1.458.780,68
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	460.720,83	1.019.658,18
5. Otro inmovilizado intangible	-0,02	-0,02
II. Inmovilizado material	110.813.870,96	112.574.390,39
1. Terrenos	23.052.649,94	16.467.178,94
2. Construcciones	63.547.824,53	69.387.688,02
5. Otro inmovilizado material	24.213.396,49	26.719.523,43
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
III. Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
1. Terrenos	0,00	0,00
2. Construcciones	0,00	0,00
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	3.779.654,09	3.779.654,09
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	3.779.654,09	3.779.654,09
4. Otras inversiones	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	3.404.204,41	3.610.528,49
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	2.488.097,30	2.663.792,99
4. Otras inversiones financieras	916.107,11	946.735,50
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	1.814.341,76	1.555.134,85



índice

Balance. Gestión del patrimonio de la Seguridad Social. Ejercicios 2012 y 2011

ACTIVO	2012	2011
B) Activo corriente	591.544.143,73	485.206.061,21
I. Activos en estado de venta	0,00	0,00
II. Existencias	126.407,26	120.205,38
1. Productos farmacéuticos	52.432,71	52.247,84
2. Material sanitario de consumo	72.205,57	65.880,49
3. Otros aprovisionamientos	1.768,98	2.077,05
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	200.895.215,67	122.601.376,01
1. Deudores por operaciones de gestión	23.470.668,76	21.457.820,58
2. Otras cuentas a cobrar	175.763.143,90	99.211.740,29
3. Administraciones públicas	1.661.403,01	1.931.815,14
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	1.262.734,39	1.292.344,35
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	1.144.409,91	1.292.344,35
4. Otras inversiones financieras	118.324,48	0,00
VI. Ajustes por periodificación	526.540,95	559.444,90
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	388.733.245,46	360.632.690,57
1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
2. Tesorería	388.733.245,46	360.632.690,57
TOTAL ACTIVO (A+B)	712.738.466,78	609.204.207,87



índice

Balance. Gestión del patrimonio de la Seguridad Social. Ejercicios 2012 y 2011

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2012	2011
A) Patrimonio neto	592.557.973,23	507.602.002,02
I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
II. Patrimonio generado	592.557.973,23	507.602.002,02
1. Reservas	466.562.710,30	427.006.605,03
2. Resultados de ejercicios anteriores	66.207.350,19	58.267.685,02
3. Resultados de ejercicio	59.787.912,74	22.327.711,97
III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
B) Pasivo no corriente	311.295,32	478.402,50
I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
II. Deudas a largo plazo	311.295,32	478.402,50
2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	16.765,77	32.490,75
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	294.529,55	445.911,75
C) Pasivo corriente	119.869.198,23	101.123.803,35
I. Provisiones a corto plazo	61.131.227,58	66.439.847,36
II. Deudas a corto plazo	552.089,26	463.717,05
2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	405.049,87	356.555,34
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	147.039,39	107.161,71
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	58.185.881,39	34.220.238,94
1. Acreedores por operaciones de gestión	6.334.455,53	15.507.343,41
2. Otras cuentas a pagar	46.509.118,73	13.376.928,98
3. Administraciones públicas	5.342.307,13	5.335.966,55
4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	712.738.466,78	609.204.207,87



índice

Cuenta del resultado económico patrimonial. Patrimonio privativo. Ejercicios 2012 y 2011. (Ingresos y gastos)

	2012	2011
1. Cotizaciones sociales	0,00	0,00
a) Régimen general	0,00	0,00
b) Régimen especial de trabajadores autónomos	0,00	0,00
c) Régimen especial agrario	0,00	0,00
d) Régimen especial de trabajadores del mar	0,00	0,00
e) Régimen especial de la minería del carbón	0,00	0,00
f) Régimen especial de empleados de hogar	0,00	0,00
g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	0,00	0,00
2. Tranferencias y subvenciones recibidas	0,00	0,00
a) Del ejercicio	0,00	0,00
a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
a.2) transferencias	0,00	0,00
a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial	0,00	0,00
b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras	0,00	0,00
3. Prestaciones de servicios	0,00	0,00
4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado	0,00	0,00
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	363.574,06	207.077,22
a) Arrendamientos	363.572,75	207.077,22
b) Otros ingresos	1,31	0,00
c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	0,00	0,00
d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	0,00	0,00
6. Excesos de provisiones	6.614.115,46	2.180.668,50
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	6.977.689,52	2.387.745,72



índice

Cuenta del resultado económico patrimonial. Patrimonio privativo. Ejercicios 2012 y 2011. (Ingresos y gastos)

	2012	2011
7. Prestaciones sociales	0,00	0,00
a) Pensiones	0,00	0,00
b) Incapacidad temporal	0,00	0,00
c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	0,00	0,00
d) Prestaciones familiares	0,00	0,00
e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	0,00	0,00
f) Prestaciones sociales	0,00	0,00
g) Prótesis y vehículos para inválidos	0,00	0,00
h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	0,00	0,00
i) Otras prestaciones	0,00	0,00
8. Gastos de personal	-18.547,50	-18.217,74
a) Sueldos, salarios y asimilados	0,00	0,00
b) Cargas sociales	-18.547,50	-18.217,74
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
a) Transferencias	0,00	0,00
b) Subvenciones	0,00	0,00
10. Aprovisionamientos	0,00	0,00
a) Compras y consumos	0,00	0,00
b) Deterioro de valor de existencias	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-345.911,35	-450.524,05
a) Suministros y servicios exteriores	-299.143,49	-313.693,11
b) Tributos	-46.767,86	-41.277,09
c) Otros	0,00	0,00
d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	0,00	-95.553,85
e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	0,00	0,00
f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	0,00	0,00
12. Amortización del inmovilizado	-102.749,28	-115.332,81
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-467.208,13	-584.074,60



índice

Cuenta del resultado económico patrimonial. Patrimonio privativo. Ejercicios 2012 y 2011. (Resultados)

	2012	2011
I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	6.510.481,39	1.803.671,12
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	322.231,24	-23.958,44
a) Deterioro de valor	0,00	0,00
b) Bajas y enajenaciones	322.231,24	-23.958,44
c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	0,00	0,00
14. Otras partidas no ordinarias	-2.207.516,72	-96.161,96
a) Ingresos	0,00	0,00
b) Gastos	-2.207.516,72	-96.161,96
II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	4.625.195,91	1.683.550,72
15. Ingresos financieros	-690,82	488.846,24
a) De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	346.621,00
b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	-690,82	142.225,24
c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras	0,00	0,00
16. Gastos financieros	-8,49	0,00
17. Gastos financieros imputados al activo	0,00	0,00
18. Variación del valor razonable en activos financieros	0,00	0,00
a) Activos a valor razonable con imputación en resultados	0,00	0,00
b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
19. Diferencias de cambio	0,00	0,00
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	0,00	0,00
a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
b) Otros	0,00	0,00
III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	-699,31	488.846,24
IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	4.624.496,60	2.172.396,96
21. Impuesto sobre beneficios	24.270,89	4.430,98
V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	4.648.767,49	2.176.827,94
± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR	0,00	0,00
VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO	4.648.767,49	2.176.827,94



índice

Balance. Patrimonio privado. Ejercicios 2012 y 2011.

ACTIVO	2012	2011
A) Activo no corriente	6.357.990,60	5.210.614,35
I. Inmovilizado intangible	0,00	0,00
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00
4. Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado intangible	0,00	0,00
II. Inmovilizado material	2.109.978,41	2.220.963,81
1. Terrenos	924.856,08	936.941,57
2. Construcciones	837.603,91	843.236,05
5. Otro inmovilizado material	347.518,42	440.786,19
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00
III. Inversiones inmobiliarias	0,00	0,00
1. Terrenos	0,00	0,00
2. Construcciones	0,00	0,00
3. Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos	0,00	0,00
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	0,00	0,00
1. Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	0,00	0,00
2. Inversiones financieras en patrimonio de sociedades mercantiles	0,00	0,00
4. Otras inversiones	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a largo plazo	4.248.012,19	2.989.650,54
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	4.248.012,19	2.989.650,54
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	0,00	0,00



índice

Balance. Patrimonio privado. Ejercicios 2012 y 2011.

ACTIVO	2012	2011
B) Activo corriente	2.151.245,88	3.686.577,21
I. Activos en estado de venta	0,00	0,00
II. Existencias	0,00	0,00
1. Productos farmacéuticos	0,00	0,00
2. Material sanitario de consumo	0,00	0,00
3. Otros aprovisionamientos	0,00	0,00
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	69.024,48	44.739,02
1. Deudores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2. Otras cuentas a cobrar	23.822,23	24.724,99
3. Administraciones públicas	45.202,25	20.014,03
4. Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	22.427,79	27.785,23
1. Inversiones financieras en patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos y valores representativos de deuda	22.427,79	0,00
4. Otras inversiones financieras	0,00	27.785,23
VI. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	2.059.793,61	3.614.052,96
1. Otros activos líquidos equivalentes	0,00	0,00
2. Tesorería	2.059.793,61	3.614.052,96
TOTAL ACTIVO (A+B)	8.509.236,48	8.897.191,56



índice

Balance. Patrimonio privativo. Ejercicios 2012 y 2011.

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2012	2011
A) Patrimonio neto	-6.292.699,82	-10.711.499,55
I. Patrimonio aportado	0,00	0,00
II. Patrimonio generado	-6.292.699,82	-10.711.499,55
1. Reservas	0,00	0,00
2. Resultados de ejercicios anteriores	-10.941.467,31	-12.888.327,49
3. Resultados de ejercicio	4.648.767,49	2.176.827,94
III. Ajustes por cambios de valor	0,00	0,00
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos financieros disponibles para la venta	0,00	0,00
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	0,00	0,00
B) Pasivo no corriente	11.820.039,42	16.236.051,56
I. Provisiones a largo plazo	11.800.566,63	16.207.165,37
II. Deudas a largo plazo	19.472,79	28.886,19
2. Deudas con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	19.472,79	28.886,19
5. Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo	0,00	0,00
C) Pasivo corriente	2.981.896,88	3.372.639,55
I. Provisiones a corto plazo	80.000,00	0,00
II. Deudas a corto plazo	0,00	0,00
2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
4. Otras deudas	0,00	0,00
5. Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo	0,00	0,00
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	2.901.896,88	3.372.639,55
1. Acreedores por operaciones de gestión	0,00	0,00
2. Otras cuentas a pagar	2.894.148,34	3.432.868,00
3. Administraciones públicas	7.748,54	-60.228,45
4. Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos	0,00	0,00
V. Ajustes por periodificación	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	8.509.236,48	8.897.191,56



índice

Marco legislativo

Como normas más relevantes publicadas durante el año 2012, que afectan a las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, merecen citarse las siguientes:

Real Decreto 147/2012, de 14 de enero, por el que se dispone el cese del Director General de Ordenación de la Seguridad Social (BOE 14-01-2012).

Real Decreto 149/2012, de 14 de enero, por el que se dispone el cese del Director General del Instituto Nacional de la Seguridad Social (BOE 14-01-2012).

Real Decreto 152/2012, de 14 de enero, por el que se dispone el nombramiento del Director General de Ordenación de la Seguridad Social (BOE 14-01-2012).

Real Decreto 153/2012, de 14 de enero, por el que se dispone el nombramiento del Secretario General Técnico del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (BOE 14-01-2012).

Real Decreto 154/2012, de 28 de diciembre, por el que se dispone el nombramiento de la Directora General del Instituto Nacional de la Seguridad Social. (BOE 14-01-2012).

Resolución de 23 de enero de 2012, del Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, por la que se modifica la de 3 de enero de 2011, por la que se aprueba el modelo 145, de comunicación de datos del perceptor de rentas del trabajo a su pagador o de la variación de los datos previamente comunicados (BOE 30-01-2012).

Real Decreto 292/2012, de 28 de enero, por el que se nombra al Director General de la Tesorería General de la Seguridad Social (BOE 28-01-2012).

Orden ESS/184/2012 de 2 de febrero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social para el ejercicio 2012 (BOE 7-02-2012).

Resolución de 8 de febrero de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publican las tablas salariales revisadas correspondientes a 2011 del Convenio Colectivo para el Sector de Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo. (BOE 16-02-2012).

Orden ESS/229/2012, de 9 de febrero, por la que se establecen para el año 2012 las bases de cotización a la Seguridad Social de los trabajadores del Régimen Especial del Mar. (BOE 13-02-2012).

Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo. (BOE 11-02-2011).

Orden JUS/615/2012, de 1 de marzo, por la que se regula la duración de la jornada general de trabajo en cómputo anual y la de las jornadas en régimen de dedicación especial para el personal de la Administración de Justicia (BOE 28-03-2012).

Real Decreto 451/2012 de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el Sector Público Empresarial y otras entidades. (BOE 6-03-2012).

Orden ESS/487/2012, de 8 de marzo, sobre vigencia transitoria de determinados artículos del Reglamento de los procedimientos de regulación de empleo y de actuación administrativa en materia de traslados colectivos, aprobado por el Real Decreto 801/2011 de 10 de junio. (BOE 13-03-2012).



índice

Resolución de 23 de marzo de 2012, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas de accidentes de trabajo el coeficiente 0,055 al que se refiere el artículo 24.1 de la Orden ESS/184/2012, de 2 de febrero, para la gestión de la prestación económica por I.T. derivada de contingencias comunes de los trabajadores de las empresas asociadas (BOE 03-04-2012).

Real Decreto-ley 12/2012, de 30 de marzo, por el que se introducen diversas medidas tributarias y administrativas dirigidas a la reducción del déficit público (BOE 31-03-2012).

Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones. (BOE 24-04-2012).

Resolución de 9 de mayo de 2012, de la intervención General de la Administración del Estado, por la que se modifica la de 1 de julio de 2011 (Plan General de Contabilidad Pública a las Entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social). (BOE de 14 de mayo de 2012).

Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera. (BOE 8 de junio de 2012).

Orden HAP/1182/2012, de 31 de mayo, por el que se desarrolla la disposición adicional primera del Real Decreto-ley 12/2012, de 30 de marzo, por el que se introducen diversas medidas tributarias y administrativas dirigidas a la reducción del déficit público, se aprueban cuantas medidas resultan necesarias para su cumplimiento, así como el modelo 750, Declaración Tributaria Especial, y se regulan las condiciones generales y procedimiento para su presentación. (BOE 4 de junio de 2012).

Orden HAP/1294/2012, de 16 de junio, por el que se dictan las normas para la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para 2013. (BOE 16 de junio de 2012). (BOE 16-06-2012).

Orden ESS/1346/2012, de 20 de junio, por la que se dictan las normas para la elaboración de los Presupuestos de la Seguridad Social para el ejercicio 2013. (BOE 23-06-2012).

Orden ESS/1368/2012 de 25 de junio, por el que se prorrogan los plazos para la presentación de las solicitudes y de remisión de los informe-propuesta de los incentivos correspondientes al ejercicio 2011, al amparo del Real Decreto 404/2010 de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral. (BOE 26-06-2012).

Real Decreto 998/2012 de 28 de junio, por el que se crea el Alto Comisionado del Gobierno para la Marca España y se modifica el Real Decreto 1412/2000 de 21 de julio, de creación del Consejo de Política Exterior. (BOE 29-06-2012).

Ley 2/2012 de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012. (BOE 30-06-2012).

Orden ESS/1445/2012 de 2 de julio, por la que se determinan las condiciones para la disposición de los fondos depositados en la cuenta especial del Fondo de Prevención y Rehabilitación. (BOE 3-07-2012).

Real Decreto 1004/2012, de 3 de julio, por el que se nombra Alto Comisionado del Gobierno para la Marca España a D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós. (BOE 3-07-2012).

Ley 3/2012 de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral (BOE de 7-07-2012).

Resolución de 24 de julio de 2012, de la Secretaría de Estado de Empleo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 6 de julio de 2012, por el que se aprueba el Plan Anual de Política de Empleo para 2012 (BOE 4-08-2012).



índice

Resolución de 25 de julio de 2012, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se modifican los Anexos I y II de la Orden EHA/567/2009, de 4 de marzo, 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 Seguridad Social (BOE 6-08-2012).

Resolución de 25 de julio de 2012, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se determina la estructura y composición de la Cuenta General de la Seguridad Social y de las cuentas anuales de las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social. (BOE 7-09-2012).

Orden PRE/1733/2012 de 27 de julio, por la que se regula el reconocimiento de la cualificación profesional para el ejercicio en España de la actividad de Graduado Social (BOE 6-08-2012).

Real Decreto 1192/2012 de 3 de agosto, por el que se regula la condición de asegurado y de beneficiario a efectos de la asistencia sanitaria en España, con cargo a los fondos públicos, través del Sistema Nacional de Salud (BOE 4-08-2012).

Resolución de 5 de septiembre de 2012, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establecen los criterios y prioridades a aplicar por las Mutuas en la planificación de sus actividades preventivas para el año 2012. (BOE 14-09-2012).

Orden ESS/2004/2012, de 20 de septiembre, por la que se declara la insuficiencia de medios de la Intervención General de la Seguridad Social, que justifica la contratación de empresas privadas de auditoría (BOE 24-09-2012).

Orden ESS/2056/2012, de 24 de septiembre, por la que se fijan para el Ejercicio 2012 las bases normalizadas de cotización a la Seguridad Social, por contingencias comunes, en el Régimen Especial de la Seguridad Social para la Minería del Carbón (BOE 29-09-2012).

Real Decreto 1362/2012, de 27 de septiembre, por el que se regula la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos. (BOE 28-09-2012).

Resolución de 2 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establecen plazos especiales para el ingreso de las diferencias resultantes de la aplicación de la Orden ESS/2056/2012 de Bases de Cotización a la Seguridad Social, por contingencias comunes en el Régimen Especial de la Minería del Carbón (BOE 13-10-2012).

Real Decreto 1483/2012 de 29 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y reducción de jornada. (BOE 30-10-2012).

Real Decreto 1484/2012 de 29 de octubre, sobre las aportaciones económicas a realizar por las empresas con beneficios que realicen despidos colectivos que afecten a trabajadores de 50 o más años. (BOE 30-10-2012).

Resolución de 30 de octubre de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se publica la relación de fiestas laborales para el año 2013. (BOE 3-11-2012).

Real Decreto 1506/2012, de 2 de noviembre por el que se regula la cartera común de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud y se fijan los importes máximos de financiación de la prestación ortoprotésica. (BOE 3-11-2012).

Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual. (BOE 9-11-2012).

Resolución de 12 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se establece el calendario de días inhábiles en el ámbito de la Administración General del Estado para el año 2013, a efectos de cómputos de plazos (BOE 24-11-2012).

Ley 10/2012 de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. (BOE 21-11-2012).



índice

Orden ESS/2511/2012 de 21 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2012, para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social (BOE 23-11-2012).

Orden ESS/2541/2012 de 27 de noviembre, por la que se adoptan disposiciones para la determinación de la forma y contenido de la información estadística en aplicación y desarrollo de lo establecido en el Real Decreto 1483/2012 de 29 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de despido colectivo y de suspensión de contratos y reducción de jornada (BOE 29-11-2012).

Orden HAP/2662/2012 de 13 de diciembre, por la que se aprueba el modelo 696 de autoliquidación, y el modelo 695 de solicitud de devolución por solución extrajudicial del litigio y por acumulación de procesos, de la tasa por el ejercicio de la potestad jurisdiccional en los órdenes civil, contencioso-administrativo y social y se determinan el lugar, forma, plazos y los procedimientos de presentación. (BOE 15-12-2012).

Resolución de 27/12/2012 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se publican las cuentas anuales, correspondientes al ejercicio 2011, de Fraternidad-Muprespa (BOE 6-02-2013).

Ley 17/2012 de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013. (BOE 28-12-2012).

Orden HAP/2802/2012, de 28 de diciembre, por la que se desarrolla para la Administración del Estado y los organismos y entidades de derecho público dependientes de la misma, lo previsto en la disposición adicional trigésima octava de la Ley 17/2012 de 27 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013, en materia de ausencias por enfermedad o accidentes que no den lugar a incapacidad temporal. (BOE 29-12-2012).

Real Decreto 1717/2012, de 28 de diciembre, por el que se fija el Salario Mínimo Interprofesional para el año 2013. (BOE 31-12-2012).

Real Decreto - Ley 29/2012 de 28 de diciembre, de mejora de gestión y protección social en el sistema Especial de Hogar y otras medidas de carácter económico y social. (BOE 31-12-2012).



índice



Red de oficinas y centros asistenciales

Dirección territorial noreste: Cataluña, Aragón y Baleares
Director: D. Carlos Luis Sáez de Juan

CATALUÑA

• BARCELONA

D. Jordi Batalla Canyelles

Director Provincial

D. Alberto Farrus Ramel

Director Provincial Adjunto

Oficina y Centro Asistencial

Tetuán, 36 al 41. 08010 BARCELONA

Tfno.: 933 44 02 00 Fax: 933 44 02 57

Oficina y Centro Asistencial

Can Tries, 63 Bajo. 08902 L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

Tfno.: 933 36 82 85 Fax: 932 63 75 74

Oficina y Centro Asistencial

C/ Montserrat, 18. 08490 TORDERA (BARCELONA)

Tfno.: 937 643 890 Fax: 937 645 201

• GIRONA

D. María Ángeles Bautista Martínez

Directora Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Creu, 37. Bajos y entresuelo 2º. 17002 GIRONA

Tfno.: 972 21 37 58 Fax: 972 21 70 21

• LLEIDA

D. José Antonio García Pérez

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Avda. de Madrid, 54. 25002 LLEIDA

Tfno.: 973 28 91 00 Fax: 973 28 03 16

• TARRAGONA

D. Xavier Rofas Gasulla

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Pza. de la Generalitat, 2. 43005 TARRAGONA

Tfno.: 977 23 03 44 Fax: 977 23 81 13

ARAGÓN

• ZARAGOZA

Dña. Eva Ramón Arbués

Directora Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Carretera de Madrid-Zaragoza Km. 315,7 Bajo y Primero.

Polígono Empresarial "Miralbueno". 50012 ZARAGOZA

Tfno.: 976 30 44 55 Fax: 976 31 33 20

• HUESCA

D. Miguel Almárcegui Navarro

Director Provincial

Oficina

Avda. Dr. Artero, 2. 22004 HUESCA

Tfno.: 974 22 72 23 Fax: 974 24 24 27

• TERUEL

D. José Mº Aranguren Rodríguez

Director Provincial



índice

Oficina

Agustina de Aragón, 7. 44002 TERUEL

Tfno.: 978 60 21 02 y 978 60 22 10 Fax: 978 60 18 74

BALEARES

• PALMA DE MALLORCA

Dña. Isabel Visquert Gil

Directora Provincial**Centro Asistencial**

General Riera, 11 Bajo. 07003 PALMA DE MALLORCA (BALEARES)

Tfno.: 971 75 82 52 Fax.: 971 75 11 03

Oficina

Jaume Balmes, 13 Bajo. 07005 PALMA DE MALLORCA (BALEARES)

Tfno.: 971 25 62 66 Fax.: 971 24 56 56

Oficina

Avda. España, 82. 07800 IBIZA (BALEARES)

Tfno.: 971 39 89 26 Fax: 971 39 89 25

Oficina

Vassallo, 22 A. 07700 MAHÓN (BALEARES)

Tfno.: 971 36 23 00 Fax: 971 35 58 87

Dirección territorial sur: Andalucía, Ceuta, Melilla y Canarias**Directora: D^a. Sonia Medrano Pascual****ANDALUCÍA**

• ALMERÍA

D. Ramón Navarro García

Director Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

Ctra. de Ronda, 78 bajo. 04006 ALMERÍA

Tfno.: 950 23 90 77 Fax: 950 27 53 86

Oficina

C/Yuca, s/n. 04700 EL EJIDO (ALMERÍA)

Tfno.: 950 48 90 25 Fax: 950 48 90 47

Oficina

Benito Pérez Galdós, Bloque -2 Entrepanta

EL PARADOR

04740 ROQUETAS DE MAR (ALMERÍA)

Tfno.: 950 55 20 44 Fax: 950 34 69 94

Oficina

Avda. Andalucía, 23 bajo. 04640 PULPI (ALMERÍA)

Tfno. 950 46 47 53 Fax: 950 46 56 09

• CÁDIZ

Dña. Rosario Belmonte García

Directora Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

Avda. Andalucía, 24 Bajo. 11008 CÁDIZ

Tfno.: 956 25 82 02 Fax: 956 25 63 04

Oficina y Centro Asistencial

Urbanización Residencial Jardines de la Bahía

(Camino de la Ermita) N^o. 9 - Local 4

11205 ALGECIRAS (CÁDIZ).

Tfno.: 956 78 71 98 Fax: 956 78 70 86

Oficina y Centro Asistencial

Avda. José Cádiz Salvatierra, 1-8 Bajo. Edif. Málaga 2

11405 JEREZ DE LA FRONTERA (CÁDIZ)

Tfno.: 956 31 95 12 Fax: 956 18 39 45

Oficina y Centro Asistencial

Muñoz Molleda, 2 Bajo. 11300 LA LÍNEA (CÁDIZ)

Tfno.: 956 17 71 23 Fax: 956 17 65 18

Oficina y Centro Asistencial

Avda. España, 22 Bajo. 11600 UBRIQUE (CÁDIZ)

Tfno.: 956 46 20 54 Fax: 956 46 06 63

• CÓRDOBA

Dña. Inmaculada Rufián Peña

Directora Provincial**Oficina**P^o de la Victoria, 23 Bajo. 14004 CÓRDOBA

Tfno.: 957 20 09 22 Fax: 957 42 22 51

Centro Asistencial

Eduardo Dato, 8 Bajo. 14003 CÓRDOBA

Tfno.: 957 20 09 22 Fax: 957 42 22 51

Oficina y Centro Asistencial

Baldomero Jiménez, s/n Bajo. 14500 PUENTE GENIL (CÓRDOBA)

Tfno.: 957 60 01 34 Fax: 957 60 34 17

Oficina y Centro Asistencial

Federico García Lorca, 4 bajo. 14900 LUCENA (CÓRDOBA)

Tfno.: 957 51 45 96 Fax: 957 59 14 43

• HUELVA

D. Manuel González Díaz

Director Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

Dr. Rubio, 6 Bajo. 21002 HUELVA

Tfno.: 959 54 06 75 Fax: 959 25 03 80

• GRANADA

D. Miguel Ángel Quesada Moya

Director ProvincialD. José M^o Bravo Lopetegui**Director Provincial Adjunto****Oficina y Centro Asistencial**

Avda. de la Argentinita, s/n-bajo . 18014 GRANADA

Tfno.: 958 17 22 90 Fax: 958 17 24 84



índice

Oficina y Centro Asistencial

Plaza de España, 6 Bajo. 18600 MOTRIL (GRANADA)
Tfno.: 958 60 58 30 Fax: 958 83 48 28

• JAÉN

D. Ángel Gilabert Ruiz

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Comunidad Foral de Navarra, 16. 23008 JAÉN
Tfno.: 953 29 45 52 Fax: 953 27 55 60

Oficina y Centro Asistencial

San Miguel, 4-6 Bajo. 23740 ANDÚJAR (JAÉN)
Tfno.: 953 50 14 07 Fax: 953 51 21 06

Oficina y Centro Asistencial

Floridablanca, 40 Bajo. 23200 LA CAROLINA (JAÉN)
Tfno.: 953 66 06 78 Fax: 953 66 06 78

Oficina y Centro Asistencial

Alfonso X el Sabio, 9 Bajo. 23700 LINARES (JAÉN)
Tfno.: 953 69 35 00 Fax: 953 69 17 10

Oficina y Centro Asistencial

Pol. Industrial Martos, C/ Linares, 15. 23600 MARTOS (JAÉN)
Tfno.: 953 55 40 20 Fax: 953 56 92 10

• MÁLAGA

D. José Manuel Crespo Figuerola

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Pacífico, 62 Bajo. 29004 MÁLAGA
Tfno.: 952 23 91 21 Fax: 952 17 07 77

Oficina

Cristo, 67. 29700 VÉLEZ-MÁLAGA (MÁLAGA)
Tfno.: 952 55 85 30 Fax: 952 50 52 07

Oficina y Centro Asistencial

Camilo José Cela, 3 (Edificio Europa). 29640 FUENGIROLA (MÁLAGA)

Tfno.: 952 46 88 21 Fax: 952 46 87 57

Oficina

Monterrejas, 51-53. 29400 RONDA (MÁLAGA)

Tfno.: 952 87 64 40 Fax: 952 16 11 07

Oficina

C/ Jaén, 4. 29670 SAN PEDRO DE ALCANTARA (MÁLAGA)

Tfno.: 952 78 98 75 Fax: 952 85 32 39

Oficina

Pza. de la Azucarera, parcela 32. 29200 ANTEQUERA (MÁLAGA)

Tfno.: 952 73 97 90 Fax: 952 73 97 87

• SEVILLA

Dña. María Dolores Jariego Oyola

Directora Provincial

D. Enrique Ballesteros Domínguez

Adjunto a la Dirección Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Avda. Ramón y Cajal, 35 . 41005 SEVILLA
Tfno.: 954 93 59 00 Fax: 954 93 59 20

Oficina

Menéndez Pelayo, 46-1º. 41003 SEVILLA
Tfno.: 954 53 65 36 Fax: 954 53 32 51

Oficina y Centro Asistencial

Complejo Ideal Pol. Industrial Alcalá 10.
Ctra. Sevilla a Málaga, Km. 6,3
41500 ALCALÁ DE GUADAÍRA (SEVILLA)
Tfno.: 955 63 58 56 Fax: 955 63 17 75

Oficina y Centro Asistencial

Avda. de la Constitución, 13-1º Edificio CONYPER .
41640 OSUNA (SEVILLA)

Tfno.: 954 81 09 00 Fax: 954 81 19 05

• MELILLA

Oficina

Ayul-Lalchandani

Edificio San Lorenzo III, 5. 52004 MELILLA

Tfno.: 952 67 69 59 Fax: 952 67 01 28

CANARIAS

• LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

D. Carlos Macho Mishal

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

León y Castillo, 259-261. 35005 LAS PALMAS GRAN CANARIA

Tfno.: 928 29 34 00 Fax: 928 23 36 80

Oficina y Centro Asistencial

León y Castillo, 127. 35500 ARRECIFE (LAS PALMAS GRAN CANARIA)

Tfno.: 928 81 45 48 Fax: 928 80 35 64

• SANTA CRUZ DE TENERIFE

D. Álvaro Morales Almenara

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Pedro Guezala, 2 C/v Pintor Martín González (Residencial El Parque)
38007 SANTA CRUZ DE TENERIFE

Tfno.: 922 20 02 65 Fax: 922 20 35 95



Índice

Dirección territorial meseta sur: Castilla-La Mancha, Extremadura y Murcia

Director: D. Eduardo Sanz Murillo

Adjunto a la DT: D. Alberto García Sánchez de la Serrana

CASTILLA-LA MANCHA

• ALBACETE

D. Alberto Serna Zafrilla

Director Provincial

D. Antonio González Urrea

Director Provincial Adjunto

Oficina y Centro Asistencial

San Antonio, 35 y C/ Iris, 2 bl.-A. 02001 ALBACETE

Tfno.: 967 21 53 97 Fax: 967 21 94 83

Oficina y Centro Asistencial

Avda. Carlos III, 2. 02640 ALMANSA (ALBACETE)

Tfno.: 967 34 15 50 Fax: 967 34 15 62

• CIUDAD REAL

D. José Luis Agudo de Blas

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Ctra. de Valdepeñas, 5. 13004 CIUDAD REAL

Tfno.: 926 25 05 50 Fax: 926 25 53 24

Oficina y Centro Asistencial

Reyes Católicos, 17. 13200 MANZANARES (CIUDAD REAL)

Tfno.: 926 61 07 71 Fax: 926 61 05 50

Oficina y Centro Asistencial

Pº San Gregorio, 70. 13500 PUERTOLLANO (CIUDAD REAL)

Tfno.: 926 42 35 01 Fax: 926 41 05 13

Oficina y Centro Asistencial

Calle del Campo, 15. 13700 TOMELLOSO (CIUDAD REAL)

Tfno.: 926 51 00 50 Fax: 926 50 46 23

• CUENCA

D. Gregorio Yuste Herraiz

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Calderón de la Barca, 16. 16001 CUENCA

Tfno.: 969 22 81 64 Fax: 969 23 10 61

• GUADALAJARA

D. Juan Carlos Saz Sánchez

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Avda. Santa María Micaela, 106-108. 19002 GUADALAJARA

Tfno.: 949 23 21 30 Fax: 949 23 11 51

• TOLEDO

D. Luís Sobrino Sobrino

Director Provincial

D. José L. Carretero Ramos

Director Provincial Adjunto

Oficina y Centro Asistencial

Pza. Villa de París, 13. 45003 TOLEDO

Tfno.: 925 21 00 12 Fax: 925 21 40 76

Aula de Formación

Ctra. Peraleda, 3 - 1º F. 45004 TOLEDO

EXTREMADURA

• BADAJOZ

D. José Gallego González

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

José María Alcaraz y Alenda, 35.

Edificio Puerta de Europa III bajo y entreplanta. 06011 BADAJOZ

Tfno.: 924 22 30 49 Fax: 924 22 27 76

• CÁCERES

D. Miguel Redondo Flores

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Avda. Virgen de Guadalupe, 20. 10001 CÁCERES

Tfno.: 927 22 43 54 Fax: 927 21 00 70

Oficina y Centro Asistencial

Cruz Roja, s/n. 10600 PLASENCIA (CÁCERES)

Tfno.: 927 42 51 92 Fax: 927 42 50 49

COMUNIDAD VALENCIANA

• VALENCIA

D. Juan Jorge de Vicente Aldecoa

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Manuel de Falla, 12. 46015 VALENCIA

Tfno.: 963 17 93 00 Fax: 963 52 81 68

Oficina

Gandía, 6 bajo. 46600 ALZIRA (VALENCIA)

Tfno.: 962 41 83 58 Fax: 962 41 20 34



índice

Oficina

C. Pio XII, 17 Bajo. 46870 ONTINYENT (VALENCIA)

Tfno.: 962 38 63 08 Fax: 962 38 62 73

• CENTRO INTERMUTAL DE LEVANTE

Autovía Ademuz, salida 10. 46184 SAN ANTONIO DE BENAGEBER (VALENCIA)

Tfno.: 96 135 02 50 Fax: 96 135 00 34

• ALICANTE

D. Víctor Saz Sánchez

Director Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

C.L. Bellea del Foc, 6. 03015 ALICANTE

Tfno.: 965 11 37 33 Fax: 965 11 37 86

Oficina y Centro Asistencial

Aragón, 5 bajo. 03300 ORIHUELA (ALICANTE)

Tfno.: 965 30 60 19 Fax: 966 74 47 12

• CASTELLÓN

D. Ángel Fernández García

Director Provincial

Dña. Rosa Montoliú Rives

Directora Provincial Adjunta**Oficina y Centro Asistencial**

Gran Vía Tárrega Monteblanco, 30. 12006 CASTELLÓN

Tfno.: 964 25 54 32 Fax: 964 25 48 18

MURCIA

• MURCIA

D. Alejandro López-Briones Pérez-Pedrero

Director Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

Avda. Miguel de Cervantes, 45. 30009 MURCIA

Tfno.: 968 23 36 08 Fax.: 968 23 30 60

Oficina y Centro Asistencial

Pza. Bastarache, 4. 30202 CARTAGENA (MURCIA)

Tfno.: 968 50 38 58 Fax: 968 12 28 41

Oficina y Centro Asistencial

Pérez Cervera, 8 Bajo. 30530 CIEZA (MURCIA)

Tfno.: 968 76 01 64 Fax: 968 45 45 44

Oficina

Avda. Juan Carlos I, 55. 30800 LORCA (MURCIA)

Tfno.: 968 44 27 94 Fax: 968 44 27 94

**Dirección territorial norte: País Vasco, La Rioja, Navarra,
Cantabria y Asturias****Director: D. José Ignacio Díaz Lucas****PAÍS VASCO**

• BILBAO

Dña. Ana Fábregas Sasiain

Directora Provincial

D. Alfonso Basterra Parages

Adjunto a la Dirección Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

Autonomía, 53. 48012 BILBAO

Tfno.: 944 39 57 57 Fax: 944 42 43 74

Oficina

Astintze, 4. 48160 DERIO (VIZCAYA)

Tfno.: 944 54 06 75 Fax.: 944 54 52 70

Oficina

Polígono Industrial "El Campillo", 30B. 48500 ABANTO-CIERVANA (VIZCAYA)

Tfno.: 946 36 10 89 Fax.: 946 36 10 90

Intermutual de Euskadi

Fontecha y Salazar, 6. 48007 BILBAO

Tfno.: 944 13 23 80 Fax: 944 46 67 30

• SAN SEBASTIÁN

D. José Antonio Ramos González

Director Provincial

D. Mariano Rodríguez Vega

Adjunto a la Dirección Provincial**Centro Asistencial**

PP. Ribera de Loloia, 8-10 bajo. 20014 SAN SEBASTIÁN (GUIPÚZCOA)

Tfno.: 943 45 12 78 Fax: 943 45 56 21

Oficina y Centro Asistencial

Juan Guisasaola, 3 bajo. 20600 EIBAR (GUIPÚZCOA)

Tfno.: 943 20 79 40 Fax: 943 20 87 18

• ÁLAVA

D. Hugo Ezquerria Villegas

Director Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

Avda. Sancho El Sabio, 5 y 7. 01008 VITORIA-GASTEIZ (ÁLAVA)

Tfno.: 945 13 19 66 Fax: 945 14 26 18

LA RIOJA

• LOGROÑO

D. José Luis García Feijóo

Director Provincial

Juan Manuel Luque Calvo

Adjunto a la Dirección Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

General Espartero, 5 Bajo. 26003 LOGROÑO (LA RIOJA)



índice

Tfno.: 941 24 17 77 Fax: 941 25 88 69

NAVARRA

• PAMPLONA

Dña. María Socorro García San Martín

Directora Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Benjamín Tudela 25 y 27. 31008 PAMPLONA (NAVARRA)

Tfno.: 948 26 60 56 Fax: 948 27 63 09

Oficina y Centro Asistencial

Javier Añón Baigorri, 7. 31500 TUDELA (NAVARRA)

Tfno.: 948 41 04 50 Fax: 948 41 04 51

Oficina y Centro Asistencial

Navas de Tolosa, 2- bajo. 31320 MILAGRO (NAVARRA)

Tfno.: 94 840 90 44 Fax: 94 886 16 90

CANTABRIA

• SANTANDER

D. Ignacio Carreras Agenjo

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Avda. de los Castros, 141 D y E Bajo. 39012 SANTANDER (CANTABRIA)

Tfno.: 942 32 36 85 Fax: 942 32 37 40

ASTURIAS

• OVIEDO

D. Pedro Fernández Castaño

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Fernández Ladreda, 22 al 30. 33011 OVIEDO (ASTURIAS)

Tfno.: 98 525 87 77 Fax: 98 527 18 68

Oficina y Centro Asistencial

Severo Ochoa, 22. 33208 GIJÓN (ASTURIAS)

Tfno.: 98 516 33 30 Fax: 98 516 43 00

Oficina

Fernando Morán, 19 bajo. 33401 AVILÉS (ASTURIAS)

Tfno.: 98 556 22 25 Fax: 98 556 07 10

Dirección territorial noroeste: Galicia y Castilla y León

Director: D. Jacobo Baró Pazos

GALICIA

• A CORUÑA

D. Miguel Ángel Serna Galán

Director Provincial

D. Francisco Javier Eibe Suarez

Adjunto a la Dirección Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Avda. del Ejército, 12 . 15006 (A CORUÑA)

Tfno.: 981 29 65 88 Fax: 981 29 88 79

Oficina

San Pedro de Mezonzo, 48-50

15701 SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)

Tfno.: 981 59 97 07 Fax: 981 59 78 52

Oficina y Centro Asistencial

Avda. de Esteiro, 85-87 -bajo y entreplanta.

15403 FERROL (A CORUÑA)

Tfno.: 981 36 41 10 Fax: 981 35 08 38

Oficina y Centro Asistencial

Avda. Fernando Blanco, s/n. 15270 CEE (A CORUÑA)

Tfno.: 981 74 61 59 Fax: 981 74 62 78

• LUGO

D. José Luis Sánchez Jato

Director Provincial

D. José Pérez Teijeiro

Adjunto a la Dirección Provincial

Oficina y Centro Asistencial

C/Rafael Dieste, s/n. 27002 LUGO

Tfno.: 982 28 01 14 Fax: 982 24 51 27

• ORENSE

D. Ramiro Guntin Miranda

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Edificio Torrelaguna (Las Lagunas)

Rua As Lagoas, 1. 32004 ORENSE

Tfno.: 988 24 61 50 Fax: 988 25 34 15

Oficina y Centro Asistencial

Manuel Quiroga, 20. 32300 BARCO DE VALDEORRAS (ORENSE)

Tfno.: 988 32 51 43 Fax: 988 32 52 61

• PONTEVEDRA

D. Matías de Cabo Landín

Director Provincial

Oficina y Centro Asistencial

Camiño do Ferro, 2-8- bajo. 36003 PONTEVEDRA

Tfno.: 986 86 93 70 Fax: 986 84 57 95

Oficina y Centro Asistencial

Gran Vía, 114 Bajo. 36203 VIGO (PONTEVEDRA)

Tfno.: 986 41 57 11 Fax: 986 42 17 88

Oficina y Centro Asistencial

Domingo Bueno, 50 Bajo. 36400 PORRIÑO (PONTEVEDRA)

Tfno.: 986 33 69 55 Fax: 986 33 69 54



índice

CASTILLA Y LEÓN

• LEÓN

Dña. María del Carmen Ujidos Morla

Directora Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

Pza. San Marcos, 6 bajo . 24002 LEÓN

Tfno.: 987 24 50 99 Fax: 987 23 37 02

Oficina

Rodríguez del Valle, 18-20 bajo. 24002 LEÓN

Tfno.: 987 24 50 12 Fax: 987 24 08 18

Oficina y Centro Asistencial

Avda. Huertas de Sacramento, S/N Centro Comercial La máquina

24400 PONFERRADA (LEÓN)

Tfno.: 987 42 50 50 Fax: 987 42 58 51

• ÁVILA

Dña. María Belén Muñoz Muñoz

Directora Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

Avda. Santa Cruz de Tenerife, 3 Semiesquina C/Virgen de la Vega

05005 ÁVILA

Tfno.: 920 25 34 10 Fax: 920 25 34 20

• BURGOS

Dña. Carolina de Miguel Lancha

Directora Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

Vitoria, 58 a 64. 09004 BURGOS

Tfno.: 947 27 25 17 Fax: 947 27 16 27

Oficina y Centro Asistencial

Avda. de Castilla, 49. 09400 ARANDA DE DUERO (BURGOS)

Tfno.: 947 50 74 64 Fax: 947 50 74 65

• PALENCIA

D. Javier Saldaña Arroyo

Director Provincial**Oficina**

Cardenal Cisneros, 14. 34004 PALENCIA

Tfno.: 979 71 32 15 Fax: 979 71 37 17

• SALAMANCA

D. Fernando Casado Espinosa

Director Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

Teso de San Nicolás, s/n. Bajo.

37008 SALAMANCA

Tfno.: 923 25 61 00 Fax: 923 21 13 79

• SEGOVIA

D. Miguel A. de la Torre Santos

Director Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

San Antonio El Real, 25 B. 40004 SEGOVIA

Tfno.: 921 41 25 80 Fax: 921 42 01 23

• SORIA

Dña. Carmen Rubio Valero

Directora Provincial**Oficina**

Las Pedrizas, 6 Bajo. 42001 SORIA

Tfno.: 975 22 38 61 Fax: 975 22 63 04

• VALLADOLID

D. Javier Saldaña Arroyo

Director Provincial**Oficina y Centro Asistencial**

Acera de Recoletos nº 7 y 13 plantas baja y entreplanta. 47004 VALLADOLID

Tfno.: 983 21 80 67 Fax: 983 21 06 85

• ZAMORA

Dña. Carmen Rueda Hernández

Directora Provincial**Oficina**

Magallanes, 2. 49020 ZAMORA

Tfno.: 980 51 45 84 Fax: 980 51 95 78

MADRID

Dirección territorial Madrid-Grandes mutualistas

Director: D. Domingo Redondo Flores

D. Juan Antonio Ullán Benito

Director Provincial

D. Francisco Barroso Jadraque

Director Provincial Adjunto**Oficina**

José Abascal, 50 . 28003 MADRID

Tfno.: 913 95 67 00 Fax: 913 99 18 14

Rehabilitación

Trespaderne, 9-1º. 28042 MADRID

Tfno.: 917 46 21 13 Fax: 917 47 71 45

Oficina y Centro Asistencial

C. Polvoranca, 41, bajo y primero. 28923 ALCORCÓN (MADRID)

Tfno.: 916 44 97 00 Fax: 916 44 97 81



índice

Oficina y Centro Asistencial

Coto Doñana, 18 Polígono de Arroyo Culebro . 28320 PINTO (MADRID)

Tfno.: 916 21 20 01 Fax.: 916 21 20 16

Oficina y Centro Asistencial

Polígono Industrial Las Monjas. C/ Primavera, 49

28850 TORREJÓN DE ARDOZ

Tfno.: 916 74 94 12 Fax.: 916 74 90 96

Oficina y Centro Asistencial

Calle del Viento, 12. 28760 TRES CANTOS (MADRID)

Tfno.: 918 04 10 73 Fax.: 918 04 28 77

Oficina y Centro Asistencial

Avda. Tenerife, 20. 28700 SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES (MADRID)

Tfno.: 916 53 12 55 Fax: 916 53 12 96

Centro Asistencial

Aeropuerto de Barajas, Edif. 113 AZI. 28042 BARAJAS (MADRID)

Tfno.: 913 01 01 23 Fax: 913 05 50 94

Oficina y Centro Asistencial

Camino de la Reguera, 5 Polígono Industrial "La Fuensanta"

28936 MÓSTOLES

Tfno.: 914 96 88 62 Fax: 916 45 68 50



índice

Proceso de realización y principios que rigen el informe anual y memoria de sostenibilidad

La presente Memoria de sostenibilidad 2012 de Fraternidad-Muprespa se ha elaborado conforme a los criterios de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" en su versión 3.1 del Global Reporting Initiative (GRI).

Este Informe de Gestión y Memoria de Sostenibilidad, pretende ser un documento de comunicación tanto interno como externo; un instrumento a través del cual Fraternidad-Muprespa informamos a las empresas asociadas, trabajadores protegidos, proveedores, colaboradores, empleados y sociedad en general, sobre las acciones llevadas a cabo por nuestra entidad en el ejercicio 2012.

El contenido del informe ha sido elaborado por el Departamento de Relaciones con el Asociado y Comunicación y el Departamento de Responsabilidad Social Corporativa de Fraternidad-Muprespa

Para solicitar cualquier información sobre aspectos o contenidos de este informe o plantear sugerencias, puede contactar con Fraternidad-Muprespa dirigiéndose al correo electrónico: memoria_anual_FM@fraternidad.com, o bien a través de la ventanilla electrónica de atención de nuestro portal Web corporativo: www.fraternidad.com.

Alcance, perfil y cobertura de la memoria de sostenibilidad

En este documento, de publicación anual se refleja la gestión realizada por las distintas áreas funcionales de Fraternidad-Muprespa y la Información financiera con los resultados económicos del 2012.

Domicilio social de Fraternidad-Muprespa

Pza. Cánovas del Castillo, 3
28014, MADRID

Maquetación y montaje:

Buleboo Estudio

Paseo de la Castellana, 184, 4º planta. 28046 Madrid
Telf.: 91 827 26 61

www.buleboo.es



índice

Encuesta sobre el informe anual y memoria de sostenibilidad 2012

Le rogamos que nos ayude a mejorar nuestro Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad contestando a una serie de preguntas y nos las remita a memoria_anual_FM@fraternidad.com.

¿Cuál es su relación con Fraternidad-Muprespa?

- Empresa mutualista Proveedor
 Trabajador protegido Empleado
 Colaborador Otros (indicar cual)

¿Qué le ha parecido nuestro Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2012?

	Muy buena	Normal	Mala
Información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Redacción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Claridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manejo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Considera que el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad de 2012 refleja con sus actuaciones el compromiso de Fraternidad-Muprespa con la Responsabilidad Social?

Muy bien	Normal	Mal
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En cuanto a los apartados de nuestro Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad que ha leído, indique que le han parecido.

	Muy Interesante	Bastante Interesante	Poco Interesante
1. Fraternidad-Muprespa en cifras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Nuestra tarjeta de presentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Informe de gestión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Queremos ser... SU MUTUA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ser un buen lugar de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Comprometidos con la sociedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Preocupados por el medioambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ilusionados mejoraremos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Anexos:			
Cuentas anuales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marco legislativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Red de oficinas y centros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tabla de indicadores GRI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Qué mejoraría en el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad?



índice

Tabla de indicadores GRI

Enfoque de la dirección: Indicadores de desempeño

		EC	Dimensión económica	Página	Notas
	Aspecto:		Desempeño económico		
Desempeño económico	Principal	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	49	
Desempeño económico	Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	--	El cambio climático no se considera un riesgo importante para la organización, por lo que no se valoran las consecuencias sobre la actividad.
Desempeño económico	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	--	
Desempeño económico	Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	--	Fraternidad-Muprespa no recibe ayudas financieras de gobiernos.
	Aspecto:		Presencia en el mercado		
Presencia en el mercado	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	--	Ámbito nacional. No existen diferencias en el SMI.
Presencia en el mercado	Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	--	Regulado por la Ley de Contratación Pública que promueve la contratación de proveedores locales.
Presencia en el mercado	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	74	Los proveedores seleccionados tienen sede en España. Los directivos de Fraternidad-Muprespa son españoles.
	Aspecto:		Impacto Económico Indirecto		
Impactos económicos indirectos	Principal	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	42	
Impactos económicos indirectos	Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	--	



índice

EC Desempeño ambiental

Aspecto: Materiales Página Notas

Materiales	Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	105	
------------	-----------	-----	--	-----	--

Materiales	Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	--	
------------	-----------	-----	---	----	--

Aspecto: Energía

Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	106	
---------	-----------	-----	--	-----	--

Energía	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	106	
---------	-----------	-----	--	-----	--

Energía	Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	105	
---------	-----------	-----	--	-----	--

Energía	Adicional	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	--	
---------	-----------	-----	--	----	--

Energía	Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	--	
---------	-----------	-----	---	----	--

Aspecto: Agua

Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	106	El agua utilizada procede de la red pública.
------	-----------	-----	--------------------------------------	-----	--

Agua	Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	--	
------	-----------	-----	---	----	--

Agua	Adicional	EN10	Porcentaje de volumen total de agua reciclada y reutilizada.	--	
------	-----------	------	--	----	--

Aspecto: Biodiversidad

Biodiversidad	Principal	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	--	Fraternidad-Muprespa en el desarrollo de su actividad no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.
---------------	-----------	------	---	----	---

Biodiversidad	Principal	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	--	Fraternidad-Muprespa en el desarrollo de su actividad no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.
---------------	-----------	------	---	----	---

Biodiversidad	Adicional	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	--	El impacto de nuestras actividades no es significativo en este aspecto.
---------------	-----------	------	------------------------------------	----	---

Biodiversidad	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	--	El impacto de nuestras actividades no es significativo en este aspecto.
---------------	-----------	------	---	----	---

Biodiversidad	Adicional	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	--	El impacto de nuestras actividades no es significativo en este aspecto.
---------------	-----------	------	--	----	---



índice

			Aspecto:		Página	Notas
			Emisiones, vertidos y residuos			
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		106	
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		--	
Emisiones, vertidos y residuos	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		--	
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		--	
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		--	
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		--	No se producen.
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		107	
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		--	No hay constancia de este tipo de incidencias.
Emisiones, vertidos y residuos	Adicional	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos, I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		--	
Emisiones, vertidos y residuos	Adicional	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		--	El impacto de nuestras actividades no es significativo en este aspecto.
			Aspecto:	Productos y servicios		
Productos y servicios	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		--	
Productos y servicios	Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalajes, que son reclamados al final de su vida útil, por categoría de productos		--	La Mutua por su actividad no vende productos ni emplea embalajes.
			Aspecto:	Cumplimiento Normativo		
Cumplimiento normativo	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		--	No se han producido.
			Aspecto:	Transporte		
Transporte	Adicional	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		--	
			Aspecto:	General		
General	Adicional	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		116	



índice

La dimensión social

		Aspecto:	Empleo		Página	Notas
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.		43	
Empleo	Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.		42	
Empleo	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.		77	
Empleo	Principal	LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.		--	
		Aspecto:	Relación Empresa / Trabajadores			
Relación Empresa / Trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		79	Todos los empleados de Fraternidad-Muprespa están cubiertos por el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidente de Trabajo.
Relación Empresa / Trabajadores	Principal	LA5	Periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		--	Todos los empleados son informados en tiempo y forma de cualquier cambio de organización y estructura por los canales de comunicación internos.
		Aspecto:	Salud y seguridad en el trabajo			
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.		80	100%
Salud y seguridad en el trabajo	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		44	
Salud y seguridad en el trabajo	Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		77	
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		84	



índice

		Aspecto:	Formación y Educación	Página	Notas
Formación y Educación	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	77	
Formación y Educación	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	78	Proyecto RELEVA.
Formación y Educación	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	--	100%
		Aspecto:	Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
Formación y Educación	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	80	Distribución de la plantilla: 57% mujeres y 43% hombres.
Formación y Educación	Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categorías profesionales.	--	El salario base está estipulado en el Convenio Colectivo General y por tanto es el mismo para hombres y mujeres.

Dimensión derechos humanos

		Aspecto	Prácticas e inversiones de abastecimiento	Página	Notas
Prácticas e inversiones de abastecimiento	Principal	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	74	Aplicación del Código Ético de Compras, establecido por la International Federation of Purchasing Supply Management.
Prácticas e inversiones de abastecimiento	Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	--	Dado que no tenemos riesgo, ningún proveedor o contratista ha sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
Prácticas e inversiones de abastecimiento	Principal	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	--	
		Aspecto:	No Discriminación		
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	--	No se han registrado incidentes de discriminación.
		Aspecto:	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos		
Libertad de Asociación	Principal		Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	--	No se han producido.



índice

			Aspecto:		Página	Notas
Explotación infantil	Principal	HR5 HR6	Abolición de la Explotación Infantil	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	--	La actividad de Fraternidad-Muprespa no supone ningún riesgo de explotación infantil.
Prevención del Trabajo Forzoso	Principal	HR7	Prevención del Trabajo Forzoso y obligatorio	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	--	La actividad de Fraternidad-Muprespa no supone ningún riesgo de trabajos forzados.
Prácticas de seguridad	Adicional	HR8	Prácticas de Seguridad	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimiento de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	71	El Dpto. de Seguridad Sistemas de Información está compuesto por 8 personas.
Derechos de los indígenas	Adicional	HR9	Derechos de los Indígenas	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	--	No se han registrado incidentes de este tipo.
Evaluación	Principal	HR10	Evaluación	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	--	No se han registrado operaciones de este tipo.
Medidas Correctivas	Principal	HR11	Medidas Correctivas	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	--	No se han registrado quejas de este tipo.



índice

Dimensión de la sociedad

			Aspecto:	Comunidad	Página	Notas
Comunidad	Principal	S01		Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	--	Fraternidad-Muprespa no cuenta con ningún programa formal para analizar los impactos en las comunidades en la entrada y/o salida de la empresa.
Comunidad	Principal	S09		Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	--	
Comunidad	Principal	S010		Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	--	
			Aspecto:	Corrupción		
Corrupción	Principal	S02		Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	--	100%. A través de Auditoría Interna y las auditorías realizadas a nivel externo por la Seguridad Social y el control del Tribunal de cuentas.
Corrupción	Principal	S03		Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	--	
Corrupción	Principal	S04		Medidas tomadas en respuestas a incidentes de corrupción.	--	No se han registrado incidentes de corrupción.
			Aspecto:	Política Pública		
Política Pública	Principal	S05		Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	58	Fraternidad-Muprespa ha firmado convenios de cooperación en materia de asistencia sanitaria con otras mutuas
Política Pública	Adicional	S06		Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	--	La naturaleza jurídica de las mutuas imposibilita cualquier tipo de aportación a partidos políticos o a instituciones relacionadas.
			Aspecto:	Comportamiento de Competencia Desleal		
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	S07		Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	--	No se han producido.
			Aspecto:	Cumplimiento Normativo		
Cumplimiento normativo	Principal	S08		Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	--	No se han producido.



índice

Dimensión para la responsabilidad sobre productos

			Aspecto:		Página	Notas
Salud y seguridad del cliente	Principal	PR1	Salud y seguridad del cliente	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	--	
Salud y seguridad del cliente	Adicional	PR2		Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	--	No se han registrado incidentes.
			Aspecto:	Etiquetado de productos y servicios		
Etiquetado de productos y servicios	Principal	PR3		Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	57	En el capítulo "Queremos ser... Su Mutua" quedan reflejados los servicios ofrecidos por Fraternidad-Muprespa.
Etiquetado de productos y servicios	Adicional	PR4		Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	--	No se han registrado incumplimientos de este tipo.
Etiquetado de productos y servicios	Adicional	PR5		Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	58	El Defensor del mutualista es la entidad dentro de Fraternidad-Muprespa que atiende las sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes.
			Aspecto:	Comunicación y Marketing		
Comunicación y Marketing	Principal	PR6		Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	63	La normativa legal vigente a la que están sometidas las Mutuas, limita la publicidad y las campañas de marketing.
Comunicación y Marketing	Adicional	PR7		Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	--	No se han registrado incidentes de este tipo.
			Aspecto:	Privacidad del cliente		
Privacidad del cliente	Adicional	PR8		Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	--	No se han registrado reclamaciones de este tipo.
			Aspecto:	Cumplimiento normativo		
Cumplimiento normativo	Principal	PR9		Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	--	No existen multas de este tipo.



índice



índice



Fraternidad
Muprespa



Fraternidad
Muprespa



Fraternidad
Muprespa

SU MUTUA

365 días al año



Índice