



Mutua de Accidentes de Trabajo
y Enfermedades Profesionales
de la Seguridad Social Número 61



[Informe Anual
de Responsabilidad Social 2008]



FREMAP

*Mutua de Accidentes de Trabajo
y Enfermedades Profesionales
de la Seguridad Social Número 61*

[Informe Anual
de Responsabilidad Social 2008]



[Índice]

Presentación, 04

Introducción, 08

Compromiso de FREMAP
con la responsabilidad social, 18

FREMAP y sus clientes, 26

FREMAP y sus empleados, 42

FREMAP y sus proveedores, 58

FREMAP y el medio ambiente, 64

FREMAP y la acción social, 76

Glosario, 90

Contenidos básicos GRI, 91

Criterios para la
elaboración del informe, 101

Verificación del Informe
Anual de Responsabilidad Social, 102

Encuesta, 103

[Presentación]

Carta del Director Gerente, 06





[Carta del Director Gerente]



Estimado mutualista:

Para FREMAP, la Responsabilidad Social es un conjunto de obligaciones, compromisos y objetivos, legales y éticos que asumimos dentro de la actividad que desarrollamos. Por ello somos conscientes de la necesidad de incorporar las preocupaciones sociales, laborales y medioambientales, como parte de nuestra estrategia empresarial.

Nuestra esencia, nuestra razón de ser, nos define como una Entidad destinada a ofrecer un excelente servicio dirigido a personas. Debemos mantener la confianza de los grupos con los que nos relacionamos y que nos reclaman nuevos planteamientos.

La labor que desarrollamos tiene un impacto directo, positivo y permanente sobre la sociedad: prevenir los accidentes y enfermedades profesionales, prestar la mejor asistencia sanitaria

y rehabilitadora, readaptar profesionalmente para ejercer una nueva profesión, abonar la prestación económica correspondiente y mejorar la competitividad de nuestras empresas.

La Gestión, tal y como la desarrollamos en FREMAP, denominada Gestión por Valores, tiene como fundamento básico nuestro Documento de Cultura de Empresa, en el que se recogen los principios compartidos por los integrantes de nuestra Organización y que determinan nuestras relaciones con los grupos y personas con los que actuamos.

Este Documento se ve reforzado, mediante medidas de Gestión, con nuestro Código de Conducta, en el que se plasman las normas de actuación con respecto a empleados, clientes, asesores laborales, proveedores, competidores, administraciones públicas y sociedad.

Durante 2008 hemos mantenido nuestro compromiso con la excelencia en el servicio, basada en la figura del Gestor Integral, la formación, la innovación e investigación y la divulgación de nuestras prácticas especializadas.

Con efecto 1 de enero de 2008 inició su actividad el Servicio para la Defensa del Cliente de FREMAP, formado por la Oficina de Atención al Cliente y el Defensor del Paciente. Pretendemos así ofrecer una vía de interlocución y resolución de los posibles conflictos de nuestros clientes y proteger los derechos de los pacientes atendidos por FREMAP.

Hemos potenciado nuestra acción divulgativa, tanto interna como externa, destacando las publicaciones especializadas -médicas y de seguridad- encaminadas a difundir el conocimiento técnico y científico desarrollado por nuestra Entidad.

Para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes y detectar las mejoras y adecuación de nuestros servicios, hemos realizado las encuestas periódicas de satisfacción de pacientes obteniendo

una nota, en cuanto a la valoración general, de un 8,8. En nuestros hospitales, una vez homogeneizado el formato de encuesta para toda nuestra red, el 98% de los encuestados, consideran nuestro servicio global hospitalario como bueno y excelente.

Durante el ejercicio 2008, FREMAP conforme al Plan de Actividades Preventivas de la Seguridad Social, ha realizado 89.539 actividades de prevención, que han alcanzado a más de 32.000 empresas. El índice de siniestralidad (nº de accidentes sobre trabajadores protegidos) ha descendido 0,68 puntos en 2008 respecto al ejercicio precedente.

Junto con la asistencia médica prestada (más de 2 millones de consultas médicas, 1.700.000 tratamientos de rehabilitación, 11.800 intervenciones quirúrgicas), y con el fin de lograr el tratamiento integral del accidentado, entendemos que a través del área de Asistencia Social, se logra un mayor bienestar y atención al paciente durante su proceso médico, atendiendo los posibles problemas de índole personal, económico y familiar provocados por su lesión.

Asimismo, conseguimos la adecuada reintegración al mundo laboral en aquellos casos que, con motivo del accidente, el desarrollo de la actividad laboral habitual del trabajador ya no sea posible.

En este sentido, durante el 2008 a través del Fondo de Asistencia Social, financiado con el 10% de los excedentes de gestión, se han concedido 1.270 prestaciones a fondo perdido, por importe de 3.879.035,23 euros.

Se han beneficiado de nuestros cursos para la readaptación profesional 133 accidentados, potenciando de esta forma los programas de integración laboral de personas con discapacidad, alineados con la doctrina expresada por la O.I.T. sobre la finalidad de la readaptación profesional.

Respecto a las personas que formamos FREMAP, el objetivo fundamental en materia de recursos humanos, es promover la formación, el desarrollo

profesional y la fidelización, fomentando el sentimiento vocacional, trabajo en equipo, y el orgullo de pertenencia.

Nuestros compromisos respecto a la política medioambiental están dirigidos hacia la consecución del desarrollo sostenible de la actividad en la sociedad actual y futura y forma parte integrante de la política general de la empresa.

Durante el ejercicio 2008 hemos cumplido con los objetivos medioambientales establecidos para la Entidad reduciendo y controlando al máximo la generación de residuos, consumo de papel, agua, energía y emisiones a la atmósfera. Nuestra inversión Medioambiental, ha sido de 1.390.660,15 euros.

También respecto a la acción social en FREMAP, se han desarrollado durante 2008 diversas actividades sociales en los campos de formación, comunicación, campañas solidarias, proyectos de solidaridad y colaboración institucional. Quiero destacar los proyectos solidarios seleccionados por los empleados: “Jugando en el Hospital” (Asociación Española Contra el Cáncer) para la adecuación de espacios en la planta de hemato-oncología pediátrica del Hospital Doce de Octubre de Madrid.

El proyecto “África Directo” para mejorar las condiciones sanitarias de Kaporó (Malawi), y el proyecto “Fundación Atabal” para la cooperación y desarrollo de países marginados.

Presentamos por lo tanto nuestro Informe Anual de Responsabilidad Social, donde pretendemos recoger además de nuestros principios y nuestra política, las principales actividades de nuestra Entidad en relación con nuestros compromisos adquiridos para contribuir al progreso de la sociedad mediante la acción empresarialmente responsable.

Jesús M^a Esarte Sola

Director Gerente

[Introducción]

Principales magnitudes
de FREMAP, *11*

Órganos de Gobierno
y de Participación, *13*

Organización interna, *14*

Auditoría y control
financiero y de la Intervención
General de la Seguridad Social, *16*

Impactos, riesgos y
oportunidades de FREMAP
sobre la sociedad y viceversa, *16*





FREMAF

Administración

1 - 2

[Introducción]



Se consideran Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social las asociaciones de empresarios que, debidamente autorizadas por el Ministerio de Trabajo e Inmigración y con tal denominación, se constituyan con el objeto de colaborar, bajo la dirección y tutela de dicho Ministerio, en la gestión de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del personal a su servicio, sin ánimo de lucro y con la responsabilidad mancomunada de sus miembros (Reglamento General sobre Colaboración en la Gestión de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social).

Podrán asimismo asumir la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los empleados de los empresarios asociados, así como del subsidio por incapacidad temporal del régimen especial de trabajadores por cuenta propia o autónomos.

Algunas de las características fundamentales de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social son:

- No tienen ánimo de lucro. En caso de existir excedentes en contingencias profesionales (beneficios en el ámbito privado), éstos se devuelven en un 80% a la Seguridad Social y el 20% pasa a reservas. En contingencias comunes la totalidad de los excedentes se integran en el Fondo de Reserva de la Seguridad Social.
- La asociación de empresas y trabajadores por cuenta propia a las mutuas es voluntaria, pudiendo cada empresa o trabajador elegir a qué mutua asociarse (existen 20 actualmente en España), o incluso elegir que dichas contingencias sean cubiertas directamente por la Seguridad Social.
- Están tuteladas por el Ministerio de Trabajo e Inmigración, y sus presupuestos se integran en los Presupuestos Generales del Estado.
- Tienen limitado su campo de actuación exclusivamente a las actividades previstas por la legislación aplicable.
- Las cuotas que cobran por sus servicios y las prestaciones económicas que han de satisfacer a sus asociados están reguladas por norma legal.

FREMAP, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social número 61, fue fundada en 1933 en Madrid, contando con oficinas en toda España desde dicha fecha. Su sede central radica en la Carretera de Pozuelo, 61, en Majadahonda (Madrid) y ocupa, por volumen de cuotas, empresas asociadas y trabajadores protegidos, el primer puesto entre las mutuas de accidentes, con un total de 3.899 empleados.

FREMAP basa su oferta de servicios a sus clientes en un enfoque global del tratamiento, homogéneo territorialmente.

La misión de FREMAP es “procurar un tratamiento integral de la salud del trabajador con una atención cercana, humanista y personalizada, que responda a la confianza depositada por

nuestros mutualistas y contribuya al uso eficiente de sus recursos”.

La visión de FREMAP consiste en “reforzar nuestra posición de liderazgo, aspirando a ser reconocidos como institución de referencia en la sociedad por los valores que inspiran nuestra actuación, por la excelencia en el servicio prestado y por el talento de cada uno de nuestros profesionales”.

Las actividades de FREMAP que se desarrollan en todo el territorio nacional, son:

- Prevención coordinada con el plan general de actividades preventivas.
- Asistencia Sanitaria: ambulatoria y hospitalaria.
- Asistencia Social como elemento de la atención integral al accidentado.
- Psicología especialmente orientada a cada caso particular.
- Gestión de la prestación económica de incapacidad temporal de contingencias comunes.

Estos productos y servicios son evaluados conforme a los Procedimientos fijados en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 y son mejorados en cuanto a su aplicación de acuerdo a los resultados fijados en nuestras encuestas.

Principales magnitudes de FREMAP

Cuotas recaudadas

FREMAP es, desde 1984, la primera Mutua de Accidentes de Trabajo por volumen de ingresos. La evolución de las cuotas recaudadas en los cinco últimos ejercicios es la siguiente:

(Cuotas en euros)

Año	Cuotas	Trabajadores protegidos	Empresas asociadas
2004	1.945.672.705,29	3.582.442	353.326
2005	2.152.053.884,92	3.782.964	366.504
2006	2.399.115.566,52	3.983.772	381.661
2007	2.647.547.160,79	4.172.154	391.072
2008	2.844.850.619,72	4.095.756	376.243

Las provincias con mayor recaudación en millones de euros han sido Madrid (676,29), Barcelona (279,39), Sevilla (171,37), Valencia (126,65), Málaga (90,93), Cádiz (75,27) y Vizcaya (66,96).

Reservas

De conformidad con lo establecido en el artículo 65 del Real Decreto 1993/1995, las mutuas deben constituir, con cargo a los resultados de gestión, las provisiones y reservas obligatorias, siendo la cantidad restante el exceso de excedentes. Se recogen a continuación los resultados de FREMAP en los cinco últimos años y el destino de los excedentes:

(Millones de euros)

Año	Resultados de gestión	Destinado a dotar reservas	Exceso de excedentes
2004	162,83	67,54	95,29
2005	250,92	86,18	164,74
2006	405,04	82,15	322,89
2007	716,18	86,67	629,51
2008	425,17	70,92	354,25

Excedentes

Una vez constituidas las reservas reglamentarias, el 80% del exceso de excedentes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se destinarán a los fines generales de prevención y rehabilitación mediante su ingreso en cuenta especial de la Tesorería General de la Seguridad

[Introducción]

Social en el Banco de España. El 10% del exceso de excedentes se destinará al fondo de asistencia social, administrado por la Comisión de Prestaciones Especiales y, el 10% restante, al fondo especial de excedentes, que constituye una reserva voluntaria de la mutua. Con respecto a la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes, el exceso de excedentes se destinará en su totalidad a dotar el fondo de reserva de la Seguridad Social.

La evolución de los excesos de excedentes, así como su distribución, es la que se detalla:

(Millones de euros)

Año	Exceso de excedentes AT + ITCC	80% Fondo de Prevención y Rehabilitación	10% Fondo Asistencia Social	10% Fondo Especial de Excedentes	Exceso de excedentes ITCC
2004	95,29	76,23	9,53	9,53	-
2005	164,74	120,99	15,12	15,12	13,51
2006	322,89	215,44	26,93	26,93	53,59
2007	629,51	475,95	59,50	59,50	34,56
2008	354,25	261,94	32,74	32,74	26,83

(Miles de euros)

Valor económico	2008	2007
Valor económico generado directo	2.984.916	2.770.438
Ingresos por cuotas	2.844.850	2.647.547
Otros ingresos de gestión	114.241	100.880
Ingresos extraordinarios	25.801	21.933
Otros ingresos	24	78
Valor económico distribuido	2.559.749	2.054.259
Prestaciones sociales	1.191.278	1.002.318
Gastos de funcionamiento	280.252	275.304
Gastos de personal	191.290	170.760
Provisión para contingencias en tramitación	-25.645	-231.210
Transferencias y subvenciones	895.378	818.787
Gastos extraordinarios	27.196	18.300
Valor económico retenido	425.167	716.179

Órganos de Gobierno y de Participación

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1993/1995, los Órganos de Gobierno de FREMAP, son los siguientes:

- a) **Junta General de Asociados.** Es el órgano superior de representación y gobierno de la Mutua, compuesto por todos los asociados. Las juntas generales de carácter ordinario se celebran una vez al año; las extraordinarias siempre que sean necesarias y por convocatoria especial.

Anualmente la Junta General conoce y somete a su aprobación, el Informe Anual de Responsabilidad Social, evaluando así el desempeño de la Entidad en materia de Responsabilidad Social.

- b) **Junta Directiva.** Es el órgano encargado de dirigir la gestión y administración de la Mutua. Celebra, como mínimo, cuatro reuniones al año para recibir información sobre datos contables, administrativos, financieros, estadísticos y técnicos, así como para decidir sobre los asuntos que, por su importancia, sean sometidos a su consideración por cualquier miembro de la Junta.

Está formada por empresarios asociados y por un empleado de la propia mutua, designado por el órgano de representación de los trabajadores, nombrados por la Junta General y confirmados por el Ministerio de Trabajo e Inmigración.

No podrán formar parte de la Junta Directiva, aquellas personas incluidas en alguna de las incompatibilidades contempladas en el artículo 34 del Reglamento General sobre Colaboración en la Gestión de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

*Gestión eficaz,
eficiente y socialmente
responsable.*



Puede efectuar todas las delegaciones y apoderamientos de sus facultades que considere convenientes, exceptuando las indelegables. A estos efectos, podrá constituir las siguientes Comisiones:

- b1) **Comisión Directiva.** Integrada por un máximo de 6 vocales de la Junta Directiva, de la que formarán parte el Presidente, el Vicepresidente y el Secretario de la Entidad, ostentando estos mismos cargos en la Comisión. Asistirá a sus reuniones con voz pero sin voto el Director Gerente. Corresponde a esta Comisión ejecutar los planes de actuación aprobados por la Junta Directiva, el seguimiento de los mismos, y adoptar las decisiones que le correspondan dentro de las facultades que determine la Junta Directiva. Los acuerdos que adopte serán propuestos a la Junta Directiva, a efectos de su ratificación por ésta.

- b2) Comisión de Nombramientos y Retribuciones.** Integrada por un máximo de 6 vocales de la Junta Directiva, de la que formará parte el Presidente, ostentando este mismo cargo en la Comisión. Asistirá a sus reuniones con voz pero sin voto el Director Gerente. Corresponde a esta Comisión la aprobación de nombramientos, retribuciones y apoderamientos que deba aplicarse a los Cargos de Dirección de la Mutua. Los acuerdos que adopte serán propuestos a la Junta Directiva, a efectos de su ratificación por ésta.
- b3) Comisión de Auditoría.** Integrada por un máximo de 6 vocales de la Junta Directiva, de la que formará parte el Presidente, ostentando este mismo cargo en la Comisión. Asistirá a sus reuniones con voz pero sin voto el Director Gerente. Corresponde a esta Comisión el seguimiento y desarrollo coordinado tanto de las auditorías internas, como las externas practicadas a la Entidad por la Intervención General de la Seguridad Social, así como las fiscalizaciones que efectúen el Tribunal de Cuentas u otros órganos de la Administración. Los acuerdos que adopte serán propuestos a la Junta Directiva, a efectos de su ratificación por ésta.

Por otro lado, los Órganos de Participación son:

- a) Comisión de Control y Seguimiento.** Es un órgano de participación institucional en el control y seguimiento de las Mutuas de Accidentes de Trabajo.

Esta comisión, que es paritaria, está compuesta por una representación de los trabajadores protegidos y otra de los empresarios asociados, siendo presidente el mismo de la Mutua.

Entre sus competencias se encuentran las de conocer los criterios de actuación de FREMAP, su gestión y las propuestas de nombramiento del Director Gerente, así como participar en la elaboración del anteproyecto

de presupuesto, informar el proyecto de memoria anual, proponer medidas para el mejor cumplimiento de los fines de la Entidad, seguimiento de los procesos de incapacidad temporal y conocer los criterios de actuación de la Mutua en el desarrollo de la actividad de la Sociedad de Prevención.

- b) Comisión de Prestaciones Especiales.** Tiene a su cargo la administración del fondo de asistencia social para la concesión de ayudas a los trabajadores al servicio de las empresas asociadas. Está constituida por tres representantes de los empresarios asociados y otros tres de los trabajadores empleados por aquéllos.

Asisten a las reuniones de la comisión, con derecho a voz pero sin voto, el Director Gerente, un asistente social y un experto de la mutua en legislación social, que actúa como secretario.

Los Órganos Estatutarios son:

- **Junta Asesora Empresarial.** Tiene como finalidad prestar a la Junta Directiva su asesoramiento y consejo. Se compone de un máximo de treinta miembros, designados por la Junta Directiva, de entre las empresas asociadas.
- **Juntas Asesoras Regionales.** Cuya composición y funcionamiento, limitadas a su ámbito territorial, son las mismas que corresponden a la Junta Asesora Empresarial Nacional.

Organización interna

FREMAP dispone de centros de trabajo distribuidos por toda España, ofreciendo así un servicio próximo al usuario y homogéneo territorialmente. La estructura de servicios se organiza en torno a la central, la organización territorial y el sistema hospitalario.

Central

Al frente de toda la Organización está la central, situada en Majadahonda (Madrid). Del Director Gerente, máximo órgano ejecutivo de la Mutua, dependen los directivos de central, cada uno al frente de una dirección funcional.

Las direcciones de central tienen las siguientes funciones, sobre toda la empresa:

- Dirección de Recursos Humanos: relaciones laborales, desarrollo de personas y Administración de Personal.
- Dirección de Administración y Control de Gestión: afiliación y cotizaciones, presupuestos, contabilidad y tesorería, control y planificación, auditoría: interna y externa, infraestructuras e inmuebles y proveedores.
- Dirección de Operaciones: sistemas de información, organización procesos, calidad de la Entidad, desarrollo, producción, organización y el Centro Técnico de Tramitación.
- Dirección de Relaciones Institucionales: grandes clientes y gestión externa.

Subdirección General

- Dirección de Prestaciones: prestaciones económicas, organización de centros asistenciales, servicios jurídicos y control técnico.
- Dirección de Prevención: área técnica y organización de la prevención.
- Dirección Médica: organización sanitaria, investigación, área médica, fisioterapia, enfermería y farmacia.
- Dirección de Hospitales: gestión de los hospitales de Sevilla, Vigo, Barcelona y Majadahonda.

Organización Territorial

El territorio nacional está dividido en 17 agrupaciones de provincias que denominamos Direcciones Regionales; al frente de cada una de ellas está un Director Regional.

*Actuación transparente
y diálogo abierto con
todas las partes.*

Dirección Regional	Ubicación
Andalucía Occidental (Cádiz y Huelva)	Jerez
Andalucía Oriental (Almería, Granada y Jaén)	Granada
Aragón, Rioja y Soria	Zaragoza
Barcelona Metropolitana	Barcelona
Canarias	Las Palmas
Cantábrica (Asturias, Cantabria y León)	Oviedo
Castilla	Valladolid
Castilla-La Mancha	Ciudad Real
Cataluña	Sabadell
Extremadura	Badajoz
Galicia	Vigo
Levante (Balears, Castellón y Valencia)	Valencia
Madrid	Madrid
Málaga y Córdoba	Málaga
Norte (Navarra y País Vasco)	Bilbao
Sevilla	Sevilla
Sureste (Albacete, Alicante y Murcia)	Alicante

Cada Dirección Regional comprende un conjunto de unidades de decisión, cuyo responsable es el director. Estas unidades de decisión, denominadas Unidades de Prestación de Servicios (U.P.S.), se crean en base al principio de la descentralización.

Auditoría y control financiero de la Intervención General de la Seguridad Social

De conformidad con la normativa aplicable, todos los estados financieros son auditados anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social.

Impactos, riesgos y oportunidades de FREMAP sobre la sociedad y viceversa

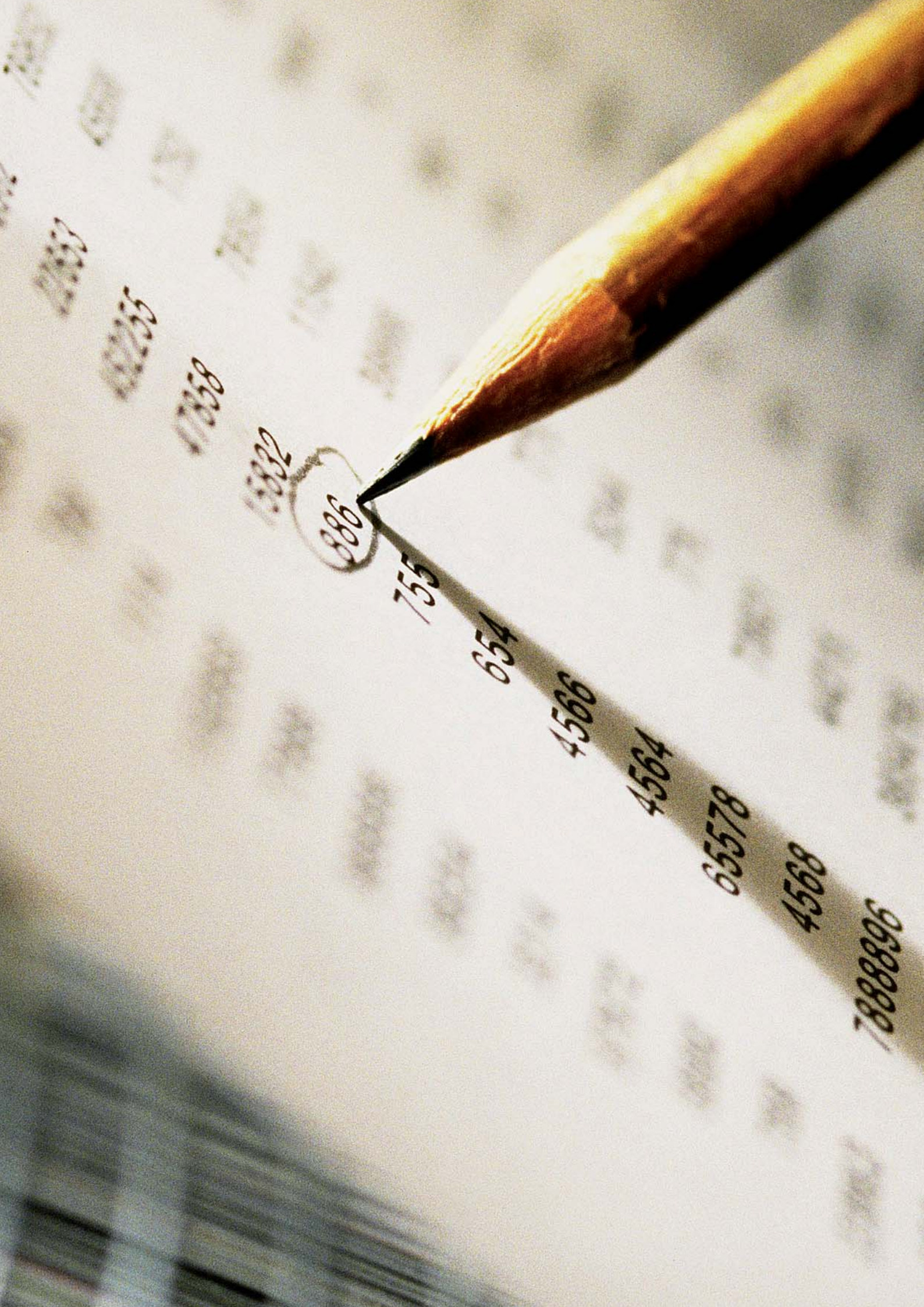
La labor de FREMAP tiene un impacto positivo y permanente sobre la sociedad española al prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, curar pronto y bien a quienes sufren dichas contingencias, pagar con rapidez las prestaciones correspondientes, rehabilitar a las personas y en muchos casos readaptarlas profesionalmente para ejercer un nuevo oficio. Aproximadamente uno de cada cuatro trabajadores de nuestro país está protegido por FREMAP. Este impacto se traduce en la confianza y la seguridad de unos cuatro millones de personas. Otros impactos de la actividad de la mutua afectan positivamente a la investigación médica, a la eficiencia del sistema de seguridad social español y al impulso de la cultura de sostenibilidad y de los derechos de las personas con discapacidad. Entre los riesgos que la actividad de FREMAP pueda representar para la sociedad, el único destacable es la inevitable producción de residuos biosanitarios, a cuyo correcto tratamiento dedicamos todos los esfuerzos necesarios. Las oportunidades que FREMAP proporciona a sus empresas mutualistas mediante una atención médica particularmente eficiente son considerables al lograr una reducción

importante del absentismo laboral y de su consiguiente merma de la productividad.

Las actuaciones del Servicio de Auditoría Interna, detectan, en su caso; la asunción de riesgos no conformes con los criterios establecidos.

A la inversa, el principal impacto sobre la labor de FREMAP viene determinado por el propio índice de incidencia de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Para reducir ese impacto, FREMAP concede la mayor importancia a la prevención con cargo a cuotas y a la sensibilización de las empresas mutualistas respecto a los riesgos laborales. Entre los riesgos que soporta FREMAP, se puede afirmar que éstos son equivalentes a los de cualquier gran empresa española, si bien minimizados por el altísimo nivel de solvencia patrimonial de la mutua.

Por último, las oportunidades que se abren ante FREMAP se derivan de su colaboración con la Seguridad Social.



886

755

654

4566

4564

65578

4568

7888896

8882

10338

42235

2883

[Compromiso de FREMAP con la Responsabilidad Social]

Política de Responsabilidad Social, 21

El Pacto Mundial
de las Naciones Unidas, 22

Código de Conducta, 23

FREMAP, la Responsabilidad
Social y sus grupos de interés, 23





[Compromiso de FREMAP con la Responsabilidad Social]



La cultura de empresa de FREMAP se define y desarrolla en el documento “Principios Básicos de la Cultura de Empresa” cuya primera edición data de 1988.

En FREMAP “entendemos por cultura de empresa el conjunto de principios compartidos por los miembros de una organización, que identifican a la empresa diferenciándola de las demás y que determinan las relaciones tanto entre trabajador y empresa como entre empresa y sociedad”. El desarrollo y la aplicación del conjunto de principios que conforman este documento por todas las personas que integran FREMAP constituyen lo que la Entidad denomina gestión por valores.

La cultura de empresa es fuente de inspiración continua para FREMAP. De hecho, todas las actividades que se realizan y todos los enfoques que se presentan en esta Memoria, constituyen un despliegue de la misma.

Los valores y principios éticos de la Mutua, además de reflejarse en la totalidad de los Principios Básicos de la Cultura de Empresa, fueron reforzados en 2004 con la publicación de su Código de Conducta, en el que se recogen las principales normas de actuación con respecto a empleados, clientes, asesores laborales, proveedores, competidores, administraciones públicas y sociedad.

Dichos principios básicos han sido revisados y modificados en cinco ocasiones. El proceso de revisión de la cultura de empresa toma, como principales inputs, los cambios en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y del entorno, así como los resultados de la encuesta de cultura de empresa.

El documento “Principios Básicos de la Cultura de Empresa” es distribuido a todas las personas de FREMAP. De la misma manera se actúa con el documento Código de Conducta. Ambos documentos son remitidos a clientes, colaboradores y proveedores y están además en la página Web a disposición de quien le pueda interesar.

La misión de FREMAP es “procurar un tratamiento integral de la salud del trabajador con una atención cercana, humanista y personalizada, que responda a la confianza depositada por nuestros mutualistas y contribuya al uso eficiente de sus recursos”.

La visión de FREMAP consiste en “reforzar nuestra posición de liderazgo, aspirando a ser reconocidos como institución de referencia en la sociedad por los valores que inspiran nuestra actuación, por la excelencia en el servicio prestado y por el talento de cada uno de nuestros profesionales”.

Política de Responsabilidad Social

En los Principios Básicos de la Cultura de Empresa, se indica que “FREMAP asume su Responsabilidad Social en todas sus actuaciones, colaborando con ello, activamente, al progreso de la sociedad”.

FREMAP ha desarrollado y establecido su política de Responsabilidad Social entendiendo como tal el conjunto de directrices y objetivos generales que guían las actuaciones de la Mutua en relación con su responsabilidad ante la sociedad.

En este sentido FREMAP se compromete a:

- Desarrollar un sistema de gestión que le permita conseguir una mejora continua de su Responsabilidad Social, para lo que se han tenido en cuenta las normas internacionales sobre esta materia.
- Respetar, en la relación con sus empleados, la igualdad de oportunidades y de trato, su privacidad y su libertad de opinión; garantizar la existencia de un entorno de trabajo seguro y saludable, la formación necesaria, la estabilidad en el empleo y una retribución justa. Asimismo en el Código de Conducta se ha incluido el compromiso de evitar toda forma de persecución psicológica.
- Promover en todos los empleados un mayor grado de solidaridad, responsabilidad y participación social; con este objetivo se ha fijado por la Comisión de Acción Social, la estrategia a desarrollar sobre esta materia.
- Difundir y hacer cumplir la legislación nacional y las normas de derecho internacional, por lo que se someten los sistemas de gestión a auditorías externas y se publican informes de progreso sobre el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de la ONU.
- Ofrecer a sus clientes un servicio de calidad en el plazo acordado, asesorarles para que su entorno de trabajo sea seguro y saludable,

FREMAP asume su responsabilidad social en todas sus actuaciones colaborando al progreso de la sociedad.



proteger la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos, adoptar una actitud de honestidad y disponer de procedimientos para el tratamiento de sugerencias y reclamaciones; para garantizar el cumplimiento de este compromiso a sus clientes, ha desarrollado un sistema de gestión de la calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2000, auditado por entidades externas.

- Asesorar a sus proveedores para que su gestión sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas y mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos, mediante la adopción de criterios de calidad, medioambientales y sociales para la evaluación de proveedores.
- Impedir prácticas de competencia desleal y eliminar cualquier información tendenciosa de sus competidores, compromiso incluido en el Código de Conducta.

[Compromiso de FREMAP con la Responsabilidad Social]

- Sostener con la Administración una relación de transparencia, honestidad y colaboración, igualmente asumida en el Código de Conducta.
- Fomentar en la sociedad actuaciones de formación, investigación y divulgación para mejorar la seguridad, salud y reintegración laboral de los ciudadanos e impulsar un sistema de mejora continua de su gestión medioambiental. FREMAP pone a disposición de sus clientes el asesoramiento en temas de prevención y salud. Dispone de un Área de Readaptación Profesional galardonada con el



premio Reina Sofía. Ha desarrollado un sistema de gestión medioambiental certificado en base a la norma UNE-EN ISO 14.001.

- Sustentar un canal de comunicación social, con criterios de transparencia, fomentando una relación de cooperación con las autoridades y un diálogo abierto con las partes interesadas, a cuya disposición pone esta política. Para dar cumplimiento a estos canales de comunicación, se dispone de la página Web, de la intranet y de la revista FREMAP Magazine.
- Gestionar eficaz y eficientemente, compatibilizando su actividad empresarial con el ejercicio de su Responsabilidad Social, lo que se recoge en el Informe Económico Anual y en el Informe Anual de Responsabilidad Social. Estos puntos marcan la base para la identificación y la selección de los grupos de interés de FREMAP.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

FREMAP se ha adherido al Pacto Mundial de la ONU en el año 2002 y es socio de la Asociación Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas ASEPAM.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético, destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Así mismo la empresa que se adhiere al Pacto, adquiere el compromiso de ir dando cuenta a la sociedad, de manera pública y transparente, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de los informes de progreso.

La empresa que se adhiere a este Pacto, debe respetar en su gestión los diez principios en los que se basa el Pacto Mundial:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

FREMAP cumple el Pacto Mundial de la ONU como respuesta a su compromiso social.

Código de Conducta

Para lograr una actuación ética y socialmente responsable no es suficiente una declaración posibilista; es necesario articular en el seno de la empresa un sistema de gestión de la ética y de la Responsabilidad Social, para lo que se requiere que directivos y empleados asuman, se identifiquen y respeten, los valores básicos de la cultura de empresa. Ello exige adoptar medidas de gestión, plasmadas en el Código de Conducta, consultable online, que recoge las normas de actuación con los afectados por la actividad que desarrolla la Entidad.

FREMAP, la Responsabilidad Social y sus grupos de interés

Proceso de determinación de aspectos

Este compromiso de la Mutua se concreta, tanto interna como externamente, en la forma de entender y gestionar la Responsabilidad Social, en la respuesta a las principales tendencias, en la incorporación en su comportamiento y en sus actividades de las preocupaciones de los grupos de interés y de las expectativas sociales de mayor relevancia. A partir de estos elementos, FREMAP



identifica y gestiona sus principales riesgos y oportunidades, delimita los aspectos más relevantes que afectan a su responsabilidad y define las líneas básicas de su estrategia.

La interacción de FREMAP con sus grupos de interés forma parte de su cultura de empresa. De especial relevancia es el Código de Conducta, que nace en 2004 como consecuencia de la detección, por parte FREMAP, de una necesidad de mayor concreción.

En el Código de Conducta se han definido las líneas básicas a seguir por FREMAP y sus empleados, en las relaciones con sus grupos de interés: clientes, los propios empleados, proveedores, competidores, administración pública, sociedad, asesorías laborales y aliados en Responsabilidad Social.

[Compromiso de FREMAP con la Responsabilidad Social]

Grupo de interés	Canal de comunicación	Información facilitada
Proveedores	Sistema de Calidad. Código de Conducta y Cultura de Empresa. Política de Responsabilidad Social.	Gestión. Selección y evaluación. FREMAP considera a sus proveedores parte integrante de la empresa, integrándolos en grupos de trabajo y comités de asesoramiento. Recepción de pedidos y suministro directo, sin almacenamiento en FREMAP. FREMAP asume su compromiso de asesorar a sus proveedores para que su gestión sea socialmente responsable, estableciendo relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas, manteniendo la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos. Participación notable por parte de los proveedores en las actividades de Acción Social de FREMAP.
Administraciones públicas	Instituto Nacional de Seguridad en el Trabajo. Servicios públicos de Salud. Inspecciones médicas.	Firma de convenios de colaboración, a nivel provincial y autonómico para favorecer una gestión eficaz de la gestión de las prestaciones por ITCC Concierto Marco con el INSS Plan general de Actividades preventivas de la Seguridad Social.
Asesores laborales	Boletines. Hojas legislativas. Revista FREMAP FREMAP Online. Jornadas. Carpetas informativas.	Cultura de Empresa.
Aliados en Responsabilidad Social	Colaboración en proyectos sociales. Mejora de la transmisión de conocimientos vía reuniones estructurales. Aportación mediante el voluntariado.	Proyectos con ONG's y fundaciones como: Cruz Roja, Entreculturas, Banco de Alimentos, Fundación Valora, Asociación Española contra el Cáncer, Fundación África Directo, Fundación Atabal, "Vida sin Barreras", etc.
Resto de Mutuas (competidores)	Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT).	Grupos de trabajo. Convenios de colaboración con universidades. Participación en estudios a nivel sectorial y de intercomparación de mutuas.
Sociedad	www.fremap.es Revista FREMAP.	Información de la Mutua.
Empleados	Intranet. Circulares. Comunicación vertical.	Cultura de empresa. Definiciones de política empresarial. Estrategias y estructura. Sugerencias.
Clientes	www.fremap.es Revista FREMAP. FREMAP Online Jornadas. Carpetas informativas.	Encuestas. Cultura de Empresa. Reclamaciones. Sugerencias.



[FREMAP y sus clientes]

Calidad FREMAP,	28
Sistema de Gestión de Calidad,	28
Acreditaciones y Certificaciones,	29
Gestor Integral,	30
Atención al cliente y gestión de las reclamaciones,	30
Centros de servicio,	32
Publicaciones,	32
Encuestas,	33
Norma UNE-EN ISO 9001:2000,	34
Sello de Excelencia Europea,	34
Seguridad y salud laboral,	35
Asistencia sanitaria,	36
FREMAP Asistencia (Línea 900),	37
Asistencia social,	37
Confidencialidad y protección de datos,	39
Disponibilidad de sistemas,	39
FREMAP en Internet,	40
Auditorías internas,	41





[FREMAP y sus clientes]



Calidad FREMAP

FREMAP es una organización con vocación de servicio, preocupación constante por la calidad, y cuyo objetivo principal es la satisfacción de nuestras empresas asociadas y trabajadores protegidos, como así queda patente en su Cultura de Empresa:

Para ello somos conscientes de que la excelencia en el servicio requiere disponer de los mejores profesionales, ofrecer un trato diferencial, cercano y personalizado y haciéndolo además todo ello de forma eficiente. Por todo esto:

- Mantenemos el compromiso con la excelencia en el servicio, personificado en la figura del gestor integral, asegurando así un trato personalizado para cada uno de nuestros clientes.
- Entendemos que para ofrecer un servicio excelente, nuestros empleados deben ser centro

de nuestros esfuerzos, promoviendo la formación, el desarrollo profesional y su fidelidad, e incentivando el sentimiento vocacional y el orgullo de pertenencia.

- Fomentamos la innovación, la investigación y la divulgación de nuestra práctica especializada.

FREMAP apuesta por la mejora continua del servicio ofrecido. Sabemos que para satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes, debemos ofrecer un servicio excelente fruto del trabajo de todos, como así se describe en nuestra Cultura de Empresa:

¿Qué esperan de FREMAP nuestros clientes? Que prevengamos los accidentes y que, si llegan a producirse, curemos eficientemente a los accidentados. Para ello es necesario que quienes integramos FREMAP, tengamos vocación de liderazgo y dispongamos de medios que nos permitan desarrollar una gestión eficiente de los recursos.

Sistema de Gestión de Calidad

Para alcanzar los objetivos descritos anteriormente, FREMAP desarrolla un sistema de calidad caracterizado por:

- Proporcionar una documentación escrita que sirva de ayuda y referencia a los empleados, y garantice una prestación del servicio uniforme en los aspectos esenciales, de modo que la actuación resulte sistemática y se eviten errores.
- Las actividades esenciales se desglosan en procesos, documentados por procedimientos escritos, cuyo seguimiento se realiza mediante índices que permiten medir la calidad de los servicios prestados y planificar futuras actuaciones dirigidas a su mejora.
- Elaboración de un plan de formación para los empleados de FREMAP, de modo que cuenten con los conocimientos necesarios para el desarrollo de su trabajo.

- Disposición de recursos materiales adecuados y suficientes.
- La selección de servicios externos cualificados y el seguimiento de sus actuaciones, de modo que se pueda garantizar la calidad de su servicio.
- El Sistema de Calidad anualmente analiza de forma automática los proveedores de su ámbito de responsabilidad a través de las disconformidades producidas. Durante 2008 se han abierto un total de 1.067 disconformidades: el 58,76% debidas a averías en equipos y 32,23% por incumplimiento de especificaciones en productos y/o servicios.
- El seguimiento por la Dirección de los resultados de calidad, de modo que es posible realizar los cambios oportunos para obtener una mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realización de un programa anual de auditorías de calidad que permite conocer el grado de implantación real.
- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Esta política se revisa periódicamente por la Dirección de FREMAP para su adecuación a sus objetivos.

Acreditaciones y Certificaciones

FREMAP, como consecuencia de su compromiso con la mejora continua de la calidad, y como garantía para sus clientes, ha recibido los siguientes reconocimientos, emitidos por Certificadoras acreditadas.

Año	Acreditación	Sistema afectado
1985	ENAC	Laboratorio de Metrología Tridimensional
1987	AIHA	Analítica, Higiene industrial (desde 2006 corresponde a la Sociedad de Prevención de FREMAP)
1996	UNE-EN ISO 9001:2000	Sistema de aseguramiento de la Calidad FREMAP
1998	STANDARD & POOR'S	Solidez financiera
2000	UNE-EN ISO 14001	Sistema de Gestión Medioambiental
2001	MADRID EXCELENTE	Sistema de Calidad
2002	SERVICIOS DE PREVENCIÓN	Servicio de Prevención Propio
2003	SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA	Sistema de Calidad
2006	SELLO ORO +500 DE EXCELENCIA EUROPEA	Sistema de Calidad

Todas las acreditaciones y certificaciones anteriormente referidas están vigentes a 31 de diciembre de 2008.

Premios y Reconocimientos

Durante 2008 FREMAP ha sido galardonada con el premio Madrid Excelente, otorgado por la Comunidad de Madrid, marca de calidad que reconoce el compromiso con la excelencia de las mejores empresas, aquellas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la satisfacción de las personas y la contribución activa al desarrollo económico y social. Los criterios de calidad se asientan, desde el punto de vista técnico, en tres módulos básicos: la Excelencia, la Responsabilidad Corporativa y la Responsabilidad de los consumidores.

FREMAP asimismo ha sido reconocida con el Primer Premio a la Mejor Comunicación Oral

[FREMAP y sus clientes]

del VIII Congreso Nacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA).

Por parte del Excelentísimo Ayuntamiento de Alcorcón, FREMAP ha sido premiada como empresa con la mejor práctica innovadora dentro de la V Edición de los Premios de Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Gestor Integral

La figura del Gestor Integral, creada en 1992 con el objetivo de que sea el interlocutor único de las empresas, para dar una respuesta personalizada a sus problemas y a los de los trabajadores protegidos, continúa fortaleciéndose en nuestra Organización. En este sentido, se ha continuado con el análisis en profundidad orientado a la mejora continua de este modelo de gestión, para lo que se están revisando las funciones y tareas que desempeña actualmente el Gestor Integral con el objetivo de reducir el número de tareas administrativas que realiza y mejorar su capacidad de gestión en aquellas que aportan valor al mutualista y sus trabajadores.

Durante el año 2008 se ha continuado con el impulso a las evaluaciones de gestores y se ha concluido con el modelo de evaluación existente en el que la decisión final se tomaba en la Central pasando, a partir de 2009, a tomarse esta decisión por los Directores Regionales directamente.

Atención al cliente y gestión de las reclamaciones

Con efecto 1 de enero de 2008, inició su actividad el Servicio para la Defensa del Cliente de FREMAP, formado por la Oficina de Atención al Cliente y el Defensor del Paciente.

La Oficina de Atención al Cliente tiene las siguientes funciones:

- Atender y resolver las reclamaciones de los clientes de FREMAP.
- Realizar recomendaciones e indicaciones derivadas de las reclamaciones recibidas, sobre aquellas actuaciones que pudieran mejorarse.
- Atender y resolver, de forma especializada, las reclamaciones de contenido medioambiental que afecten a los centros e instalaciones de FREMAP.

El Defensor del Paciente tiene como función proteger los derechos de los pacientes atendidos por FREMAP. Su principal objeto es intermediar en los conflictos que planteen los usuarios del servicio de asistencia sanitaria de FREMAP, sobre aspectos relativos al funcionamiento de este servicio.

Para los clientes de FREMAP, este Servicio les ofrece una vía para resolver sus problemas con la Mutua, con las siguientes características:

- El problema planteado se revisa fuera del ámbito de decisión del centro donde se ha producido.
- Se revisa por el Servicio de Defensa del Cliente que actúa con unidad de criterio.
- Las recomendaciones de este Servicio se emiten en menos de 10 días, salvo que, excepcionalmente, el contenido de la reclamación requiera ampliar este plazo a 30 días.

Con el Servicio de Defensa del Cliente, FREMAP dispone de una visión de conjunto de los problemas planteados por sus clientes, lo que permite detectar los fallos en la prestación del servicio y en consecuencia mejorar su calidad.

En el ejercicio 2008, se han recibido 2.010 reclamaciones. En relación con el ejercicio 2007, las reclamaciones recibidas se han incrementado en un 30%.

A continuación se detallan las reclamaciones recibidas, desglosadas por las causas que han dado origen a las mismas:

- Alta médica: 490, el 24,4% del total (24,7% en 2007).
- Asistencia sanitaria inadecuada: 302, el 15 % del total (11,4% en 2007).
- Calificación como enfermedad: 277, el 13,8% del total (16,1% en 2007).
- Trato: 277, el 13,8% del total (11,4% en 2007).
- Prestaciones económicas y transporte: 244, el 12,1% del total (7,5% en 2007).
- Asistencia sanitaria, informe médico: 135, el 6,7% del total (3,4% en 2007).
- Asistencia sanitaria, demora: 111, el 5,5% del total (7% en 2007).
- Asistencia sanitaria, tratamiento: 81, el 4% del total (7,6% en 2007).
- Asistencia sanitaria, diagnóstico: 42, el 2,1% del total (4,4% en 2007).
- Instalaciones: 27, el 1,3% del total (1% en 2007).
- Embarazo de riesgo: 16 reclamaciones, el 0,8% del total (0,4% en 2007).
- Otros: 6, el 0,3% del total (4,8% en 2007).
- Delta: 2, el 0,1% del total (0% en 2007).

El Servicio de Defensa del Cliente de FREMAP responde todas las reclamaciones recibidas; el tiempo medio de respuesta se ha situado en ocho días.

De las reclamaciones recibidas, 1.011 (50,3%) se ha aceptado, total o parcialmente, su solicitud y en 999 (49,7%) se ha denegado su petición.

Reclamaciones aceptadas:

- En 109 reclamaciones se ha entregado al paciente el informe médico solicitado o el duplicado de su historia clínica.
- En 115 reclamaciones se ha aceptado, al menos parcialmente, la solicitud económica del promotor de la reclamación.
- En 340 reclamaciones se han solicitado disculpas al paciente por el tiempo de espera o por el trato.
- En 416 reclamaciones se ha considerado necesario que el paciente fuera visto en su consulta por el Jefe Regional del Servicio Médico o por el médico especialista en

En 2008 nace el Servicio para la Defensa del Cliente como garantía del compromiso de FREMAP.



traumatología, con el objetivo de valorar si se debía modificar el tratamiento médico, si el alta médica debía anularse o se debía aceptar que las lesiones del paciente se derivaban de un accidente de trabajo.

- En 4 reclamaciones se ha aceptado que la reclamante se encontraba en una situación de riesgo para el embarazo o lactancia.
- En 24 reclamaciones se ha solicitado disculpas por el mal funcionamiento de las instalaciones o por el cierre del centro asistencial antes de su hora de cierre oficial.

Reclamaciones rechazadas:

- 235 se refieren a disconformidad con la asistencia sanitaria.
- 328 corresponden a no conformidad con el alta médica.
- 213 muestran su disconformidad por no considerar las lesiones derivadas de un accidente de trabajo.

[FREMAP y sus clientes]

- 129 se refieren a solicitudes económicas.
- 74 corresponden a tiempo de espera, trato o falta de información.
- 2 se refieren al programa Delta.
- 12 corresponden a solicitudes de situaciones de riesgo para el embarazo o lactancia.
- 3 se refieren a instalaciones.

Centros de servicio

La estrategia de FREMAP dirigida a disponer de centros asistenciales en los lugares más demandados por nuestros clientes, se basa en los siguientes criterios:

- Creación de nuevas UPS a medida que las ya existentes excedan el tamaño considerado óptimo para prestar un buen servicio.
- Que la mejora de la calidad del servicio y el acercamiento al cliente llegue al mayor colectivo protegido.

FREMAP dispone en la actualidad de 207 centros asistenciales y de servicio, de los cuales 4 son centros de cirugía mayor ambulatoria y 4 hospitales, y participa en dos centros intermutuales; en esas instalaciones son atendidos más del 80% de los accidentados de trabajo de empresas asociadas a FREMAP. En 2008 inició su actividad el centro de Parla (Madrid), Ronda (Málaga), Huercal-Overa (Almería), Mondragón (Guipúzcoa), Porriño (Pontevedra) y La Laguna (Tenerife).

Publicaciones

FREMAP concede una extraordinaria importancia a la información externa e interna, y edita para ello diversas publicaciones tanto periódicas como no periódicas dirigidas a las audiencias de mayor relevancia para la labor de la mutua: empresas clientes, trabajadores autónomos, sector médico, sector jurídico y por supuesto los empleados de la empresa.

El hilo conductor de todas las publicaciones de la empresa es compartir puntual y eficazmente con sus destinatarios la información de interés y el conocimiento desarrollado. La transversalidad es uno de los valores por los que apuesta FREMAP al aportar a públicos diversos no solamente el conocimiento propio de su ámbito, sino también la información relevante surgida en los demás ámbitos, de actuación de la Mutua. Las publicaciones de FREMAP son de carácter gratuito.

En 2008, cabe destacar las siguientes publicaciones editadas por FREMAP:

- La revista trimestral FREMAP Magazine continuó en 2008 su andadura, editando en el año un total de 138.200 ejemplares (es decir, una media de 34.550 por número). En su noveno año de publicación, FREMAP Magazine continuó su labor informativa sobre el sector del mutualismo y sobre la actividad propia de la empresa. La revista se esforzó particularmente en aportar a los lectores artículos, reportajes y entrevistas de carácter divulgativo y de interés interdisciplinario, ya que su público es el más amplio y multisectorial de todos los canales de información de FREMAP.

Entre los contenidos de FREMAP Magazine cabe destacar el interés por los casos de buenas prácticas de nuestras empresas asociadas, cuya experiencia se pone a la disposición de las demás empresas y de la audiencia de la revista en general.

- Dípticos, trípticos, folletos y otras publicaciones no periódicas sobre numerosos aspectos de la actuación de FREMAP y, muy especialmente, respecto a su labor de prevención con cargo a las cuotas.
- Libros destinados a compartir el conocimiento desarrollado en FREMAP, particularmente en el ámbito médico.
- Material audiovisual de diversa índole.
- Publicaciones online, y particularmente el portal corporativo www.fremap.es, que en 2008 continuó ofreciendo a diversos públicos

un conjunto de servicios e información permanentemente actualizada.

Resulta importante completar este apartado haciendo mención, una vez más, a la labor constante de FREMAP en la redacción de artículos para revistas y otras publicaciones ajenas tanto generalistas como especializadas. Es particularmente en el ámbito de las monografías donde FREMAP aporta un mayor valor a las publicaciones médicas, de seguridad y de otra índole, al difundir el conocimiento técnico y científico desarrollado por la empresa.

Encuestas

El objetivo de nuestras encuestas es conocer mejor la opinión que nuestros clientes y trabajadores protegidos tienen sobre FREMAP. Solicitamos a las empresas y a los pacientes la contestación de encuestas destinadas a medir nuestra capacidad de orientación al cliente, respecto a cuestiones como el trato, la información, las instalaciones, el servicio recibido, la rapidez y el tiempo de espera.

Se ha iniciado un proyecto de mejora respecto a la medida de la calidad percibida por nuestras empresas mutualistas, a través del canal telefónico, con el fin de aumentar su fiabilidad y la representación de la muestra. Por este motivo durante el año 2008 no se han remitido encuestas a las empresas.

Los resultados de estas encuestas a pacientes permiten a nuestra Organización conocer el grado de satisfacción del cliente, detectar las mejoras necesarias y aumentar la adecuación de nuestros servicios a las necesidades reales de nuestros clientes.

Año a año se constata una mejora progresiva en casi todos los aspectos medidos o cuando menos un mantenimiento de las posiciones alcanzadas. Los resultados obtenidos durante el año 2008 son prácticamente un reflejo de los obtenidos durante el año 2007.

Las encuestas valoran el servicio prestado y detectan la necesidad de mejorar la calidad de nuestro sistema.



Como en ocasiones anteriores, el análisis de las encuestas realizadas ha motivado medidas como:

- La difusión continuada de la cultura de empresa, centrada en el servicio al cliente.
- La acción constante de detección de necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- La estandarización de los procesos internos y de prestación de servicios.
- La introducción regular de mejoras relevantes en los productos y servicios de FREMAP.
- La mejora constante de las relaciones con nuestros clientes.

A lo largo del ejercicio 2008 se han entregado 217.792 encuestas de satisfacción de pacientes, analizándose un porcentaje del 17,99%.

Desglosados los principales parámetros, podemos ver la evolución que han seguido:

Indicadores	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Instalaciones	8,2	8,2	8,6	8,6	8,6	8,6	8,7	8,8	8,7
Tiempo de espera	8,0	8,1	8,3	8,2	8,1	8,3	8,3	8,4	8,4
Asistencia recibida	8,4	8,4	9,0	8,9	8,9	9,0	8,9	9,1	8,9
Trato recibido del personal	8,9	8,9	9,2	9,1	9,2	9,2	9,2	9,3	9,2
Información facilitada	8,2	8,2	8,8	8,8	8,8	8,8	8,8	9,0	8,8
Servicio de rehabilitación	8,6	8,6	9,3	9,2	9,2	9,3	9,2	9,0	8,9
Oficinas	8,0	8,0	8,8	8,8	8,7	8,8	8,7	8,7	8,6
Valoración general	8,5	8,5	8,9	8,9	8,8	8,9	8,9	8,9	8,8

Encuestas hospitales

Se ha implantado un nuevo proceso de homogeneización de encuestas para los hospitales de FREMAP, de tal forma que se ha trabajado en un mismo formato para todos los hospitales.

A continuación se detalla modelo de información a 31 de diciembre de 2008, de forma agrupada según los aspectos más importantes que se valoran en la encuesta.

Se han analizado un total de 2.053 encuestas

Tiempo de espera	Porcentaje			
	Muy corto	Corto	Normal	Excesivo
Urgencias	32,22	34,03	30,90	2,85
Admisión	35,03	36,74	26,76	1,47
Consultas	24,24	36,73	35,81	3,22
Rehabilitación	28,40	36,19	32,88	2,53

Atención	Porcentaje			
	Excelente	Buena	Regular	Mala
Urgencias	47,65	49,07	2,57	0,71
Admisión	44,42	52,80	2,66	0,12
Consultas	57,08	40,58	2,17	0,17
Rehabilitación	68,10	28,39	2,39	1,12
Habitaciones	61,47	36,55	1,60	0,38
Comedor	30,46	58,92	9,22	1,40
Acompañantes	39,73	56,80	3,27	0,20
Valoración global	36,93	61,18	1,79	0,10

Norma UNE-EN ISO 9001:2000

Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio y como garantía para sus clientes, FREMAP ha desarrollado el sistema de calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2000, certificado por AENOR desde 1996. En 2008 AENOR realizó auditoria de renovación de la certificación; en el informe correspondiente se afirma que el sistema se encuentra adaptado a las actividades desarrolladas por la Organización, así como a su política corporativa. Se constata que el sistema de gestión sigue cumpliendo con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000.

Sello de Excelencia Europea

Nuestro objetivo de mejorar la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes, ha determinado que en la actualidad estamos aplicando un modelo de gestión en base al modelo de Excelencia empresarial de EFQM. A estos efectos en el año 2006 FREMAP obtuvo el Sello de Excelencia Europea en el nivel +500, máximo nivel alcanzable y que sólo ostentan una veintena de empresas españolas. Durante el año 2008, FREMAP ha realizado una autoevaluación de acuerdo con el modelo EFQM y una memoria que ha sido examinada por un grupo de auditores

externos, renovándose la certificación sello de oro +500 con más puntuación de la obtenida en 2006.

Este modelo de gestión ha supuesto integrar ciertos principios considerados fundamentales y que son comunes a todas las organizaciones líderes.

Los principios del modelo de gestión EFQM son los siguientes:

- Enfoque hacia los resultados.
- Orientación al cliente.
- Liderazgo y constancia en los objetivos.
- Gestión por procesos y hechos.
- Desarrollo e implicación de las personas de la Organización.
- Aprendizaje, innovación y mejora continua.
- Desarrollo de alianzas.
- Responsabilidad Social.

Estructuralmente el modelo de EFQM, tiene nueve criterios de los que cinco de ellos son agentes facilitadores: Liderazgo, Política y Estrategia, Personas, Alianzas y Recursos, y Procesos. Los otros cuatro son resultados: Clientes, Sociedad, Personas y Resultados claves de rendimiento.

Los criterios que hacen referencia a un criterio facilitador, tratan sobre lo que la Organización hace. Los criterios que hacen referencia a resultados, tratan sobre lo que la Organización logra. Los resultados son consecuencia de los agentes facilitadores.

Seguridad y salud laboral

Durante el ejercicio 2008, FREMAP ha efectuado conforme al Plan de Actividades Preventivas de la Seguridad Social las siguientes actividades:

- Dentro de la difusión de la prevención, el “Servicio de Información de Prevención de FREMAP” ha efectuado 207 comunicaciones, alcanzado los 19.153 suscriptores, con un

FREMAP proporciona los mejores cuidados a los trabajadores, minimizando las lesiones o enfermedades producidas.



- incremento del 17% sobre los del año anterior.
- Dirigidas a la reducción de la siniestralidad de las empresas, se han efectuado más de 43.000 informes de accidentabilidad y un programa de asistencia directa a 5.984 empresas.
- En materia de divulgación, con objeto de fomentar la integración de la prevención, se han desarrollado 181 jornadas, que han contado con más de 10.000 inscripciones.
- Se han incorporado al “Catálogo de Publicaciones de Prevención”, 40 unidades didácticas en formato CD, publicaciones de buenas prácticas por actividad y 26 modelos de carteles y trípticos dirigidos a las campañas de sensibilización de los trabajadores.

La actuación desarrollada supera las 89.000 actividades de prevención que han alcanzado a más de 32.000 empresas.

En cuanto al objetivo de reducción de accidentes, al finalizar el ejercicio, el índice incidencia

[FREMAP y sus clientes]

(porcentaje de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con baja en relación con los trabajadores protegidos) era de 6.13%, inferior en 0.68 puntos al del ejercicio anterior.

Asistencia sanitaria

FREMAP orienta la asistencia sanitaria a la recuperación de las lesiones derivadas de cualquier actividad profesional. Asimismo,



contribuye a la mejora de la salud de la población laboral por medio de la revisión médica de pacientes con enfermedad común o accidente no laboral.

Se trata de proporcionar los mejores cuidados a los trabajadores, de tal forma que se minimicen las consecuencias de las lesiones o enfermedades producidas, logrando una pronta y total recuperación y la reincorporación a su trabajo habitual.

Para ello, FREMAP, dispone de una amplia red con 157 centros propios de asistencia sanitaria ambulatoria, 4 hospitales y más de 790 conciertos sanitarios, repartidos por todo el territorio nacional. Junto a los centros sanitarios anteriores, cuenta con 4 centros de cirugía mayor ambulatoria en funcionamiento (Jerez, Zaragoza, Málaga y Valladolid) con el objetivo de adelantar aquellas intervenciones quirúrgicas que no precisan hospitalización

postquirúrgica. Estos servicios están dotados y diseñados con los medios más adecuados y con los mejores profesionales, orientados a proporcionar una asistencia sanitaria de mayor calidad.

La asistencia sanitaria se dispensa en consonancia con los valores de nuestra cultura de empresa y en especial, con nuestros principios de Responsabilidad Social:

- Hacer uso de protocolos establecidos para llevar a cabo una valoración clínica.
- Evitar que la primera impresión que percibamos del paciente condicione la eficacia de la actuación sanitaria.
- Trabajar en equipo es la única vía operativa para conseguir los objetivos planteados, por los que los miembros del servicio médico deben participar activamente junto a los responsables de la gestión técnica y social.
- Reafirmar los criterios del médico en base a una actuación rigurosa, coherente y vinculada al consenso con el resto de los miembros del equipo de gestión.
- Renunciar a posturas personales, en función de la opinión consensuada del resto del equipo.
- Potenciar la capacidad de resolución en la actuación médica.
- Tener en cuenta que actúan causas de carácter socio-económico asociadas a las sanitarias y que, lamentablemente, existen trabajadores de baja para los que, no obstante, respecto a la posibilidad de curación médica, confluyen grandes dificultades para su reincorporación laboral. El equipo de FREMAP y, dentro del mismo, los miembros del servicio médico, deben contribuir con su labor, a un reparto justo de la prestación económica de incapacidad temporal.
- Valorar detenidamente las diferentes situaciones clínico-laborales que se presentan diariamente en consulta.
- Emitir juicios resolutivos, basados en una exhaustiva valoración clínica del paciente y en el conocimiento de las circunstancias reales de su actividad laboral, sin abusar nunca de pruebas o estudios complementarios.

- Prestar un cuidado exquisito en la confección de la documentación a realizar: informes médicos, informes de alta médica, autorización de pruebas o tratamientos, presentación de expedientes de incapacidad permanente o solicitud de iniciación de los mismos, etc.
- Ser rigurosos en su confección no sólo es útil en cada caso concreto, sino que, además, permite institucionalizar una imagen de la Mutua que se corresponda con la seriedad y el rigor con los que queremos trabajar en estas contingencias.
- Recordar que el paciente tiene derecho a estar informado en todo momento de nuestro criterio de actuación, así como respetar la confidencialidad de los datos personales.

En 2008 se ha prestado asistencia sanitaria en los Centros Asistenciales de FREMAP, a 697.760 pacientes, que han generado 2.059.223 consultas médicas. Igualmente, se han realizado 1.766.284 tratamientos de rehabilitación. El sistema hospitalario atendió a 76.114 nuevos pacientes que motivaron 12.128 ingresos y dieron lugar a 44.594 estancias. Además se atendieron 38.603 urgencias y se realizaron 11.800 intervenciones quirúrgicas.

FREMAP Asistencia (Línea 900)

FREMAP pone al servicio de sus mutualistas y trabajadores un canal telefónico de comunicación para proporcionar información sobre diferentes aspectos de su servicio: centros asistenciales propios y concertados, farmacias de 24 horas, traslados sanitarios, gestión de reclamaciones o gestión de citas médicas.

El servicio Línea 900 está siendo potenciado para seguir aumentando el número de servicios ofrecidos a las empresas asociadas y sus trabajadores.

Durante 2008 el servicio Línea 900 ha gestionado un total de 72.444 llamadas telefónicas.

FREMAP fomenta actuaciones de formación e investigación para mejorar la seguridad, salud y reintegración laboral de los trabajadores.



Asistencia social

El Trabajo Social está dirigido a todos los trabajadores que han sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional, que por la índole de su lesión o sus características personales plantean problemas de readaptación laboral o social.

A través del Trabajo Social, se logra mayor bienestar y atención al paciente durante su proceso médico. Contribuye a solucionar los problemas de carácter personal, económico y familiar provocados por su lesión. Busca la adecuada reintegración al puesto de trabajo, o a una nueva actividad laboral.

También apoya y ayuda a los familiares de los trabajadores que han fallecido como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional.

[FREMAP y sus clientes]

Las tareas más relevantes que desempeña son:

- Participa en el proceso del tratamiento médico-rehabilitador del accidentado para colaborar con él en su readaptación personal, social y laboral.
- Realiza con la familia del paciente un trabajo social, informativo y educativo.
- Colabora con la empresa en la solución de los problemas sociales-laborales.
- Gestiona las ayudas del Fondo de Asistencia Social a los trabajadores de las empresas mutualistas.



Gestión del Fondo de Asistencia Social

Está destinado a paliar las situaciones de necesidad motivada por accidente de trabajo y enfermedades profesionales en los gastos no cubiertos por el Sistema de Seguridad Social.

Se financia con las aportaciones procedentes del 10% de los excedentes de la gestión.

Las prestaciones que normalmente viene concediendo la Comisión, se estructuran en dos tipos:

Préstamos:

Se facilitan para devolver sin interés alguno y, normalmente, responden a situaciones de precariedad económica transitoria, que se prevén serán superadas por ingresos que el accidentado o sus beneficiarios obtendrán como consecuencia de indemnizaciones a las que tengan derecho

(derivadas del propio accidente del trabajo, del seguro de responsabilidad civil del automóvil u otros).

A fondo perdido:

Se conceden en función de las circunstancias de los accidentados, entre las que prevalece la existencia de una economía familiar precaria, que se agrava por el detrimento económico que ocasiona el accidente.

A lo largo de 2008, la Comisión ha mantenido 15 reuniones, en las que han concedido a fondo perdido 1.270 prestaciones por importe de 3.879.035,23 euros.

Por su finalidad, cabe destacar:

- Adaptación y eliminación de barreras arquitectónicas en viviendas de 32 accidentados (cuyas secuelas disminuyeron su movilidad y autonomía personal) por un total de 412.198 euros.
- Estado de necesidad por disminución de ingresos derivada de accidente de trabajo y enfermedad profesional: se han concedido 390 prestaciones que ascienden a 1.087.910 euros.
- Adquisición o adaptación de vehículos: 15 prestaciones por 80.123 euros.
- Ayudas técnicas a la autonomía personal: 16 prestaciones por importe de 17.763 euros.
- Ayudas para la instalación de actividades autónomas para incapacitados: una prestación por importe de 27.809 euros.
- Readaptación Profesional a incapacitados (incapacidad derivada de accidente de trabajo y enfermedad profesional): 86 prestaciones por importe de 572.863 euros.
- Gastos extraordinarios durante ingresos hospitalarios que requerían apoyo familiar: 175 prestaciones por importe de 248.158 euros.
- Para la reposición de diversas prótesis, 330 prestaciones por importe de 177.966 euros.
- Concesión de 198 ayudas a familiares de fallecidos por importe de 1.168.184 euros.
- 2 ayudas de estudios por importe de 5.428 euros.

Confidencialidad y protección de datos

FREMAP ha establecido una política interna de seguridad de la información que protege los derechos de los clientes, proveedores, empleados y colaboradores.

La seguridad de la información en FREMAP se concreta en unos principios que se despliegan a través de un conjunto de normas que, además de definir lo que hay que proteger y porqué, sirven de guía y respaldo para la implantación de las medidas de protección necesarias.

La organización para la seguridad de la información está formada por el Comité de Seguridad de los sistemas de información y el responsable de seguridad, que coordina las actuaciones en toda la Entidad. Mediante estos órganos se identifican riesgos en los sistemas de información, planificando y ejecutando las acciones necesarias que impidan su materialización.

Para garantizar el cumplimiento de la política, principios y normas de seguridad de la información, se establecen fundamentalmente tres mecanismos:

- Auditorías externas.
- Auditorías internas.
- Acciones de comunicación y formación continuas a todas las personas de FREMAP.

El Plan de Seguridad de FREMAP ha sido desarrollado de manera compatible con la norma ISO/IEC 17799 (norma de buenas prácticas en la gestión de la seguridad de la información).

La política de seguridad fue consensuada por todas las áreas de la Entidad y aprobada por la Dirección. Fue comunicada por el Director Gerente a toda la Organización en enero de 2001. Su integración en el sistema de gestión garantiza su divulgación, actualización y mantenimiento, y fortalece el grado de obligatoriedad y de control.

FREMAP garantiza la confidencialidad y el respeto a la privacidad de los datos de sus clientes.

La parte más operativa del Plan de Seguridad incluye, como ejes principales:

- Identificación, clasificación y control de activos.
- Formación y capacitación de las personas.
- Medidas de seguridad para esos activos: acceso, cifrado, equipamiento, comunicaciones, etc.
- Mantenimiento y administración.
- Monitorización y mediciones (Incidencias).

Los enfoques claves para la continua actualización, mejora y puesta al día del Plan de Seguridad, garantizando de esta manera su eficacia son, la gestión del riesgo, las auditorías y el plan de contingencias.

Disponibilidad de los sistemas

Los procesos de FREMAP están en gran medida soportados en herramientas informáticas, por lo que es crítico garantizar su disponibilidad para poder prestar un servicio adecuado a los trabajadores protegidos y a sus respectivas empresas.

FREMAP ha introducido en los últimos años las últimas novedades técnicas en materia de disponibilidad y rendimiento de los sistemas de información, e incluso tiene contemplado un plan de emergencias que garantiza una rápida respuesta en caso de catástrofe.

[FREMAP y sus clientes]

Por otra parte existe un Centro de Atención al Usuario capacitado para solucionar, de forma efectiva y rápida, las incidencias que tienen los usuarios. Dicho centro ha gestionado, durante el año 2008, 30.571 incidencias. Los usuarios de los sistemas de información cuentan con un sistema de envío y seguimiento electrónico de incidencias que se ha utilizado en el 98% de los casos, lo que agiliza la clasificación.

Las alertas registradas por los sistemas de monitorización de infraestructura de red,



han permitido la intervención proactiva sobre distintos elementos, lo que repercute directamente en la calidad y la disponibilidad de los servicios; prueba de ello es el elevado ratio de disponibilidad durante el año 2008, que se sitúa en el 99,96% de los sistemas fundamentales ubicados en el centro de proceso de datos.

FREMAP en Internet

A través de la web de FREMAP se divulgan las actividades de la entidad en sus diferentes campos de actuación. Además, y de forma explícita, se informa de las iniciativas específicas desarrolladas en el campo de Responsabilidad Social:

- Gestión de la Responsabilidad Social, donde se demuestra que está plenamente integrada en la gestión de FREMAP. Se incluye información como la correspondiente al

documento de cultura de empresa, el código de conducta, la política de Responsabilidad Social y los diferentes programas sociales desarrollados por la Entidad (readaptación profesional, asistencia social, compra de bienes y servicios a centros especiales de empleo y convenios de colaboración social), así como la posibilidad de recibir sugerencias o consultas desde internet.

- Política de gestión medioambiental, que supone el impulso definitivo que motiva el compromiso de respeto hacia nuestro entorno, como parte fundamental de la Responsabilidad Social.
- Programas de voluntariado social, desarrollado por los empleados de FREMAP.
- Noticias y sugerencias que implican a todos los empleados, proveedores, clientes, asegurados y agentes del entorno social, en que FREMAP desarrolla sus actividades.

FREMAP Online es un servicio a disposición de nuestras empresas y colaboradores a través del cual nuestros clientes pueden acceder a diferentes servicios relacionados con las contingencias contratadas con FREMAP:

- Consulta de expedientes de AT e ITCC e informes de accidentabilidad, contingencias comunes y estadísticas de absentismo.
- Comunicación de bajas y certificado de retenciones de los autónomos que gestionan.
- Catálogo de impresos para la gestión de alta de empresas en la Seguridad Social.
- Consulta de Disposiciones Generales, Autonómicas y de Prevención, Convenios Colectivos y Sentencias.
- Acceso a catálogos de información relacionada con la prevención de riesgos laborales.
- Publicaciones y noticias relacionadas con el sector.

Durante los próximos años se irán incorporando en FREMAP Online nuevos servicios, consolidando la estrategia de apertura de nuevos canales de comunicación con nuestras empresas y colaboradores.

Auditorías internas

Las auditorías internas son una de las herramientas de mejora que más se han potenciado en los últimos años.

El Servicio de Auditoría Interna es el encargado de gestionar este proceso, estratégico para nuestra Entidad, y que se fundamenta en disponer de un control interno excelente.

Este control interno está orientado a la Gestión Integral de los Riesgos y la intensificación de la actividad de la Auditoría Interna en la Entidad.

La actuación del SAI se ajusta a las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

La misión del proceso de auditoría interna es velar por la correcta y completa aplicación de las políticas, normas e instrucciones establecidas ayudando a la Organización en el cumplimiento efectivo y eficaz de sus responsabilidades.

Como visión, aspiramos a ser un equipo de trabajo que actúe como referente para toda la Organización e impulse y potencie la aplicación de las políticas y normativa interna de la Entidad salvaguardando con ello un adecuado nivel de control interno.

Una Auditoría comprende cuatro fases:

- Preparación previa de la visita por el equipo auditor.
- Realización.
- Informe de auditoría.
- Seguimiento.

La auditoría no finaliza hasta que la unidad auditada no haya desarrollado, satisfactoriamente, las acciones correctoras propuestas, derivadas de las oportunidades de mejora señaladas en el informe.

Los principales indicadores del proceso de auditoría interna son:

La auditoría vela por la aplicación de las normas establecidas, ayudando a la Organización al cumplimiento de sus responsabilidades.

- Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías.
- Encuestas de satisfacción del servicio.
- Acciones Correctoras generadas.
- Valoración de las UPS auditadas.

La plantilla de auditores internos durante el año 2008 fue de 16. Actualmente se ha seleccionado una nueva incorporación que estará operativa a finales del año 2009.

En 2008 se han realizado un total de 88 trabajos de auditoría interna, con un incremento del 17 % respecto al año 2007, lo que supone un grado de cumplimiento del 100 % sobre el Plan Anual. Con los informes emitidos se han iniciado 560 acciones correctoras en las UPS visitadas.

Durante el año, los auditores internos han efectuado el seguimiento a distancia de 73 UPS a fin de comprobar el grado de cumplimiento de las desviaciones e instrucciones reflejadas en los informes.

El resultado global de las encuestas para conocer la valoración del servicio que presta la auditoría es de 4,3 puntos sobre 5 posibles, la misma puntuación que en el ejercicio anterior. El análisis individual por pregunta y auditor facilitan la adopción de medidas para mejorar la calidad del servicio.

[FREMAP y sus empleados]

Relaciones sociolaborales, 44

Derechos Humanos, 48

Desarrollo profesional, 51

Compensación, 54

Acuerdos con universidades,
escuelas de formación y otras entidades, 56



FREMAP



[FREMAP y sus empleados]



De acuerdo a los principios básicos de la cultura de empresa, para FREMAP la persona constituye el núcleo de las relaciones sociales y de su propia actividad; en consecuencia, dirige toda su actuación al servicio que se presta al beneficiario y a la realización profesional y personal del empleado. Así pues, la Entidad se configura en función del ser humano con profundo respeto tanto a su dignidad como a su libertad.

Existen directrices respecto a responsabilidad, realización profesional, respeto, equidad, desarrollo, lealtad, autoexigencia, autocrítica, superación, liderazgo, selección objetiva, estabilidad del empleo, formación, promoción, iniciativa, mejora de las condiciones de trabajo (retribuciones, clima, seguridad y salud laboral), comunicación, trabajo en equipo, innovación, creatividad y objetivos de nuestras personas.

En el Código de Conducta se recogen las principales normas de actuación con respecto a las personas, incluyendo aspectos como selección, formación, no discriminación, comunicación, apoyo, trabajo en equipo, orgullo de pertenencia, mejora continua, salud y seguridad, confidencialidad, conflicto de interés, evaluación del rendimiento y retribuciones.

Relaciones sociolaborales

Objetivos

El objetivo fundamental en materia de recursos humanos es promover la formación, el desarrollo profesional y la fidelización de las personas empleadas en FREMAP, incentivando el sentimiento vocacional y el orgullo de pertenencia.

FREMAP promueve el trabajo en equipo y el conocimiento mutuo, convencida de que compartir experiencias e inquietudes produce mejoras en la calidad del trabajo que realiza para la sociedad.

Se pretende crear valor para el equipo humano favoreciendo el enriquecimiento personal y colectivo, mediante la satisfacción del trabajo bien hecho, con reconocimiento, automotivación y formación permanente.

Plantilla

Está integrada por 3.899 empleados, lo que supone un incremento del 2,5 % sobre el año anterior. El personal se distribuye en 207 centros de trabajo, poniendo de manifiesto el compromiso de la Organización con el desarrollo y acercamiento de nuestra actividad a las zonas en las que existen empresas asociadas y donde pueden necesitar nuestros servicios. Se continuará en los próximos años con la tendencia de crear centros con menor número de empleados, con gran cualificación y próximos entre sí.

Año	Número de empleados	Incremento sobre el año anterior (%)
1997	2.203	4,2
1998	2.427	10,2
1999	2.958	21,9
2000	3.722	25,8
2001	4.185	12,4
2002	4.380	4,7
2003	4.646	6,1
2004	4.909	5,7
2005	5.185	5,6
2006	3.642	- 29,8*
2007	3.803	4,4
2008	3.899	2,5

La persona es el núcleo de las relaciones y de la actividad de FREMAP.

* El motivo del decrecimiento es la segregación con la Sociedad de Prevención el 1/7/2006 de 1.550 empleados

El 78,74 % de la plantilla trabaja en la organización territorial, el 16,88 % en los hospitales y el 4,38 % en la central. La plantilla se distribuye en:

Área profesional	2008	%
Administrativos y Asesores	1.594	40,88
Asistenciales y Médico Hospitalarios	1.982	50,83
Prevención	157	4,03
Varias	166	4,26
Total	3.899	100,00



La estructura de la plantilla por grupos profesionales y sexo es:

Grupos profesionales	2008	%	Mujer	Varón
Administrativos	1.390	35,65	601	789
Asesores	204	5,23	55	149
Asistentes Sociales	19	0,49	19	-
Auxiliares Sanitarios y Especialistas	210	5,39	125	85
Fisioterapeutas	451	11,57	323	128
Médicos	673	17,26	290	383
Sanitarios Grado Medio	629	16,13	472	157
Técnicos de Prevención	154	3,95	53	101
Varios	169	4,33	66	103
Total	3.899	100,00	2.004	1.895

[FREMAP y sus empleados]

El 51,40 % de la plantilla a 31 de diciembre de 2008 está compuesto por mujeres.

A continuación se presenta información sobre los tipos de contratos existentes en la Organización y la estructura organizativa desglosada por direcciones regionales, hospitales y oficinas centrales.



Contrato indefinido	Mujer	Varón	Total empleados
Jornada Completa	1.760	1.739	3.499
Jornada Parcial	116	104	220
Total	1.876	1.843	3.719

Contrato temporal	Mujer	Varón	Total empleados
Jornada Completo	114	48	162
Jornada Parcial	14	4	18
Total	128	52	180
Total	2.004	1.895	3.899

De esta manera se deduce que el 95,38% de los empleados tienen contrato indefinido y el 93,90% de la plantilla tiene jornada completa.

Estructura organizativa	Empleados
ANDALUCÍA OCCIDENTAL	130
ANDALUCÍA ORIENTAL	117
ARAGÓN, RIOJA Y SORIA	156
CANARIAS	149
CANTÁBRICA	143
CASTILLA	138
CASTILLA-LA MANCHA	122
CATALUÑA	159
CENTRAL	171
MADRID	588
HOSPITAL DE BARCELONA	137
HOSPITAL DE MAJADAHONDA	303
HOSPITAL DE SEVILLA	175
HOSPITAL DE VIGO	43
EXTREMADURA	88
BARCELONA METROPOLITANA	188
SEVILLA	171
SURESTE	103
GALICIA	181
LEVANTE	227
MÁLAGA Y CÓRDOBA	171
NORTE	226
PERSONAL VOLANTE	13
Total	3.899

Comunicación interna

La comunicación interna y la transparencia son aspectos destacados de la cultura de empresa.

La comunicación es un principio básico de FREMAP que la potencia y desarrolla de manera organizada, sobre la base de un diálogo permanente.

La información posibilita la participación interna y el conocimiento preciso en el exterior. Por ello FREMAP facilita a los empleados los datos relativos a la evolución de la Entidad, sin otra limitación que los individualizados, que afectan a la intimidad de las personas.

Para identificar las necesidades de comunicación, los enfoques más relevantes que llevamos a cabo son los siguientes:

- El sistema de reuniones.
- Los sistemas de participación.
- El carácter participativo de todos los enfoques cuya naturaleza lo hace factible: establecimiento de objetivos, planes de formación, etc.
- Preguntas específicas en las encuestas.

La política de comunicación está definida en nuestra cultura de empresa.

Como ejemplo de mejora introducida en los procesos de comunicación interna podemos destacar la creación de foros temáticos en base a herramientas informáticas ad hoc.

Para compartir las mejores prácticas y el conocimiento, aplicamos la comunicación interna y la formación realizando:

- Ejercicios de benchmarking interno. Entre oficinas y UPS de FREMAP.
- Visitas cruzadas de personal entre oficinas y UPS de FREMAP.
- Auditorías internas, como vehículo para la identificación de mejores prácticas y su posterior transmisión o incluso estandarización.
- Los sistemas de información.
- La comparación interna de resultados.

Gestión del conocimiento

FREMAP fomenta la gestión del talento, la participación y el reconocimiento de las buenas ideas de los empleados. Promueve la existencia de espacios de reunión, de aprendizaje, de intercambio de experiencias y conocimiento, que hagan posible procesos de mejora, con el fin de facilitar, integrar y potenciar la “gestión del conocimiento” en el desarrollo de las personas que componen FREMAP, en la prevención de accidentes de trabajo, en la gestión de las prestaciones, y en materia de seguridad de la información y sistemas informáticos. La gestión del conocimiento se difunde a través de diferentes canales, principalmente la intranet, que está desarrollando y actualizando sus contenidos.

La comunicación interna y la transparencia son aspectos destacados de la Cultura de Empresa.



Relaciones laborales

La voluntad clara de FREMAP es prestar el mejor servicio posible a sus empresas asociadas, a sus trabajadores protegidos, a sus proveedores y al entorno social en el que se desenvuelve su actividad. FREMAP es consciente de que este reto solo se alcanza contando con los mejores profesionales y tiene presente que su satisfacción es la garantía del éxito.

FREMAP quiere generar un clima de confianza y diálogo, que permita reconocer las aportaciones de cada persona, y simultáneamente alinear a sus empleados con las políticas de Recursos Humanos puestas en marcha.

Fiel a esta voluntad de servicio a sus profesionales, FREMAP pretende dar respuesta a los posibles cambios y mejoras en su entorno laboral que puedan solicitar, estudiando cada caso y las

[FREMAP y sus empleados]

diferentes necesidades particulares, a fin de intentar atender estas peticiones de manera satisfactoria para ambas partes.

En FREMAP, la relación entre la Entidad y los Representantes de los Trabajadores es constante y fluida. En este sentido, se han celebrado a lo largo del año diversas reuniones entre la Dirección de la Empresa y la Representación Legal de los Trabajadores, llegando a adoptar diversos acuerdos y en las que ha predominado en todo momento un buen clima de relaciones laborales.

Durante este año, el Convenio Interprovincial de FREMAP, MATEPSS 2005-2008, ha perdido su vigencia, por lo que el pasado 6 de noviembre de 2008 se constituyó la Comisión Negociadora, iniciándose así las negociaciones del nuevo Convenio Colectivo de la Empresa.

De conformidad con la legislación vigente, los trabajadores están representados por un Representante Legal de los Trabajadores tanto en la Asamblea General como en la Junta Directiva, esta última integrada en los Órganos de Gobierno de la Entidad.

FREMAP en materia de preavisos está sujeta a la regulación contenida en el artículo 10 del Convenio General de Seguros 2008-2011.

Derechos Humanos

Dado que para FREMAP la persona es el centro de las relaciones sociales, no sólo debemos trabajar en procedimientos y sistemas de trabajo, sino en todas las implicaciones que esta afirmación conlleva al tratar con el empleado. Nuestro sentido de la Responsabilidad Social nos conduce a cuidar a nuestro personal, preocupándonos tanto de su desarrollo profesional como personal.

FREMAP, al adherirse al Pacto Mundial de la ONU en el año 2002, ha quedado obligada al cumplimiento de diez principios. Por lo tanto la

gestión de los recursos humanos se encuadra en el respeto de los derechos humanos y la libertad de asociación, así como el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de las formas de trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación.

Selección de personas

La selección de personas se inspira, de manera muy directa, en uno de los principios de nuestra cultura de empresa:

El profundo sentido de Responsabilidad Social de FREMAP le impulsa a una permanente creación de empleo estable. La incorporación de los empleados se efectúa según criterios objetivos de selección, valorando sus actitudes personales y sus capacidades profesionales.

El proceso de selección de personas lo realizamos teniendo en cuenta el principio de descentralización. De esta manera, la Dirección de Recursos Humanos actúa como facilitador, consultor interno y garantía de coherencia interna para todos los responsables de FREMAP con personas a su cargo.

Es de especial relevancia el apoyo a las personas discapacitadas, aspecto que forma parte de nuestra cultura de empresa y la creación de empleo estable. Una vez identificada e incluida en la planificación de plantillas la necesidad de cubrir un puesto, se procede según el siguiente esquema:



Esta evaluación constituye un elemento importante para la permanencia de estas personas.

Empleo

FREMAP promueve la contratación con vocación de permanencia dentro de la legalidad y garantizando el desarrollo personal y profesional; quedan como excepción las situaciones de carácter temporal (suplencias o interinidades).

El 95,38 % de su plantilla a 31 de diciembre de 2008 tiene contrato indefinido. Esta estabilidad, además, hay que enmarcarla dentro de un elevado ritmo de creación de nuevos puestos de trabajo dado que, en el período 1996-2006, la plantilla se ha incrementado un 209,46 % (para el cálculo de este porcentaje se ha considerado la plantilla media en el año 2006 debido al proceso de segregación de la Sociedad de Prevención.)

Durante el año 2008 han causado baja 285 empleados en plantilla, por lo que el índice de rotación es del 7,33%.

	Bajas 2008	Plantilla media 2008	Índice rotación 2008
Índice de rotación	285	3.887	7,33%

La antigüedad media es de 12,79 años en el caso de los hombres y de 9,60 en el de las mujeres, lo que pone de manifiesto la elevada permanencia de la plantilla; la edad media en el caso de los hombres es de 41,10 años y de 36,67 en el de las mujeres.

[FREMAP y sus empleados]

Análisis en función de la causa de la baja:

Causa de la baja	Mujer	Varón	Total
Despido	11	17	28
Excedencia	28	31	59
Excedencia por Maternidad	33	1	34
Fallecimiento	2	3	5
Periodo de Prueba	2	3	5
Fin de contrato en la Entidad	15	5	20
Jubilación	1	14	15
Varias-Invalidez	23	12	35
Voluntaria	39	45	84
Total Bajas	154	131	285

Igualdad de oportunidades

Es compromiso de FREMAP y de todos sus empleados rechazar la discriminación por motivos de nacionalidad, sexo, raza, religión o factores de tipo social, moral, económico, ideológico, político o sindical.

FREMAP fomentará, en igualdad de condiciones, la promoción interna de las mujeres en puestos de responsabilidad. Pese a ello, en la Junta Directiva vigente en 2008, el 10 % de los miembros fueron mujeres.

Integración de personas con discapacidad

FREMAP apoya a las personas con discapacidad procurando su readaptación física y su reinserción laboral. Se compromete, además, a otorgarles preferencia, en igualdad de oportunidades, en el empleo de la Entidad, y a facilitarles la accesibilidad a sus instalaciones. A continuación se detalla la progresión de la integración en plantilla de dicho personal discapacitado en FREMAP.

Evolución/Incorporación de personal discapacitado

Año	Media personal discapacitado
2006	2,03
2007	2,06
2008	2,09

Seguridad y salud laboral de los empleados

Organización

Esta actividad, es gestionada por el Servicio de Prevención Propio que cubre, con medios propios, las tres especialidades técnicas (Seguridad, Higiene y Ergonomía) y se ha contratado con la Sociedad de Prevención de FREMAP, la Medicina del Trabajo.

Para esta gestión, el Servicio de Prevención Propio, cuenta con un Coordinador del Servicio de Prevención en las Oficinas Centrales y un equipo de 10 técnicos acreditados en las tres especialidades técnicas.

Actividades

Durante el año 2008, se ha elaborado y consultado, a los Representantes de los Trabajadores, el listado de puestos exentos de riesgos para las situaciones de maternidad, según establece el artículo 26 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

En cuanto a las actividades efectuadas en este periodo, destacan las siguientes:

- Se han actualizado y elaborado 101 Evaluaciones de Riesgos en diferentes centros de trabajo. De estos documentos se ha realizado su correspondiente Planificación de la Actividad Preventiva.
- Como complemento a estas evaluaciones, se han llevado a cabo 235 informes específicos de las condiciones ambientales de los lugares de trabajo.
- Se han elaborado 36 planes de actuación ante situaciones de emergencia, 47 simulacros y se han impartido 86 actividades formativas sobre esta materia a las que han asistido 517 empleados.
- Se han desarrollado 111 acciones formativas dirigidas a 589 empleados y en diferentes acciones informativas complementarias se ha informado a 1.321 empleados.

- Se han llevado a cabo 25 visitas de seguridad para el seguimiento de las obras efectuadas en diferentes centros de trabajo de la Entidad.
- En lo que afecta a la participación y consulta de los trabajadores, los 16 Comités de Seguridad y Salud existentes, han desarrollado su programa de reuniones periódicas, tal y como establece la normativa vigente.
- Durante el 2008, en aras del cumplimiento de la vigilancia de la salud se han realizado la cantidad de 2.538 reconocimientos médicos a los empleados de la Entidad.

Siniestralidad/Resultados

Durante el año 2008, se han producido un total de 55 bajas por accidentes de trabajo. De estos accidentes, 28 han sido en el centro de trabajo, 20 han sido “in-itinere”, 3 en otro centro de trabajo y 4 en desplazamientos durante la jornada de trabajo. Se han investigado la totalidad de los accidentes de trabajo y se han comunicado a la autoridad laboral de acuerdo con la normativa en vigor.

El índice de incidencia de la Entidad, excluyendo los accidentes “in-itinere”, es del 0,85 %.

Este índice de incidencia es inferior en un 56,93% al estimado para nuestro sector de actividad, atendiendo a los últimos datos publicados por el Ministerio de Trabajo e Inmigración, que es del 1,97 %. El dato se ha calculado efectuando la media ponderada del índice de incidencia de las ramas de actividad de “instituciones financieras y seguros” y “actividades sanitarias”, teniendo en cuenta el peso relativo del personal sanitario.

Estos 55 accidentes han supuesto 1.583 días de baja, con una duración media de 29,31 días de baja por accidente.

En el ejercicio 2008, se ha producido un fallecido como consecuencia de accidente de trabajo “in-itinere”.

La tasa de absentismo se ha situado en un 1,01% a fecha 31 de diciembre de 2008.

Desarrollo profesional

Gestor Integral

Durante el año 2008 se ha iniciado un análisis en profundidad orientado a la mejora continua de este modelo de gestión, para lo que se están revisando las funciones y tareas que desempeña actualmente el Gestor Integral con el objetivo de reducir el número de tareas administrativas que realiza y mejorar su capacidad de gestión en aquellas que aportan valor al mutualista y a sus trabajadores.

Formación

Desde la entrada en FREMAP de un nuevo empleado y durante toda su trayectoria, la formación es uno de los aspectos más relevantes para la mejor prestación de nuestros servicios.

La prestación del mejor servicio requiere de una formación continua de los empleados; con su participación, cada centro de trabajo elabora anualmente su correspondiente plan de formación.

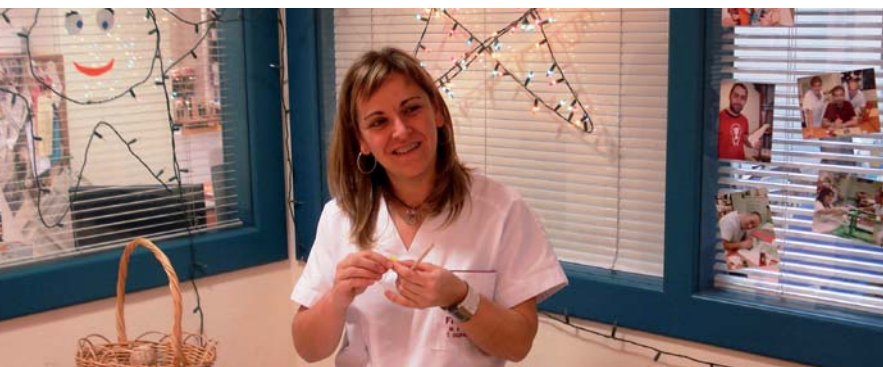
La formación en FREMAP es entendida como un concepto integral, en el que se incluyen tanto los cursos como otras actividades de aprendizaje. Se han sistematizado los factores relacionados con la formación de tal manera que se asegure que todos los empleados de FREMAP cuentan con la competencia necesaria para el desempeño de su puesto de trabajo y para su desarrollo profesional.

Las competencias y funciones de cada puesto de trabajo son clave para la identificación de necesidades formativas, así como para los procesos de selección. El enfoque que seguimos para identificar las competencias y funciones de cada puesto, parte de los valores definidos en la cultura de empresa y de las actividades necesarias para llevar a cabo nuestros procesos.

La planificación de la formación se inicia con la identificación de las necesidades individuales, que

[FREMAP y sus empleados]

ha de detectar cada director con sus empleados. Siguiendo el principio de descentralización, cada director es responsable de identificar el conocimiento y las competencias de cada una de las personas a su cargo, así como de detectar individualmente las necesidades de formación que le lleven a adquirir las competencias necesarias para el desempeño de su trabajo y su desarrollo profesional. Adicionalmente, para la identificación de estas necesidades se tiene en cuenta el plan estratégico de la UPS.



Al final de cada año se elaboran los planes individuales para el año siguiente, si bien se trata de planes dinámicos, constituyendo un proyecto que puede desarrollarse en varios años y que se revisa al menos una vez al año.

De forma simultánea en el tiempo, las direcciones de central asumen la programación de acciones formativas, comunicando dichas iniciativas al resto de la organización por si consideran incorporarlas a su planificación. Estas acciones propuestas desde los servicios centrales tienen como inputs el análisis de los datos provenientes de nuestros grupos de interés, los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas. En las mismas se incluyen las que pudieran derivarse de los cambios, mejoras de procesos y mejoras de productos y servicios.

Una vez consolidados los planes de formación de todos los centros y áreas, éstos se integran en el presupuesto de la Entidad. Las necesidades identificadas se pueden satisfacer de las siguientes formas:

- Impartición de cursos por empleados de FREMAP.
- Contratación de medios externos para la impartición de cursos diseñados para FREMAP.
- Asistencia a jornadas, seminarios, etc. abiertos.
- Estancias en oficinas distintas a la del empleado, con el apoyo de tutores locales que garantizan la eficacia de dicha estancia.

Finalizado el ejercicio, cada director, analiza con sus empleados si las necesidades de formación detectadas para el año en curso, han quedado cubiertas, han dejado de ser necesidad o siguen quedando pendientes para el año siguiente.

Durante 2008, la formación de entrada en FREMAP ha tenido las siguientes características:

A cada nuevo empleado se le asigna un tutor, responsable de garantizar su formación de entrada, y un responsable de la supervisión de la misma y se le hace entrega del Manual Básico de Formación de Entrada y de la Guía del Empleado.

Para los servicios médicos hay diseñado un plan específico, adaptado a las necesidades técnicas de estos puestos de trabajo.

Plan de formación 2008

Los recortes presupuestarios han impedido completar el plan de formación diseñado para 2008. Aún así, desde el punto de vista cuantitativo se han dedicado 89.234,62 horas a actividades de formación. El 68% de éstas corresponde a formación interna y 32% a formación externa, con un total de 6.116 asistencias.

En el siguiente cuadro se detallan las horas de formación realizadas por los empleados de FREMAP:

Año	Total N° Horas Formación	N° Horas Formación Interna	% Formación Interna/Total	N° Horas Formación Externa	% Formación Externa/Total	Total Asistencias Formación	Asistencias Formación Interna	Asistencias Formación Externa	Horas por Empleado
2003	176.200	135.243	76,76	40.957	23,24	9.559	8.025	1.534	38,70
2004	171.352	152.489	88,99	18.863	11,01	8.273	7.257	1.016	35,47
2005	153.709	131.611	87,74	22.098	12,26	7.852	6.687	1.165	29,64
2006	117.234	96.666	82,46	20.568	17,54	6.180	5.085	1.095	26,43
2007	111.288	89.253	80,20	20.035	19,80	7.148	5.718	1.430	29,91
2008	89.235	60.999	68,36	28.236	31,64	6.116	4.832	1.284	22,96

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

En el siguiente cuadro detallamos las horas totales de formación realizadas por cada categoría profesional:

	Total N.º Horas Formación	Total N.º Horas Formación/ Empleado
Administrativos	22.164,80	16,08
Asesores	1.739,06	8,59
Asistentes Sociales	193,40	10,23
Auxiliar Sanitario y Especialistas	584,30	2,80
Enfermeros	12.128,51	19,37
Fisioterapeutas	17.532,65	39,21
Médicos	21.152,10	31,20
Sanitaria	217,00	72,53
Técnicos de prevención	11.821,30	75,78
Varios (Administración)	822,50	22,74
Varios (Clínica)	879,00	6,65
TOTAL	89.234.62	22,96

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.

Programa de Desarrollo Directivo

Este programa, que se inició en 2005 y se ha desarrollado a lo largo de los tres últimos años, ha finalizado en 2008 con la incorporación al mismo de los dos últimos grupos de Directores. En total ha sido seguido por 212 participantes y los objetivos planteados se han cubierto satisfactoriamente:

- Incrementar la visión empresarial del Director para que, enfocada al cumplimiento de los objetivos económicos y cualitativos, alcance en su oficina la calidad FREMAP.
- Mejorar la planificación de las actividades críticas y de los sistemas de trabajo del Director.
- Optimizar la gestión del tiempo y la organización de las funciones del Director.
- Desarrollar la capacidad de liderazgo y de dirección de los equipos y personas a su cargo.
- Definir los planes de acción de mejora de cada Director y de su oficina.

Se está trabajando en la definición de un nuevo Programa de Desarrollo que, sobre la base ya adquirida a lo largo de estos tres años, nos permita seguir avanzando en el desarrollo de las habilidades de nuestros Directores y Directivos con el fin de lograr la excelencia en la gestión de equipos y en la consecución de los objetivos fijados.

Promoción interna

La gestión del desarrollo de carreras en FREMAP se apoya principalmente en los siguientes enfoques:

- El concepto de Gestor Integral y la promoción de Tramitador a Gestor.
- La promoción interna del Director de UPS.

[FREMAP y sus empleados]

- Movilidad transversal del personal sanitario y del Gestor Integral (Auditores y Especialistas Jurídicos).
- Polivalencia de Técnicos de Prevención.
- Todos los Directores son de promoción interna.
- Durante el año 2008 tuvo lugar la creación de una serie de figuras trasversales, como consecuencia de una promoción horizontal, que dan servicio a toda la Organización y surgen como consecuencia de un alto nivel de experiencia y conocimiento en el ámbito profesional en el que se desarrollan. Con tal



motivo, se ha procedido a la promoción de Gestores a Gestores de Grandes Clientes, de Abogados a Expertos Jurídicos que atienden a toda la Entidad o a Auditores.

Todos estos enfoques están inspirados nuestra cultura de empresa, especialmente en el siguiente principio:

La promoción en FREMAP se entiende como un proyecto individual, en igualdad de oportunidades, que se desarrolla de acuerdo con las cualidades de cada empleado, su afán de superación y su capacidad para asumir nuevas obligaciones.

La promoción debe entenderse tanto en un sentido vertical (superior nivel y responsabilidad) como horizontal (nuevas funciones o responsabilidades).

Conciliación de la vida familiar y laboral

FREMAP ha potenciado algunas medidas para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, que se apoyan en el contexto de la cultura de empresa.

Las medidas suponen mejoras en materia de permisos respecto a las que establece el convenio colectivo del sector: permiso retribuido por boda de hijo, por asuntos propios, en los casos de lactancia y/o cuidado de un hijo menor de 9 meses reducción de tiempo o sustitución por permiso retribuido y posibilidad de cambio de horario, fondo de ayuda al empleado y mejores condiciones en materia de vacaciones, permiso para acudir a consulta médica, mejora de la jornada laboral en situación de guarda legal hasta los 10 años, permiso por el tiempo necesario para la realización de exámenes de estudios oficiales, etc.

Un dato a tener en cuenta que refleja la satisfacción de los empleados, es que en las entrevistas de salida el 70% de los entrevistados valora como muy positivos las medidas de conciliación existentes en la Entidad.

Compensación

Política retributiva

En nuestra cultura de empresa aparecen una serie de valores profesionales como características distintivas en las que se sustentan la calidad y la excelencia, que constituyen nuestra ventaja competitiva y que enmarcan en parte la política retributiva: liderazgo, orientación al cliente e innovación.

FREMAP busca la motivación y fidelización de los empleados valorando sus capacidades, dedicación, entusiasmo y eficacia para lo que establece un sistema de evaluación periódica de resultados y de progresión profesional.

Las retribuciones se fijan individualmente en función de:

- Respeto a los límites presupuestarios, como administradores de fondos públicos.
- Criterios objetivos (responsabilidad, solución de problemas y conocimientos y competencia).
- Grado de consecución de las competencias requeridas para el puesto.
- Competencia Externa.
- Equidad Interna.

Las condiciones que recoge el convenio de FREMAP suponen mejoras sobre las establecidas en el del sector.

En el ejercicio 2008 los gastos de personal ascienden a 190.501.841,66 euros (Capítulo 1 Presupuesto de FREMAP). De esta cantidad, el 70,97% corresponde a sueldos y salarios, el 18,90% a seguros sociales, 7,96% son beneficios sociales, 1,9% formación y un 0,27% vigilancia de la salud.

Respecto a las retribuciones entre hombre/mujer, tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el ratio salarial base hombre/mujer resultante es 1.

Condiciones sociales laborales para empleados

FREMAP mantiene una serie de compromisos con los empleados no temporales con el fin de mejorar su calidad de vida, a través de fondos de ayuda, subvenciones por estudios, asistencia sanitaria, etc. Estas condiciones se basan en una interacción entre el trabajo de los empleados y los beneficios que la Mutua retorna a la sociedad, sobre la base de la responsabilidad social que desarrolla.

Se enumeran los principales:

FREMAP fomenta la formación, la estabilidad en el empleo y la conciliación de la vida familiar y laboral.



- Fondo de ayuda a empleados (F.A.E.). Tiene como finalidad principal atender necesidades económicas, debidamente justificadas, del propio empleado, cónyuge, hijos, ascendientes o familiares que convivan con él y/o a sus expensas. Para algunas prestaciones se aplican requisitos de antigüedad u otros. Se conceden prestaciones a fondo perdido por enfermedad y por tratamientos dentales, ópticos y prótesis. Se conceden préstamos por compra de primera vivienda, reparaciones necesarias para la habitabilidad de la misma, compra de mobiliario, adquisición o reparación de vehículos y por adopción o empleo de técnicas de fecundación. Este concepto de beneficio social puede ser disfrutado tanto por el personal en plantilla como por el personal temporal cuando estos últimos llevan de alta en la Entidad un periodo de 18 meses. El importe económico aportado por FREMAP durante el 2008 ha ascendido a 1.463.530 euros.

[FREMAP y sus empleados]

- Plan de pensiones. FREMAP colabora de forma especial en el plan de pensiones de los empleados. Pueden adherirse voluntariamente a los beneficios que representa el plan individual, los empleados con antigüedad de, al menos, dos años y una jornada semanal superior o igual a 20 horas. FREMAP aporta al plan una cantidad que depende de la antigüedad del empleado, y de su contribución al fondo de pensiones, con el límite de ayuda de un 2,5 % sobre su retribución bruta anual. La escala de aportación se establece en convenio colectivo. El importe económico destinado al Plan de Pensiones durante el 2008 ha ascendido a 1.126.800 euros.
- Subvención por estudios. Todos los empleados de FREMAP que realicen estudios con titulación oficial o de idiomas, pueden solicitar una subvención que cubre los gastos de matrícula y libros. Los empleados que tengan a su cargo hijos o familiares discapacitados perciben también una ayuda, que se establece en convenio colectivo. El importe económico destinado a subvencionar estudios de empleados durante el 2008 ha ascendido a 145.835 euros. Esta cantidad es independiente de la existente para formación y capacitación de los empleados.
- Asistencia sanitaria. Los empleados tienen derecho a asistencia médica, sanatorial y quirúrgica gratuita en las instalaciones de la Entidad. Igualmente los componentes de la unidad familiar tienen derecho a la asistencia ambulatoria y hospitalaria gratuita o con un importante descuento, según el grado de parentesco.
- FREMAP subvenciona la comida de todos aquellos empleados con jornada partida.
- Otras prestaciones especiales. Los empleados perciben una cantidad por nacimiento o adopción de hijo, por matrimonio y por su permanencia en FREMAP durante 25 años. Además a los derechohabientes de los empleados fallecidos se les abona una cantidad que varía en función de la causa del fallecimiento, relacionado o no con un acto de servicio.

Acuerdos con universidades, escuelas de formación y otras entidades

FREMAP colabora con diferentes organizaciones (universidades y escuelas de formación) con el fin de promover la adaptación entre los alumnos y el mundo laboral. Existen acuerdos firmados con diferentes universidades y con institutos de enseñanza secundaria y formación profesional, para la realización de prácticas de sus alumnos en FREMAP.

En este sentido se han firmado nuevos acuerdos de colaboración con universidades tales como: Universidad de La Laguna, Universidad de Vigo, Universidad de León y la Universidad San Jorge.



[FREMAP y sus proveedores]

Código de conducta, *60*

Selección y evaluación, *61*

Solidaridad e igualdad
de trato y concurrencia, *62*



The logo consists of a red stylized arrow pointing to the right, with a small upward-pointing arrowhead at the top left.

FREMAM



[FREMAP y sus proveedores]

asociados, trabajadores protegidos, empleados, colaboradores y proveedores de la Mutua.

En su Código de Conducta se desarrolla este principio y se establecen las líneas de actuación respecto a proveedores, considerados estratégicos para la prestación del servicio.

Código de Conducta

Dentro del Código de Conducta de FREMAP, y como desarrollo de los Principios Básicos de la Cultura de Empresa, se ha definido un apartado dedicado a proveedores en el que se contemplan los siguientes puntos aplicables a las mutuas y a las relaciones entre FREMAP y el proveedor.



El documento de Cultura de Empresa de FREMAP establece que la calidad en la Mutua se garantiza cumpliendo con rigor y puntualidad, plazos y obligaciones, tanto los establecidos en la ley como en la normativa interna de la Mutua, y sometiendo sus procedimientos a la certificación de entidades acreditadas. Igualmente, la verificación y exigencia de la calidad de los bienes suministrados y servicios prestados por los proveedores, aumenta la satisfacción de sus clientes.

La política de compras y contratación de servicios de FREMAP tiene entre sus objetivos optimizar la relación entre coste y calidad de los productos y servicios contratados, de manera que se realice una gestión económica óptima en la contratación.

La gestión de los proveedores de la Entidad se fundamenta en la equidad, como recoge el documento de Cultura de Empresa, inspirando la actuación de FREMAP en sus relaciones con

- Debe aplicarse lo establecido en la normativa contractual pública vigente que sea de aplicación a las Mutuas de Accidentes de Trabajo, consideradas como Sector Público a efectos de contratación. Fundamentalmente, esa normativa está constituida por la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (BOE nº 261, 31 de octubre de 2007).
- Debe observarse, asimismo, lo establecido en la normativa interna de contratación, promulgada por la Mutua, con el objeto de velar por el adecuado cumplimiento de la legalidad y por una gestión eficaz en la contratación con sus proveedores, de manera que estos puedan proporcionar a la Mutua un adecuado y eficiente servicio o suministro.
- A ningún proveedor deberá revelársele precios, ofertas o cualquier otra información confidencial de distinto proveedor.
- En todo momento, FREMAP garantizará que la contratación se ajuste a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos y asegurar, en consonancia con el principio de estabilidad presupuestaria y control del gasto, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la

adquisición de bienes y la contratación de servicios, mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguardia de la libre competencia y la selección de la oferta económica más ventajosa.

La selección de proveedores contempla criterios de calidad, medioambientales, de seguridad y de salud laboral, así como criterios económicos y sociales.

- Deberá evitarse toda situación que pueda representar conflicto de intereses entre las responsabilidades de un empleado y sus intereses personales. En ningún caso será compatible la condición de empleado y de proveedor de FREMAP.
- No se aceptarán regalos o favores, a título individual, de ningún proveedor que mantenga o trate de mantener relaciones comerciales con FREMAP, si se considera que tales actos van más allá de lo que se conceptúa como actitud de cortesía aceptable, dentro del ámbito de conductas comerciales éticas y responsables.
- Se rechazarán las invitaciones de proveedores para eventos no estrictamente necesarios en el ejercicio profesional del empleado.

FREMAP garantiza que la contratación se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones.



establecido en la legalidad vigente y en la normativa interna promulgada en desarrollo de la misma.

Al efecto, la Mutua procede a seleccionar al proveedor, mediante concurso público convocado con arreglo a criterios objetivos, cuando se trata de la contratación de obras, servicios o suministros de importe superior a 50.000 euros (IVA no incluido), por toda la duración del contrato.

Para los contratos de cuantía inferior a la señalada también se realiza una evaluación y selección objetiva del proveedor, pues, con carácter general, se solicitan varios presupuestos. Estas actuaciones quedan registradas en una aplicación informática en materia de contratos creada por la Mutua, si bien en ella no sólo se recogen la selección previa, sino también el seguimiento posterior del contrato una vez formalizado.

Selección y evaluación

La selección de todos los proveedores contempla criterios de calidad, medioambientales, de seguridad y de salud laboral, económicos y sociales, debiendo realizarse de manera objetiva, justa e imparcial y observando siempre lo previsto en la legalidad vigente, con el objeto de dotar de seguridad jurídica a la Mutua.

Asimismo, FREMAP atenderá en su contratación a criterios de eficiencia, simplificación y racionalización, de manera que se minimicen los costes y cargas que recaigan, tanto sobre la Mutua como sobre los proveedores.

En la selección del proveedor, FREMAP realiza los filtros pertinentes, adecuándose a lo

[FREMAP y sus proveedores]

En materia de prevención de riesgos laborales, FREMAP comprueba que la empresa contratista cumple con las normas de prevención para que empresas externas efectúen trabajos en sus centros.

Además de unos criterios de calidad, medioambientales sociales y económicos, de seguridad y salud laboral, les exige el compromiso de cumplimiento de los siguientes requisitos:



- Cumplir la legislación nacional y las normas de derecho internacional.
- Respetar el derecho a la privacidad de los empleados, asegurando el tratamiento confidencial de sus datos.
- Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, cumpliendo los requisitos establecidos en materia de prevención de riesgos laborales.
- Rechazar toda discriminación por motivos de nacionalidad, sexo, raza, religión o factores de tipo social, moral, ideológico, político o sindical.
- Propiciar la libre expresión de las ideas y opiniones de los empleados a través de los canales de comunicación adecuados, con profundo respeto de los derechos legales de asociación y sindicación.
- Respetar la igualdad de oportunidades, la formación necesaria, la estabilidad en el empleo y una retribución justa, así como evitar toda forma de persecución psicológica.

- Adoptar las medidas necesarias para que su actividad garantice el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa medioambiental, con el objetivo de prevenir la contaminación, reducir la generación de residuos y utilizar racionalmente los recursos naturales y energéticos.
- Trabajar exclusivamente con proveedores que respeten estos compromisos. Una vez seleccionado el proveedor, la evaluación continua, realizada con carácter anual, determina la aptitud del mismo en el cumplimiento de las especificaciones acordadas con FREMAP.

La relación con los proveedores, a efectos de su evaluación continua, se articula a través de un módulo específico, en el que cada uno de los evaluadores puede realizar un seguimiento completo de los mismos, analizando los fallos y errores a través de los informes de disconformidad.

En el supuesto de superar un porcentaje determinado de fallos, esos proveedores podrán ser dados de baja para la prestación de los servicios contratados.

Entre los aspectos más valorados en la relación con FREMAP está la rapidez en el pago, ya que como norma básica se debe abonar la factura en un plazo máximo de 30 días, contados desde el momento en que es presentada.

Solidaridad e igualdad de trato y concurrencia

En su política de Responsabilidad Social, FREMAP asume ante sus proveedores el compromiso de asesorarles para que su gestión sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas y mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos.

Dentro de su política de compras, la Mutua ha incrementado la relación que mantiene con los centros especiales de empleo.

En relación al ámbito de los diferentes proveedores, se han incorporado en materia de selección los criterios de evaluación social, medioambiental y de calidad.

Finalmente, ha de señalarse que las compras que realiza FREMAP y la solicitud de servicios se efectúan garantizando siempre el principio de igualdad de trato y la libre concurrencia, pudiendo realizarse la contratación tanto con proveedores nacionales como europeos, siempre que se ajusten a las previsiones legales.

FREMAP requiere de sus proveedores un compromiso social, medioambiental y de calidad.



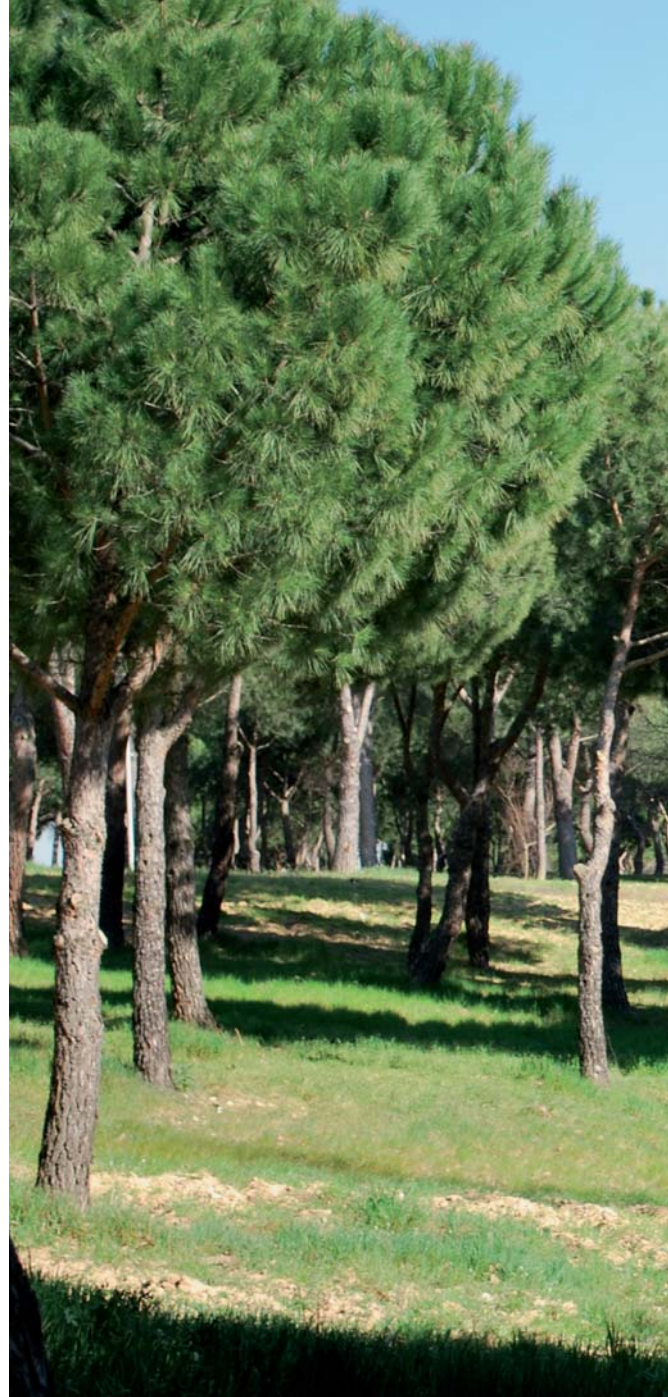
[FREMAP y el medio ambiente]

Compromiso con
el desarrollo sostenible, 66

Sistema de Gestión Medioambiental, 67

Programa de
Gestión Medioambiental, 67

Acciones medioambientales en
la construcción de nuevos centros, 74





[FREMAP y el medio ambiente]



Los principios básicos del documento Cultura de Empresa, establecen que el respeto a la naturaleza es asumido por FREMAP, más allá del cumplimiento de la normativa específica, a través de la mejora continua de su gestión medioambiental, que se somete a la certificación de entidades acreditadas.

Compromiso con el desarrollo sostenible

La POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL debe estar orientada hacia la consecución del desarrollo sostenible de la actividad en la sociedad actual y futura. El compromiso con la protección y conservación del medio ambiente se debe plasmar como parte integrante de la política general de la empresa.

La política medioambiental debe conducir a un desarrollo del PROGRAMA DE GESTIÓN medioambiental en el que se concreten las actuaciones que son necesarias realizar, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos.

La implicación de FREMAP ha llevado a integrar la gestión medioambiental en el desarrollo de su actividad, por lo que todos los que participan en su gestión, a cualquier nivel, contribuyen mediante la aplicación de un sentido de la responsabilidad y de la ética, a la consecución del desarrollo sostenible de la actividad en la sociedad actual y futura.

FREMAP, además de cumplir con sus principios medioambientales, está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Con la finalidad de cumplir con estos compromisos, FREMAP dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental en base a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001, certificado por AENOR desde el ejercicio 2000, que se aplica en todos nuestros centros de trabajo y cuya descripción se contiene en la documentación formada por un manual, diez procedimientos específicos de medio ambiente, veintinueve instrucciones técnicas y diez procedimientos comunes con nuestro Sistema de Calidad.

Durante 2008 se ha llevado a cabo la segunda Auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión Medioambiental, destacando como puntos fuertes de nuestro sistema:

- El Cuestionario de Evaluación de Cumplimiento Legal.
- La puesta en marcha del plan de digitalización de documentos en todos los centros de nuestra Organización.

FREMAP, a través de su programa de gestión, ha desarrollado actuaciones que contribuyen a la disminución del impacto medioambiental global de su actividad, de manera que contribuya de

forma positiva a la mejora del desempeño económico, a través de la gestión de los riesgos medioambientales.

La actividad desarrollada por FREMAP y la ubicación de nuestros centros asistenciales y hospitalarios, no perjudica el hábitat protegido, ni provoca riesgos sobre la biodiversidad.

FREMAP no realiza transporte de residuos peligrosos, finalizado su labor con la cesión del residuo al gestor autorizado.

Asimismo nuestra Entidad, en el desarrollo de sus actividades, no genera residuos de empaquetado que puedan afectar al medioambiente.

Sistema de Gestión Medioambiental

La política medioambiental de FREMAP está orientada hacia la consecución del desarrollo sostenible de la actividad en la sociedad actual y futura. El compromiso con la protección y conservación del medio ambiente se plasma en la definición de esta política, como parte integrante de la política general de la empresa.

- FREMAP se compromete a hacer compatible la eficacia del servicio con la preservación del medio ambiente, considerando las interacciones de sus servicios y actividades.
- FREMAP se compromete a cumplir la normativa vigente y la futura prevista, así como a establecer un sistema de gestión medioambiental formal, que le permita conseguir una mejora continua de su actuación medioambiental.
- FREMAP se compromete a prevenir la contaminación, reducir progresivamente y en la medida de sus posibilidades, los residuos, a utilizar racionalmente los recursos naturales y energéticos, así como a la utilización de productos respetuosos con el medio ambiente.

El respeto a la naturaleza es asumido por FREMAP, más allá del cumplimiento de la normativa.

- FREMAP se compromete a promover en todos los empleados un mayor grado de sensibilidad, responsabilidad y concienciación sobre la necesidad de proteger y preservar el entorno.
- FREMAP se compromete a mantener un canal de comunicación medioambiental tanto interno como externo con criterios de transparencia, manteniendo una relación de cooperación con las autoridades y un diálogo abierto con partes interesadas y público, a cuya disposición pone esta política.

Programa de Gestión Medioambiental

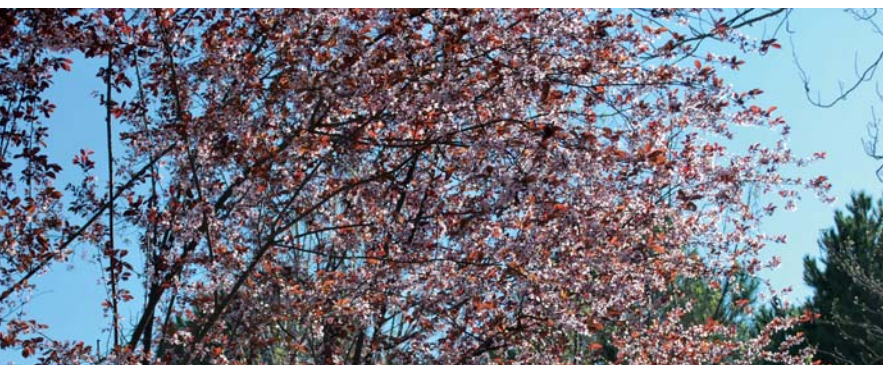
FREMAP tiene fijada su política medioambiental en el Manual de Gestión Medioambiental, recogiendo los principios básicos que orientan su actividad en este campo. En este programa de gestión medioambiental, que afecta a toda la organización de FREMAP, se concretan las actuaciones que son necesarias realizar, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los principios de la política medioambiental. A continuación analizamos cada uno de estos principios.

FREMAP se compromete a hacer compatible la eficacia de un servicio con la preservación del medio ambiente considerando las interacciones de sus servicios y actividades.

[FREMAP y el medio ambiente]

El cumplimiento de este compromiso se está garantizando mediante la adaptación del sistema de gestión medioambiental de FREMAP a lo previsto en la Norma UNE-EN ISO 14.001 y a través del establecimiento y modificación de los objetivos en los diferentes programas de gestión medioambiental.

FREMAP se compromete a cumplir la normativa vigente y futura prevista, así como a establecer un sistema de gestión medioambiental formal que le permita conseguir una mejora continua de su actuación medioambiental.



Para la identificación de la normativa vigente que afecta a FREMAP en materia de medio ambiente, debe aplicarse el procedimiento de gestión medioambiental FREMAP-GM02 y su cumplimiento se concreta en la documentación del Sistema de Gestión Medioambiental.

Una vez al semestre el director de cada centro comprueba el cumplimiento de la normativa vigente, para lo que se ayudará del cuestionario de verificación semestral del cumplimiento de los requisitos legales en materia de medio ambiente, incluido en el programa de vigilancia ambiental.

Se han realizado mejoras en las aplicaciones informáticas que sirven para gestionar y auditar la política medioambiental de la entidad.

FREMAP se compromete a prevenir la contaminación, reducir progresivamente, y en la medida de sus posibilidades, los residuos, a utilizar racionalmente los

recursos naturales y energéticos, así como a la utilización de productos respetuosos con el medio ambiente.

Para asegurar la mejora continua del sistema de gestión medioambiental, FREMAP ha establecido una serie de objetivos, considerando los aspectos medioambientales significativos y no significativos.

Aspectos medioambientales para 2008

Aspecto	Descripción	Tipo de centro de aplicación
1	Vertidos de aguas residuales	Hospital
2	Residuos biosanitarios especiales	Hospital, UPS
3	Residuos químicos	Hospital, UPS
4	Consumo de electricidad	Central, UPS, Hospital
5	Medicamentos caducados	Hospital, UPS
6	Consumo de agua	Central, Hospital, UPS
7	Residuos sanitarios asimilables a urbanos	Central, Hospital, UPS
8	Aceite de cocina	Hospital
9	Emisiones atmosféricas	Central, Hospital

A lo largo de 2008 los Centros y Hospitales de FREMAP han evaluado la significancia de sus aspectos medioambientales correspondientes, de acuerdo con el criterio cuantitativo respecto a su prevención o minimización; y aperturando, en su caso, las acciones correctoras correspondientes.

Objetivos medioambientales

Los objetivos fijados son comunes para toda la Organización y cada centro realiza un seguimiento periódico de los mismos.

Generación de residuos químicos

Año	Centros Asistenciales	Hospitales
2006	22,73 Cl.	2,43 Cl.
2007	22,28 Cl.	2,64 Cl.
2008	21,42 Cl.	1,07 Cl.

Fuente: Datos estadísticos de SIGLO (Sistema de Información Global) y Servicio de Auditoría Interna.

La generación de este tipo de residuos procede de los líquidos de revelado y fijado necesarios para la realización de placas de radiografía.

El objetivo anual para 2008 en nuestros Centros Asistenciales se fijó en 22 Cl/disparo. El resultado del ejercicio se sitúa en 21,42 Cl/disparo, cumpliendo el objetivo fijado.

En el sistema hospitalario de FREMAP, el consumo generado ha sido de 1,07 Cl/disparo.

La cantidad de residuo generado ha disminuido tanto en centros asistenciales como en hospitales, marcando una tendencia favorable y sostenida, de manera que la generación de este tipo de residuos ha disminuido casi ocho décimas con respecto a 2007.

Semestralmente el Director de cada centro se responsabiliza de comprobar la generación de este tipo de residuos para lo que utilizará la información contenida en la documentación de retirada de estos residuos por el gestor. El Informe de Revisión del sistema de calidad por la Dirección recoge por centro el consumo generado a lo largo de seis meses.

Una vez al año se procederá a revisar por la empresa de mantenimiento, la procesadora de rayos X, con la finalidad de ajustar su funcionamiento y evitar un consumo innecesario de líquidos fijador y revelador.

FREMAP se compromete a hacer compatible la eficacia del servicio, con la preservación del medioambiente.

**Consumo de electricidad**

FREMAP evalúa el consumo de recursos naturales en los casos de electricidad y agua, relacionando los consumos con superficie o asistencias médicas de nuestros centros. No se incluyen los datos de consumo de gasóleo y gas natural por las escasas instalaciones que actualmente utilizan estos recursos.

Año	Centros Asistenciales	Hospitales
2006	133,46 kWh/m ²	186,96 kWh/m ²
2007	125,42 kWh/m ²	195,03 kWh/m ²
2008	110,24 kWh/m ²	199,65 kWh/m ²

Fuente: Datos estadísticos de SIGLO (Sistema de Información Global) y Servicio de Auditoría Interna.

La energía consumida se destina principalmente a iluminación y climatización de instalaciones.

[FREMAP y el medio ambiente]

El Objetivo fijado en 2008, para Centros Asistenciales suponía la no superación de 145 kWh/m² y 220 kWh/m² para los Hospitales.

A 31 de diciembre de 2008 el consumo medio generado en los Centros ha sido de 110,24 kWh/m².

En el sistema hospitalario el consumo medio por centro ha sido de 199,65 kWh/m².

A los efectos de reducir los consumos se han tenido en cuenta las siguientes medidas:

1. Analizar en los recibos si la potencia contratada es excesiva en relación con la potencia realmente consumida (máxima en los recibos), en cuyo caso deberá reducirse la potencia contratada, para que esta sea similar a la consumida.
2. Dar las instrucciones necesarias a todos los empleados para mejorar el aprovechamiento de la energía eléctrica y en consecuencia, reducir su consumo, medidas que incluirán instrucciones para que:
 - a) Los termostatos del aire acondicionado se sitúen entre 22°C y 24°C, temperatura considerada como adecuada para trabajar.
 - b) La temperatura de las neveras sea adecuada a su contenido.
 - c) Se establecerá un control de encendido y apagado de las luces, así como del aire acondicionado.

Generación de residuos biosanitarios especiales

Año	Centros Asistenciales	Hospitales
2006	7,25 grs.	21,95 grs.
2007	2,86 grs.	64,29 grs.
2008	2,93 grs.	102,73 grs.

Fuente: Datos estadísticos de Siglo (Sistema de Información Global) y Servicio de Auditoría Interna.

La generación de este tipo de residuos procede de las asistencias derivadas de accidente de trabajo, más las derivadas de las asistencias por incapacidad temporal de contingencias comunes y a terceros.

Para el 2008, el objetivo es la no superación de 10 gramos por asistencia, tanto en centros asistenciales como en hospitales. Para conseguirlo se deben seguir las pautas de actuación contenidas en las instrucciones técnicas medioambientales elaboradas para cada Comunidad Autónoma.

A 31 de diciembre de 2008 se ha cumplido el objetivo, alcanzando un resultado de 2,93 gramos/asistencias.

En el sistema hospitalario se han generado 102,73 gramos/asistencia. Dato superior, debido a las intervenciones quirúrgicas realizadas.

Semestralmente el Director de cada Centro se responsabiliza de que se compruebe la generación de este tipo de residuos, para lo que utiliza la información contenida en la documentación de retirada de estos residuos por el gestor autorizado.

En el caso de que se supere este objetivo, el Director del Centro analizará con el servicio médico las posibles causas y establecerá, si procede, un plan de acción para conseguir la reducción en la generación de estos residuos en el plazo de un año. Asimismo y mediante la aplicación de la ITM correspondiente a cada Comunidad Autónoma recogemos las actividades necesarias a realizar, antes de cada cesión de residuos al gestor autorizado, para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y de calidad, en el transporte de estos residuos.

Consumo de papel

Todos los centros de FREMAP tienen como objetivo el *consumo cero* de papel no reciclado.

Los Centros de FREMAP segregan el papel utilizado para su posterior reciclado a través de los servicios públicos de limpieza.

Se han desarrollado medidas tendentes a la reducción de consumo de este tipo de papel, con el objetivo de reducir coste económico y eliminar parte de la generación del residuo. Entre estas medidas están las de potenciación del uso del correo electrónico, la eliminación de impresos mediante su creación ofimática, la eliminación de publicaciones y su sustitución por bases de datos y, finalmente, la utilización de sobres multicorreo.

A 31 de diciembre de 2008, al igual que durante el año anterior, los centros de FREMAP han tenido un consumo cero de papel blanco, trasladando su consumo a papel reciclado.

Se ha seguido potenciando durante el año 2008 el uso de impresión en formato pdf, iniciativa puesta en marcha en 2006 y que permite la consulta de cualquier informe o listado obtenido de las aplicaciones corporativas en pantalla, evitando así la impresión del mismo y por tanto el consumo de papel, toner y electricidad.

El consumo total de papel reciclado en 2008 fue de 258.657 kilos de tipo Nautilus y Digital Natural (Fuente: Antalis Office Supplies, proveedor de papel de FREMAP). En 2006 el consumo fue de 197.152 kilos y en 2007, 161.037 kilos.

Consumo de agua

Año	Centros Asistenciales	Hospitales
2006	0,0327 m ³	0,343 m ³
2007	0,0269 m ³	0,336 m ³
2008	0,0279 m ³	0,537 m ³

Fuente: Datos estadísticos de SIGLO (Sistema de Información Global) y Servicio de Auditoría Interna.

Para todos los Centros Asistenciales de FREMAP el objetivo fijado para el 2008 supone la no superación de 0,050 metros cúbicos por m². El resultado a 31 de diciembre de 2008 ha sido 0,0279m³/m².

FREMAP contribuye al desarrollo sostenible en la sociedad.

En el sistema hospitalario el consumo medio se ha situado en 0,537 metros cúbicos por metro cuadrado.

Objetivo medioambiental de consumo de agua

Hospital	Objetivo
Barcelona	0,25 m ³ /asistencia
Majadahonda	0,25 m ³ /asistencia
Vigo	0,10 m ³ /asistencia
Sevilla	0,70 m ³ /asistencia

Fuente: Fichas de aspectos del Sistema de Gestión Medioambiental.

Emisiones a la atmosfera

Todos los centros de FREMAP que tengan generadores de calor que utilicen combustibles líquidos y gaseosos (calderas de calefacción) tendrán como objetivo específico, además del cumplimiento de los máximos legales, la no superación del 75% fijado en los límites legales respecto a CO₂ y SO₂.

Las emisiones directas de gases de efecto invernadero tienen su origen en dos tipos de instalaciones de combustión: calderas para calefacción y agua caliente.

[FREMAP y el medio ambiente]

Emisiones directas 2008

CO ₂ (tm/año)	3.971,52
--------------------------	----------

Fuente: Informe Anual 2008, elaborado por Asistencia Técnica Industrial, S.A.E.

Las emisiones indirectas son atribuibles al consumo eléctrico.



Emisiones indirectas 2008

CO ₂ (tm/año)	649,94
--------------------------	--------

Fuente: Informe Anual 2008, elaborado por Asistencia Técnica Industrial, S.A.E.

En relación a otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso, la Entidad no dispone de sistemas que permitan medir las emisiones indirectas de CO₂ consecuencia del transporte utilizado por el personal en sus desplazamientos laborales.

FREMAP no provoca emisiones significativas de gases que afecten la capa de ozono a excepción hecha de las emisiones accidentales que se pueden generar en las actividades de mantenimiento o reparación de los equipos de refrigeración.

A continuación se presenta información con otros tipos de contaminantes, calculados a partir de la suma de las tasas de emisión horaria de cada instalación.

Contaminante SO₂ 2008

Emisión anual estimada (kg)	632,52
-----------------------------	--------

Contaminante NO_x 2008

Emisión diaria estimada (kg)	18,82
------------------------------	-------

Fuente: Informe Anual 2008, elaborado por Asistencia Técnica Industrial, S.A.E.

Aguas residuales

En 2008, FREMAP ha puesto en marcha una estación de bombeo e impulsión, de última generación, para el tratamiento de aguas residuales tanto del Hospital FREMAP, como de las Oficinas Centrales. Esta obra ha supuesto una inversión de 986.847 euros.

Con fecha 26 de Julio de 2007, y mediante Decreto número 2.042/2007, el Ayuntamiento de Majadahonda dictó la aprobación definitiva del Proyecto de Urbanización correspondiente a la construcción de dos estaciones de bombeo de aguas residuales del complejo hospitalario y obras de urbanización del Area de Desarrollo número 8 del P.G.O.U.M., solicitado por FREMAP.

Las obras se iniciaron el 14 de Enero de 2008, y finalmente, con fecha 14 de Octubre de 2008, se produce la recepción definitiva de las obras por parte del Ayuntamiento de Majadahonda.

La estación de bombeo e impulsión tiene como función trasladar las aguas residuales mediante el empleo de equipos de bombeo. Además, los procesos de automatización con los que cuenta, permiten la obtención de información en tiempo

real sobre el estado del sistema ayudando a realizar un mantenimiento eficaz.

Para el Hospital de FREMAP de Majadahonda, desde noviembre de 2008 no se realizan vertidos de aguas residuales por la puesta en marcha de la estación de bombeo, no pudiendo precisar, por el corto periodo de análisis, el porcentaje o volumen de agua reutilizada por la citada estación.

La inauguración de esta estación en FREMAP supone un importante impulso a la eficaz protección medioambiental, dando cumplimiento a la Directiva Marco de Agua, y completando así el ciclo integral de este recurso.

Planes de emergencia

Elaboración y actualización, en su caso, de los planes de emergencia de los centros de trabajo.

Se revisa la formación de los equipos de primera intervención, así como la formación de todo el personal.

Se realiza un simulacro para evaluar la eficacia del plan de emergencia y de la formación.

Control de Legionella

Todos los centros de FREMAP, han firmado un contrato con empresa autorizada, dirigido al cumplimiento del protocolo higiénico-sanitario, para la prevención y control de la legionelosis.

La gestión medioambiental beneficia el entorno y reduce costes de empresa.

Se realiza con una periodicidad anual.

Aprovechamiento de la energía

Se fomenta el transporte público de nuestros asegurados siempre que la lesión lo permita.

Se fomenta el uso concertado de medios de transporte que trasladen de forma colectiva a los lesionados, trazando itinerarios que ahoren kilometraje.

Los empleados de FREMAP que realizan viajes de trabajo, deben programarlos para reducir los kilómetros recorridos. Al menos, en las distancias superiores a 200 kms, debe utilizarse el transporte público, salvo que el tiempo de viaje sea superior al que se emplearía con vehículo propio.

Consumo de aceite de cocina

FREMAP dispone de cocinas exclusivamente en los centros hospitalarios. A continuación se detalla el consumo producido en 2008 en dichos centros.

Consumo de aceite de cocina en hospitales

Hospital	Consumo (litros)	Servicios	Total
Barcelona	290	34.626	0,83 Cl./Servicio
Majadahonda	3.198	295.544	1,08 Cl./Servicio
Vigo	100	6.888	1,40 Cl./Servicio
Sevilla	1.100	48.573	2,26 Cl./Servicio
Total	4.688	385.631	1,21 Cl./Servicio

Fuente: Ficha de Aspectos del Sistema de Gestión Medioambiental.

Utilización de productos respetuosos con el medio ambiente

Se utilizan detergentes biodegradables, lo que se comunica a las empresas encargadas de la limpieza de nuestros centros.

En los productos de limpieza no se utilizan, siempre que sea posible, productos que contengan CFC, lo que se comunica a las empresas encargadas de la limpieza de nuestros centros.

Se utilizan recipientes de cristal, con posibilidades de reutilización, cuando procede.

Inversión medioambiental de FREMAP en 2008

Estación de bombeo	986.847,00
Gestión de Residuos en Clínicas (no Hospitales):	216.536,76
Gestión de Residuos en Hospitales:	136.116,38
Gestión de Residuos Departamento de Prevención (c.c. Cuotas) Administración	5.534,11
	45.625,90
Total	1.390.660,15

Acciones medioambientales en la construcción de nuevos centros

Con el objetivo de minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, en las obras de nueva construcción o reformas, se han adoptado las siguientes actuaciones:

- Todos los materiales están homologados.
- Se valora el grado de reciclaje de los materiales.
- Los equipos de aire se instalan con refrigerante ecológico (R410a).
- Los equipos de aire se aíslan acústicamente hasta cumplir los parámetros normativos.
- Los sistemas de tratamiento de aire con free-cooling permiten el máximo ahorro energético y la mejora de ventilación.

- Se emplean sistemas para la recuperación de energía en el aire, que se extrae de los edificios.
- Las cisternas tienen doble sistema de descarga, lo que permite reducir el consumo de agua.
- Los sistemas de climatización se sectorizan mediante termostatos en zonas centrales y fachadas, para un consumo racional de energía.
- Los sistemas de aguas pluviales y fecales separan ambos tipos de aguas, en todos aquellos municipios que disponen de red general de alcantarillado que lo permite, con el objetivo de optimizar la gestión de aguas residuales. Además, los aparcamientos interiores están dotados de separadores de hidrocarburos y las cocinas y cafeterías de separadores de grasas.
- El cableado eléctrico de las nuevas obras es no fluorado, evitándose así las emanaciones tóxicas de los antiguos cables eléctricos, que se generan en el reciclaje o en caso de incendio.
- Los conductos de impulsión de aire acondicionado son de fibra de vidrio, y están forrados en aluminio tanto exterior como interiormente, para evitar la pérdida de energía.
- Para evitar las posibles molestias por generación de ruido, están aislados acústicamente los grupos electrógenos tanto los exteriores como los situados en el interior de los edificios.
- Se han instalado cortavientos en vestíbulos para reducir la pérdida de energía por la apertura de puertas.
- Los vidrios exteriores son de climalit, con la luna interior planitherm o la exterior cool-lite al objeto de reducir la transmisión energética interior-exterior y, en consecuencia, reducir el consumo de electricidad y mejorar las condiciones ambientales.

FREMAP se compromete a promover en todos los empleados un mayor grado de sensibilidad, responsabilidad y concienciación sobre la necesidad de proteger y preservar el entorno.

En todos los centros de FREMAP, el Director realiza reuniones con los empleados, en las que se explica el programa de gestión medioambiental.

Además se incluye dentro de la programación de las unidades formativas un curso para formación de experto y otro curso sobre conocimientos básicos a los que puede acceder cualquier empleado.

La documentación del sistema de gestión medioambiental, está instalada en la Intranet accesible a todos los empleados.

El Director del centro podrá delegar en los empleados que considere adecuados, cualquiera de las funciones que el sistema de gestión medioambiental le asigna.

FREMAP se compromete a mantener un canal de comunicación medioambiental tanto interna como externa, con criterios de transparencia, manteniendo una relación de cooperación con las autoridades y un diálogo abierto con partes interesadas y público, a cuya disposición pone esta política.

El cumplimiento de este compromiso se realiza mediante la aplicación de los procedimientos FREMAP-03 y FREMAP-GM-03.

FREMAP pone su política medioambiental a disposición de las partes interesadas mediante su publicación en la Intranet, en su página web de Internet y la revista FREMAP.

En las oficinas existen modelos de sugerencias y hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios y partes interesadas.

En el cuadro de pie de página se recogen los resultados de los objetivos en los ejercicios 2001 a 2008 y la reducción que se ha producido en este periodo:

Todos los residuos generados están gestionados por gestores autorizados, llevándose a cabo los métodos de tratamiento contemplados por las legislaciones de las comunidades autónomas.

En base a estos resultados se puede afirmar que, debido a la gestión medioambiental realizada, hemos reducido el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente y además hemos disminuido nuestros costes.

La evolución de nuestro comportamiento medioambiental ha tenido una trayectoria favorable gracias a la implantación de nuestro específico sistema de gestión medioambiental, integrado dentro de nuestro global sistema de gestión. Ha contribuido al uso racional de los recursos, como principio de actuación de FREMAP.

Tipos	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Reducción 2008-2001
Residuos químicos: cl/ disparo rayos x	24,49	19,39	21,58	20,49	22,51	22,73	22,28	22,73 (1)	-7,18%
Consumo de agua (2)	-	-	-	-	035	0,032	0,026 (3)	0,0279	-
Papel: unidades de papel no reciclado por empleado	2.354	804	807	260	-	-	-	-	-100,00%
Electricidad: kWh/m ²	164	153,44	147,88	152,84	145,91	133,4	125,42 (4)	110,24	-32,78%
Residuos biosanitarios especiales: grs./asistencia	27,57	20,06	10,46	8,55	5,76	7,25	2,86 (5)	2,93	-89,37%

(1) No está incluido el consumo del sistema hospitalario, que a 31/12/2008 es de 1,07 cl/disparo de rayos x.

(2) Objetivo medioambiental incorporado en 2005.

(3) No está incluido el consumo del sistema hospitalario, que a 31/12/2008 es de 0,537 m³/asistencia.

(4) No está incluido el consumo del sistema hospitalario, que a 31/12/2008 es de 199,65 kWh/m².

(5) No está incluido el consumo generado del sistema hospitalario, que a 31/12/2008 es de 102,73 gramos por asistencia.

[FREMAP y la Acción Social]

Organización, 78

Programa de actividades sociales, 80

Programas de integración
laboral de personas con discapacidad, 84

Plan de Responsabilidad
Social 2005-2008, 86





[FREMAP y la Acción Social]



FREMAP lleva inmersa en su razón de ser una importante conciencia de compromiso social en su ámbito de actuación.

Dicho compromiso se lleva a cabo por medio de la realización de:

- Un Plan de Acción Social real y concreto que tiene como misión sensibilizar al colectivo de empleados, promoviendo y fomentando toda tarea encaminada al servicio desinteresado a la sociedad.
- Firma de acuerdos concretos con entidades u organismos no lucrativos inmersos en el ámbito de la solidaridad.
- Presta especial atención a la readaptación laboral de las personas que con motivo de accidente de trabajo o enfermedad profesional han sufrido alguna deficiencia que les impida realizar las tareas profesionales que realizaba con anterioridad, abriendo de este modo nuevos caminos de autosuficiencia y capacitación

alternativas. La readaptación profesional es el resultado más patente de la política de Responsabilidad Social que impera, ya que la propia idiosincrasia de FREMAP lleva inmersa una búsqueda activa de actuaciones de formación, I+D y propagación de las mismas para conseguir una mejora en la seguridad, salud y reintegración social de los ciudadanos.

Organización

Para el desarrollo de los programas de acción social FREMAP cuenta con una serie de figuras, las cuáles se organizan de la siguiente manera:

Comité de Dirección

- Responsable último de la implantación, funcionamiento y mejora de la acción social de FREMAP.

Comisión de Acción Social

Principal elemento de unión entre el Comité de Dirección y el resto del personal colaborador y gestor de la acción social. Entre sus objetivos destacan:

- Definir e impulsar programas de acción social.
- Coordinar esfuerzos, intercambio de información y fomento de actuaciones relacionadas con la acción social.
- Desarrollar, asesorar, formar y sensibilizar a los empleados de FREMAP para su participación en programas de acción social.
- Divulgar artículos sobre Responsabilidad Social a través de los medios de difusión y comunicación de FREMAP.
- Estudiar vías de colaboración con los proyectos presentados a los concursos de proyectos solidarios en función de la votación obtenida.
- Seguimiento de los proyectos solidarios ya finalizados con los que se haya colaborado anteriormente.

- Convocar cada dos años el Concurso de Proyectos Solidarios y seguimiento del proyecto seleccionado.
- Potenciar lazos de colaboración con ONG's y fundaciones sociales, mediante la firma de convenios.
- Convocar y gestionar una reunión con todos los Promotores de Acción Social con el objetivo de divulgar los puntos referentes al ámbito de la acción social de FREMAP.

El promotor de Acción Social actúa como dinamizador de proyectos promovidos por FREMAP.

Directores de UPS

- Se comprometen a impulsar la existencia de promotores de acción social en su UPS.

Promotor Regional de Acción Social

Funciones

- Actuar como dinamizador en su Dirección Regional de los programas de acción social actuando de enlace entre los promotores de los distintos centros de trabajo de su Dirección Regional.
- Proponer a la Comisión de Acción Social el desarrollo y participación en programas de acción social.
- Fomentar en la Dirección Regional el desarrollo de programas de acción social.
- Coordinar las actividades de acción social de las diferentes Unidades de Prestación de Servicios e informar de las mismas a la Comisión de Acción Social.
- Buscar noticias de actividades de su Dirección Regional, y enviarlas trimestralmente a la Comisión con el objeto de conseguir una mayor sensibilización de la acción social en toda la Organización.
- Contactar con ONG's de cara a la realización de acuerdos locales.
- Formar y organizar cursos de acción social de FREMAP.

Promotor de Acción Social de la UPS

Funciones

- Fomentar en la UPS el desarrollo de programas de acción social.
- Difundir las campañas de acción social.
- Proponer al Promotor Regional de Acción Social noticias de actividades locales.
- Proponer al Promotor Regional de Acción Social ONG's de cara a la realización de acuerdos locales.

Promotor de Acción Social de los hospitales

Funciones

Realizarán las mismas funciones que los Promotores de UPS dentro del hospital, esto es:

- Proponer a la Comisión de Acción Social el desarrollo y participación en programas de acción social.
- Fomentar en cada hospital el desarrollo de programas de acción social.
- Coordinar las actividades de acción social de las diferentes unidades del hospital e informar de las mismas a la Comisión de Acción Social.
- Buscar noticias de actividades de su hospital y enviarlas trimestralmente.
- Contactar con ONG's de cara a la realización de acuerdos locales.

Programa de actividades sociales

Se han desarrollado actividades en los siguientes campos:

- Formación.
- Comunicación.
- Campañas solidarias.
- Proyectos de solidaridad.
- Colaboración institucional.

Formación

Encuentros formativos de voluntariado

- El primer ciclo de formación tuvo lugar en Madrid, en la sede del Hospital de Majadahonda de FREMAP, en el mes de junio de 2008, con la celebración de la “IV Jornada de Sensibilización de RSC y Encuentro de Voluntariado”.

Dichas jornadas tenían como objetivo principal dar a conocer a los empleados de FREMAP todas las acciones solidarias que se realizan en la Entidad. El número total de asistentes al evento fue de 90 personas, duplicándose de esta manera en número el total de asistentes que acudieron al encuentro de voluntariado anterior.

Durante la Jornada de Sensibilización se trazó un intenso programa de ponencias, dinámicas de grupo y mesas redondas, a las cuáles asistieron representantes de las ONG's y Fundaciones con las que FREMAP tiene firmado un acuerdo de colaboración. Asistieron entre otros, representantes de la Asociación Española contra el Cáncer, de la Fundación África Directo y de la ONG Médicos del Mundo.

Dichas ONG's contaron con un espacio en el programa para exponer sus proyectos sociales, para mostrar además de manera patente las mejoras realizadas en dichos proyectos gracias a la financiación que los

propios empleados de FREMAP por medio de sus donaciones voluntarias habían cedido; y para que los asistentes que estuvieran interesados en una mayor colaboración en dichos proyectos, en calidad de “voluntarios”, pudiesen exponer sus dudas e informarse de un modo más amplio sobre las distintas organizaciones.

- El segundo ciclo formativo se llevó a cabo al día siguiente en la misma sede. Esta acción formativa tenía como destinatarios a los Promotores de Acción Social de todo el ámbito nacional. La dinámica de la sesión, fue la exposición detallada por parte de la Comisión de Acción Social del método de trabajo para llevar a cabo las acciones y campañas definidas previamente en el Plan Estratégico de Acción Social 2008.

Como resultado de dicho encuentro formativo se produjeron numerosas mejoras en el desarrollo de la Acción Social de FREMAP, se consiguió doblar los resultados de prácticamente todas las campañas que se llevan a cabo en la Entidad y se mejoró el sistema de comunicación entre la Comisión de Acción Social, los Promotores de Acción Social y todos los empleados de FREMAP.

- A raíz de las Jornadas de trabajo expuestas anteriormente, varios promotores regionales de acción social organizaron dentro de su Dirección Regional un curso de formación destinado a los promotores de acción social de las diferentes UPS de su región que no tuvieron ocasión de asistir al evento y a todo empleado que estuviera interesado en dicha materia.
- Dentro de la oferta formativa proporcionada por Recursos Humanos se mantiene vigente el curso online “Tú puedes ser voluntari@” suministrado por “Entreculturas.”

Además de ello dicha Dirección de Recursos Humanos estableció dentro del programa de

formación de entrada para los empleados de nueva incorporación, un espacio dedicado a la acción social que se desarrolla en la Entidad. Con este acto se corrobora una vez más el interés de la Entidad en sensibilizar e impulsar entre sus empleados toda acción derivada al progreso social.

Comunicación

- La acción social que se lleva a cabo en FREMAP se divulga por medio de diferentes canales de difusión, con el fin de promover la inquietud solidaria entre sus destinatarios.
- La revista FREMAP Magazine dispone de una sección destinada a publicar noticias relacionadas con el área de Responsabilidad Social. Para la selección de dichas noticias o artículos de interés social la Comisión de Acción Social elegirá el contenido entre las diversas propuestas que le han ido llegando por medio del correo electrónico “proyectos_solidarios@fremap.es”.
- Dicha dirección electrónica fue creada con el objetivo de facilitar la comunicación sobre propuestas, mantenimiento y gestión de las diferentes actividades de acción social, así como medio de unión entre la Comisión de Acción Social y el resto de empleados voluntarios.
- Otra vía de comunicación es la Intranet y www.fremap.es.

En ellas existe una página sobre Responsabilidad Social, que consta de los siguientes apartados:

- Gestión de la Responsabilidad Social.
- Sistema de Gestión Medioambiental.
- Propuestas, sugerencias y vivencias
- Acción Social- Programa de voluntariado.
- Noticias.

Encuestas

En las encuestas de satisfacción de empresas y empleados se han incluido preguntas relacionadas con este ámbito al objeto de ir sensibilizando e informando, y a su vez determinar la percepción de la sociedad.

Campañas solidarias

Se han realizado las siguientes campañas solidarias:

Campaña de recogida de alimentos y juguetes

En el mes de diciembre mediante aportación de los empleados se han recogido 5.001 kilos de alimentos de manera directa, además en varias sedes de FREMAP los empleados de la Entidad recaudaron, mediante aportaciones voluntarias, en total, 2.000 euros, los cuáles se emplearon



para la compra de comida y artículos de primera necesidad.

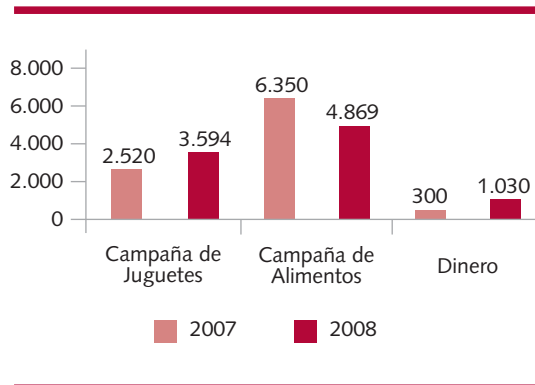
Los destinos de entrega han sido múltiples bancos de alimentos de las diferentes localidades, diversas organizaciones, casas de acogida, etc.

Como iniciativa de este año, respecto de esta campaña, se impulsó la descentralización, esto es, que los empleados de cada oficina de FREMAP destinaran lo recaudado a una organización o casa de acogida de su localidad, provocando así una mayor sensibilización que se hizo notar en los resultados obtenidos.

Asimismo durante ese mismo mes los empleados recogieron 3.478 juguetes, lo que supone mil unidades más respecto del anterior.

A la Cruz Roja se le han entregado 152 juguetes, y 3.326 a diversas organizaciones locales.

[FREMAP y la Acción Social]



Campaña de donación de sangre

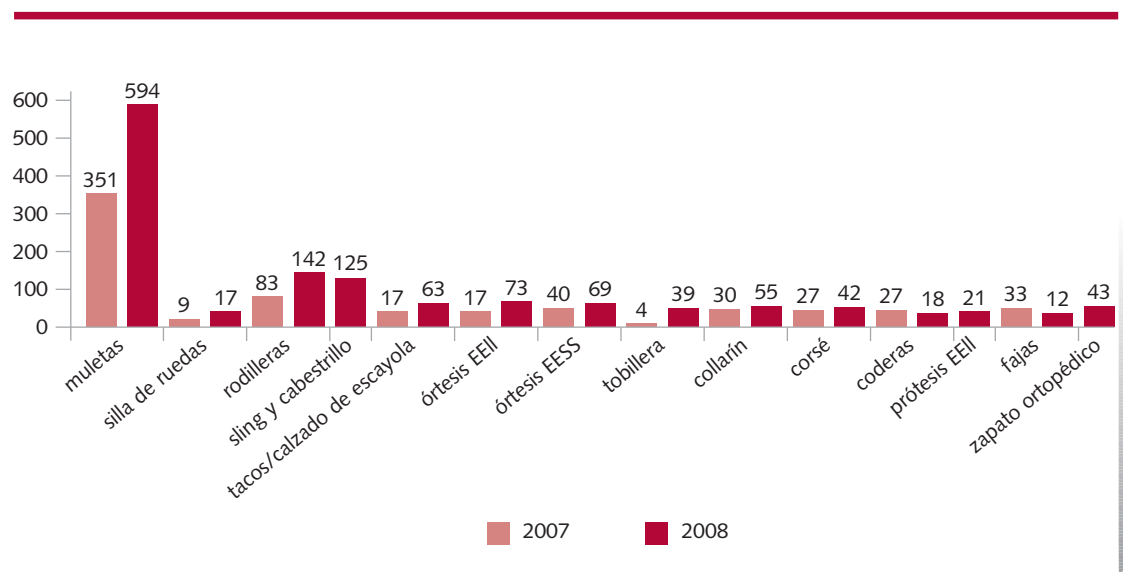
En colaboración con la Cruz Roja se han realizado campañas de donación de sangre. En determinados centros de FREMAP se situaron unidades móviles para facilitar la donación de los empleados.

Campaña de recogida de material ortoprotésico

En colaboración con la Campaña de Acción Social desarrollada por MRW se consiguió recaudar numerosas prótesis y órtesis que los clientes de FREMAP decidían donar, incentivados por la difusión de la existencia de esta campaña en los distintos Centros de Rehabilitación y en el resto de centros de la Entidad. Dicho material se ha podido suministrar por medio de Amputats de Sant Jordi y la Asociación Vida sin Barreras, a personas discapacitadas y con problemas económicos y de marginación.



En 2008, como resultado de la sensibilización conseguida mediante la difusión de las campañas y el encuentro de voluntariado, se ha conseguido duplicar los resultados obtenidos en esta campaña respecto de los años anteriores.



Donación de móviles

A través del acuerdo firmado con Entreculturas y Cruz Roja, se han recogido numerosos móviles usados con sus correspondientes cargadores.

Proyectos de solidaridad

Con motivo del tercer Concurso de Proyectos Solidarios los empleados seleccionaron, entre 26 posibles proyectos, los siguientes:

Asociación Española Contra el Cáncer (AECC): “Jugando en el Hospital”. Consistente en la adecuación de espacios en la planta de hemato-oncología pediátrica del Hospital Doce de Octubre de Madrid.

Actuaciones:

- Se firmó un convenio de colaboración, el día 30 de noviembre de 2007 para el correcto desarrollo del proyecto.
- Se realizaron diferentes campañas de captación de fondos, a través de los empleados.

Entre todas las aportaciones voluntarias de los empleados de FREMAP se consiguió la recaudación voluntaria de 3.000 euros obtenidos íntegramente mediante donaciones de los empleados. Con dicho importe, que se hizo entrega en el mes de abril de 2008, se pudieron llevar a cabo las obras de remodelación de la sala de ocio de la planta de hemato-oncología pediátrica del Hospital Doce de Octubre de Madrid.

África Directo: mejorar las condiciones sanitarias de Kaporo (Malawi)

Fue el segundo proyecto más votado por los empleados.

Actuaciones:

- Se realizó una donación por parte de nuestros proveedores del Hospital de Majadahonda, gracias a la cual se entregó una ambulancia y

Las ONG's cuentan con un espacio para exponer sus proyectos sociales en FREMAP.

una furgoneta para la Fundación. Además de ambos vehículos varios proveedores de FREMAP, tales como Aguilera Ingenieros S.A., Imagen y Artes Gráficas, etc. han donado de manera completamente gratuita dinero y prestaciones en pos de los proyectos de colaboración social de FREMAP.

- Colaboración en el envío de voluntarios. Se realizó un encuentro en mayo entre los empleados de FREMAP que quisieron colaborar más directamente con África Directo.
- FREMAP en aras de facilitar a los empleados la posibilidad de realizar labores humanitarias da la posibilidad de conceder permisos y excedencias a los empleados que así lo deseen para poder acudir a ayudar en proyectos de índole social. Durante el 2008, Pablo Conde, en colaboración con la Fundación África Directo, solicitó una excedencia en la Entidad para ayudar en la creación de un hospital en Malawi. Como él, otros empleados, como Iñigo Úbeda, Ágate Burgaña y Oihana Larrinaga, con el mismo espíritu social, han hecho uso de estos permisos y excedencias acudiendo a países del tercer mundo (Malawi, Camboya, etc.), para poder participar en proyectos humanitarios.

Fundación Atabal

Fue el tercer proyecto más votado por los empleados. Esta Fundación persigue una cooperación para el desarrollo y bienestar de países marginados, especialmente Sierra Leona. Se llevó a cabo una cofinanciación de sus proyectos por medio de la Lotería de Navidad y de la aportación dineraria de proveedores de la Entidad.

Colaboración institucional

Las actividades de FREMAP se concretan en su mayor parte a través de sus relaciones institucionales con distintas entidades, articulándose a través de los convenios de colaboración o asociaciones que tienen, como objetivo general, potenciar la capacidad de las instituciones firmantes y el desarrollo conjunto de actividades formativas, informativas, técnicas y de investigación.

En este sentido y como ejemplo de la colaboración, FREMAP está asociada a la Fundación Empresa y Sociedad, cuyo objeto es divulgar y promover la acción social y las buenas prácticas relacionadas con el ámbito de la discapacidad en las empresas y mejorar individual y conjuntamente en aspectos concretos:

- Mejorar la accesibilidad de entornos y servicios.
- Diseñar nuevos productos a medida.
- Potenciar el empleo directo y sus alternativas.
- Ser agente de cambio entre grandes empresas.

Programas de integración laboral de personas con discapacidad

El documento de Cultura de Empresa establece que, por su sentido de la Responsabilidad Social, FREMAP potencia el apoyo a las personas discapacitadas procurando su readaptación física y su reinserción laboral.

Desde 1972 los programas de readaptación profesional desarrollados por FREMAP, en el Centro de Prevención y Rehabilitación de Majadahonda, cubren este fin, dando esperanza de vida a las personas que han sufrido un accidente laboral grave y han perdido, además de capacidades físicas para la realización de su trabajo.

Esta experiencia coincide, y a su vez confirma, la doctrina expresada por la Recomendación

nº 99 sobre la Adaptación y la Readaptación Profesional de los Inválidos y el Convenio nº 159 de la OIT sobre la Finalidad de la Readaptación Profesional.

Los programas de integración laboral de personas con discapacidad ofrecen, en coordinación con el resto de servicios del Centro de Prevención y Rehabilitación, modernos programas de formación profesional a las personas que, por sus lesiones, sufren una incapacidad permanente total o superior que les impide volver a desempeñar su oficio habitual. El objetivo es el de la rehabilitación integral de la persona afectada por un accidente laboral grave.

La readaptación profesional es la última fase del proceso recuperador del trabajador, que facilita su reincorporación a la actividad laboral.

Autoempleo

Los accidentados de trabajo disponen en FREMAP de un Fondo de Prestaciones Especiales para ayudarles económicamente a cubrir aquellas necesidades extraordinarias que se originan como consecuencia del accidente: pago de préstamos, colegio de niños, adaptación de cuartos de baño, adaptación del vehículo, etc. A su vez, el Fondo de Prestaciones Especiales, dedica una parte del dinero a financiar proyectos de autoempleo de los alumnos que han finalizado con éxito su programa de readaptación profesional y que han diseñado un proyecto viable de puesta en marcha de una empresa. Normalmente las ayudas cubren la compra de la maquinaria, y se conceden con una parte de su importe a fondo perdido y el resto a devolver sin interés. Como ejemplos cabe señalar la creación de talleres de reparación de calzado, talleres de carpintería de aluminio, talleres de reparación de televisión y vídeo, talleres de ebanistería y empresas de diseño y maquetación.

Personas evaluadas y orientadas

En 2008 los profesionales del Equipo de Evaluación y Orientación Profesional han evaluado y orientado profesionalmente a 172 personas, y han seguido uno de los programas de readaptación profesional un total de 133 alumnos.

Resultados académicos

Al finalizar el ejercicio 2008 y según la encuesta realizada por el servicio de intermediación laboral, el 78% de los alumnos ha accedido a un primer empleo.

Coste económico

El coste económico de este programa imputable al ejercicio 2008, ha ascendido a 572.863,35 euros.

Accesibilidad

En sus principios básicos la Cultura de Empresa FREMAP asume el compromiso de facilitar la accesibilidad de los discapacitados a sus instalaciones.

Se han seleccionado a dos proveedores que, de acuerdo con el estudio de arquitectura que colabora con FREMAP continúan trabajando en la eliminación de barreras arquitectónicas de los centros de trabajo de FREMAP.

Otra iniciativa en aras de facilitar la accesibilidad es el Manual de Buenas Prácticas en materia de diseño accesible a los centros de FREMAP. En colaboración con la empresa Vía Libre (Grupo Fundosa) se elaboró este manual, que recoge las condiciones que deben tenerse en cuenta en los entornos de trabajo, para facilitar su uso de la forma más autónoma, segura y confortable posible a toda la población, con especial atención a las personas con disminución funcional.

Accesibilidad en la web: www.fremap.es

La accesibilidad en internet busca que la discapacidad no impida el acceso a la información. FREMAP tiene en cuenta que las personas que acceden a la información de su

página web, lo hacen desde contextos muy diferentes a los habituales: con problemas de visión, movilidad, imposibilidad de utilizar teclado o ratón, etc.

Se han llevado a cabo las adaptaciones precisas en la web, www.fremap.es, para conseguir cumplir con los estándares de accesibilidad que permiten el acceso a la información sin limitación alguna por razón de discapacidad. Esta adaptación se ha basado en las normas establecidas



por la WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) en su nivel A, que ha sido verificada con el Test de Accesibilidad Web (TAW ver. 1.1). La ejecución de estas adaptaciones se ha realizado siguiendo las recomendaciones del Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (CIDAT), área de la O.N.C.E. que tiene como objetivo procurar a sus afiliados los medios técnicos necesarios para su integración social.

Contratación de personas con discapacidad

FREMAP desde su nacimiento ha potenciado el apoyo a las personas con discapacidad procurando su readaptación física y su reinserción laboral, ya que dichas acciones configuran la propia razón de ser de la Entidad.

Asimismo, y siendo consciente de la gran importancia que tiene la integración de este colectivo en nuestra sociedad, FREMAP se compromete a otorgarles preferencia en

[FREMAP y la Acción Social]

el empleo dentro de la Entidad y a facilitar la accesibilidad a sus instalaciones.

Desde la Dirección de Recursos Humanos se estableció como hito principal de su trabajo la elaboración de un proyecto que fuera más allá de lo estrictamente exigible por el marco normativo.

Dicho proyecto, tiene como finalidad, incrementar el porcentaje de contratación directa de personal con discapacidad en su plantilla y la elaboración y divulgación entre



su formación de un Plan de Sensibilización para toda la Organización.

Plan de Responsabilidad Social 2005-2008

FREMAP dispone de un Plan de Responsabilidad Social para el periodo 2005 - 2008, que afecta a toda la Organización, en el que se concretan las actuaciones que son necesarias realizar, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los principios de la política de Responsabilidad Social.

Para su elaboración se han tenido en cuenta los Principios de Cultura de Empresa y las actuaciones realizadas en ejercicios anteriores.

En el plan elaborado se analiza cada uno de los compromisos asumidos en la política de Responsabilidad Social y se especifican las actuaciones que se desarrollarán en el periodo 2005-2008 para cumplir tales compromisos. El proceso seguido para su elaboración ha sido global, con participación de las diferentes áreas de la Entidad, por lo que se han tenido en cuenta las actividades de la Mutua en todos sus centros de trabajo, lo que ha facilitado la redacción de un documento colectivo y consensuado.

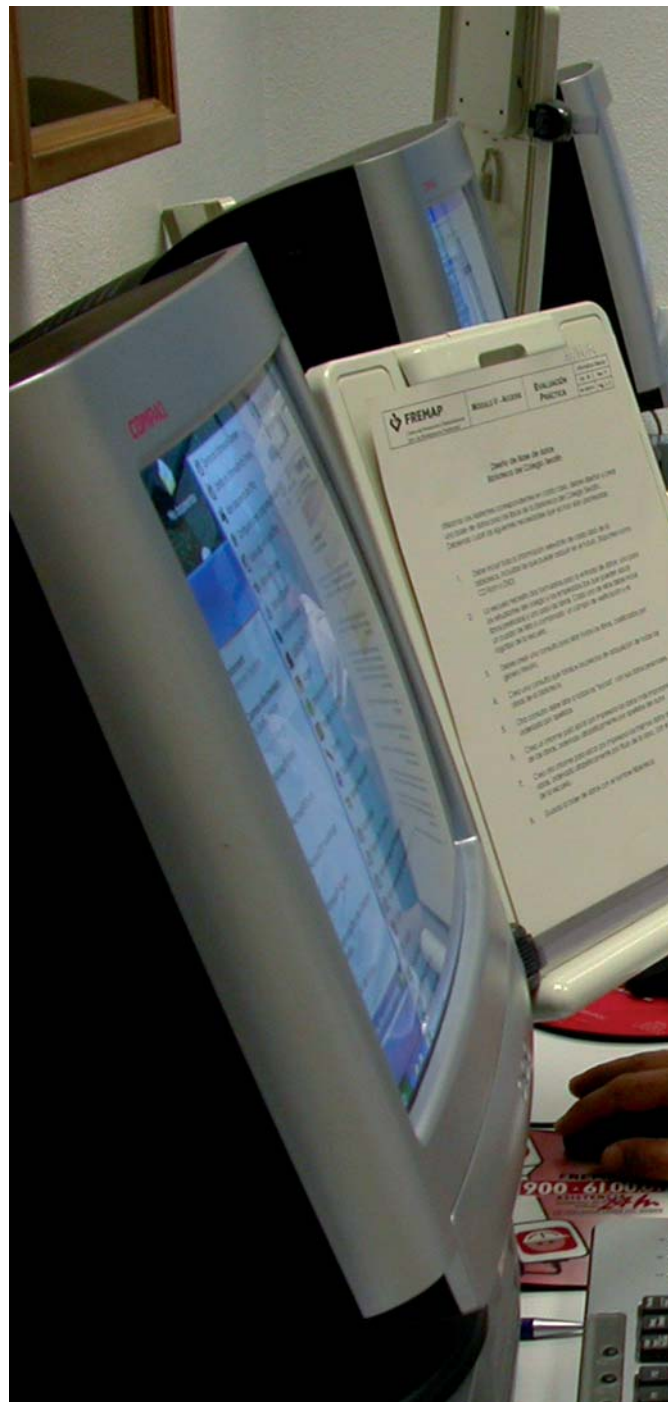
El contenido del plan se ha organizado en función de los grupos más relacionados con la gestión de FREMAP: clientes, empleados, proveedores, medio ambiente, sociedad, asesores laborales y aliados de Responsabilidad Social, así como los competidores. Incluyendo los indicadores más significativos de su ámbito de actuación. También incluye un apartado específico sobre la Acción Social de FREMAP, desarrollada con los empleados y los programas de integración laboral de personas con discapacidad.

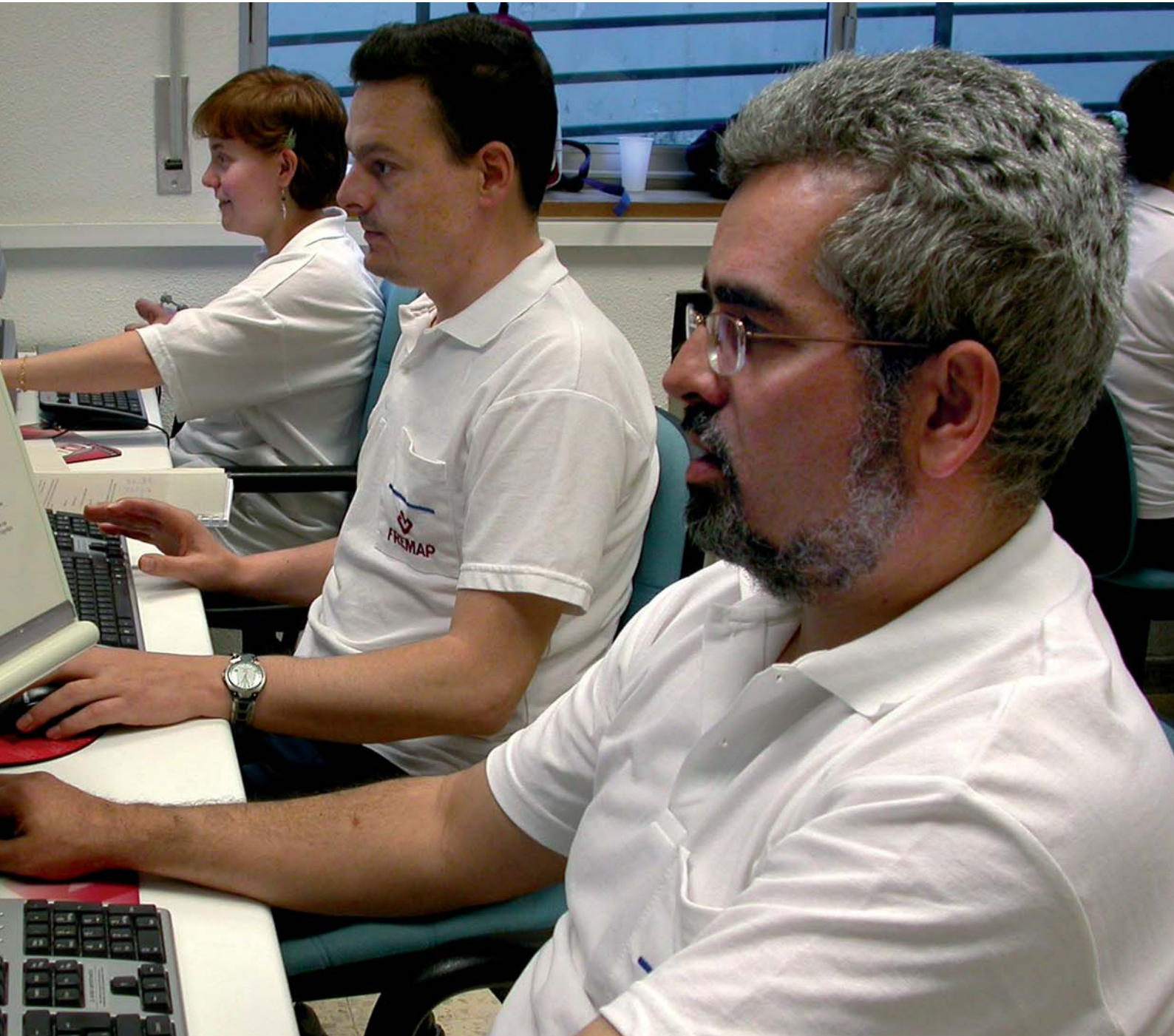
No disponemos de programas que evalúen las operaciones y gestionen los impactos de las operaciones en la sociedad. Hay que tener en cuenta que la actividad desarrollada por FREMAP, no supone riesgos que puedan afectar a las comunidades en las que está implantada. No obstante, con el ánimo de mejorar los colectivos sociales, este plan de Responsabilidad Social combina la integración social de personas desfavorecidas con la eficacia y eficiencia empresarial.

Información 



- 09. Glosario, 90
- 10. Contenidos básicos GRI, 91
- 11. Criterios para la elaboración del informe, 101
- 12. Verificación del Informe Anual de Responsabilidad Social, 102
- 13. Encuesta, 103





[Glosario]

- Accidente de trabajo.** Es toda lesión corporal que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.
- Acción correctora.** Definición y desarrollo de un plan de acción que elimine las causas que han originado la prestación de un servicio insatisfactorio o un impacto ambiental.
- Acción preventiva.** Definición y desarrollo de un plan de acción encaminado a modificar la eliminación de las causas que puedan dar lugar a la prestación de un servicio insatisfactorio o bien generar un impacto medioambiental.
- Aspecto medioambiental.** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.
- Colectivo protegido.** Conjunto de empresas asociadas a FREMAP en situación de alta en la Seguridad Social con los trabajadores por cuenta ajena a su servicio.
- Contingencias comunes.** La situación de incapacidad temporal derivados de accidentes no laborales y procesos de enfermedad común.
- Disconformidad.** Producto o servicio que no satisface los requisitos especificados.
- Documento de asociación.** Documento que determina los derechos y obligaciones de los asociados a FREMAP.
- Enfermedad profesional.** Es la enfermedad contraída a consecuencia del trabajo efectuado por cuenta ajena y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias y de las actividades especificadas por la ley.
- Hoja de reclamación.** Impreso a disposición del cliente y de las partes interesadas, para expresar el motivo de su reclamación.
- Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes (ITCC)** es la prestación económica derivada por una enfermedad común o un accidente no laboral.
- Índice de incidencia.** Media de accidentes de trabajo por cada cien trabajadores.
- Información confidencial.** Datos de obligado secreto profesional.
- Prevención.** Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, referente a seguridad, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada en el ambiente laboral.
- Reclamación.** Manifestación realizada por un cliente u otra parte interesada externa, sobre un incumplimiento por parte de FREMAP, de una obligación contraída ante el cliente, o sobre las actividades o instalaciones de la Mutua con incidencia ambiental.
- Residuo biosanitario.** Residuos sanitarios específicos de la actividad sanitaria propiamente dicha, potencialmente contaminados con sustancias biológicas al haber entrado en contacto con paciente o líquidos biológicos.
- Sugerencia.** Impreso a disposición del cliente u otra parte interesada externa, para expresar propuestas de mejora del servicio de FREMAP.

[Contenidos básicos GRI]

El presente Informe comprende el periodo 2008, siendo el sexto Informe de Responsabilidad Social de FREMAP. Estos informes se elaboran anualmente correspondiendo al año 2007 el último informe anterior al presente.

A continuación se identifica la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI. FREMAP declara este informe en su nivel de cumplimiento A+, consecuencia de la aplicación de los indicadores principales y adicionales contenidos en la Guía y puesto de manifiesto por la verificación externa, realizada de manera voluntaria.

Perfil

1. Estrategia y análisis	Páginas
1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	5 - 7
1.2. Descripciones de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	16

2. Perfil de la organización	
2.1. Nombre de la organización.	10
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	10 - 11, 29, 58 - 63
2.3. Estructura operativa de la organización.	14 - 15
2.4. Localización de la sede principal de la organización.	10
2.5. Número de países en los que opera la organización.	91. España.
2.6. Naturaleza jurídica de la propiedad y forma jurídica.	10
2.7. Mercados servicios.	11 - 12, 16
2.8. Dimensiones de la organización informante.	10 - 12, 44 - 45
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	30 - 32
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	29 - 30

[Contenidos básicos GRI]

Enfoque de gestión económico, ambiental y social

3. Perfil de la memoria	Páginas
3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	91
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente.	91
3.3. Ciclo de presentación de memorias.	91
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria.	101
Alcance y cobertura de la memoria	
3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria.	101
3.6. Cobertura de la memoria.	14 - 15, 33 - 34
3.7. Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	92. No existen limitaciones.
3.8. La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar significativamente a la compatibilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	92. Por las naturaleza de las mutuas, estos supuestos no son aplicables.
3.9. Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. (Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI o las discrepancias respecto a los mismos).	101
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	92. No existe reformulación de la información.
3.11. Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	92. No hay cambios significativos.
Índice del contenido del GRI	
3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	91 - 100
Verificación	
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	102

Enfoque de gestión económico, ambiental y social

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Páginas
4.1. Estructura de gobierno de la organización.	13 – 14. Ver también los órganos de gobierno y participación de la Mutua, recogidos en el Informe Anual.
4.2. Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	93. No ocupa cargo ejecutivo.
4.3. En el supuesto que corresponda, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	93. No hay Consejeros Independientes.
4.4. Mecanismos de los accionistas para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	13, 14, 40, 46 – 47. No hay accionistas.
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización.	93. Por la naturaleza de las mutuas no existe vinculación entre retribuciones y desempeño.
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	13 – 14
4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	13 – 15
4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y el estado de su implementación.	10 – 11, 21 – 24, 60 – 61
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión.	13
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	13 – 15, 28 – 29
Compromisos con iniciativas externas	
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	16, 41, 49 – 50, 61 – 62, 64, 75
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	6 – 7, 76, 87
4.13. Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	81 – 83, 86

[Contenidos básicos GRI]

	Páginas
Participación de los grupos de interés	
4.14. Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	24
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	24. El Código de Conducta en su introducción enumera los grupos de interés. Asimismo se incorporaran los asesores laborales y los aliados de Responsabilidad Social procedentes del Plan Estratégicos.
4.16. Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación.	13 - 14, 30 - 34
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	24, 30 - 32, 44 - 46, 60 - 61

Indicadores de desempeño

Dimensión económica	Páginas
Aspecto: Desempeño Económico	
EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	13
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	71 - 72
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	11 - 12, 38, 55 - 56
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	94. No es significativo.
Aspecto: Presencia en el Mercado	
EC5 Diferencias entre el salario mínimo local y el de la Entidad.	94. Debido al ámbito de actuación de FREMAP no se pueden dar lugar a estas diferencias.
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas locales.	60 - 63
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	48 - 50
Aspecto: Impactos Económicos Indirectos	
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.	33 - 34, 78 - 79
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos incluyendo el alcance de dichos impactos.	94. Debido al marco normativo en materia económica no se pueden producir dichos impactos.

Dimensión ambiental	Páginas
Aspecto: Materiales	
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	70 - 71
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	66 - 71
Aspecto: Energía	
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	69 - 70. Anualmente FREMAP valora los aspectos medioambientales, eligiendo aquellos que son significativos en su actividad.
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	69 - 70
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras de eficiencia.	73 - 74
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.	69 - 73
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas en dichas iniciativas.	69 - 73
Aspecto: Agua	
EN8 Captación total de agua por fuentes.	71
Aspecto: Biodiversidad	
EN9 Fuentes de agua.	95. FREMAP en el proceso de captación de aguas no afecta negativamente al medio ambiente.
EN10 Porcentaje total de agua reciclada y reutilizada.	71
EN11 Espacios naturales protegidos.	95. FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad.	95. FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.
EN13 Hábitats restaurados.	95. FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.

[Contenidos básicos GRI]

	Páginas
EN14 Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	96. FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas, por lo que no da lugar a impactos posibles.
EN15 Especies protegidas	96. FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.
Aspectos: Emisiones, Vertidos y Residuos	
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso.	71 - 72
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	71 - 72
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	71 - 72
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	71 - 72
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	71 - 72
EN21 Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	72 - 73
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	69 - 73
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	96. Al cierre de esta memoria no hay constancia de este tipo de incidencias.
EN24 Transporte de residuos.	70
EN25 Identificación de los recursos hídricos.	71
Aspectos: Productos y Servicios	
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	73
EN27 Empaquetado de productos.	67 - 68
Aspecto: Cumplimiento Normativo	
EN28 Incumplimientos de la normativa.	96. FREMAP a través de su sistema de vigilancia del cumplimiento de la legalidad y mediante su servicio de auditoría interna vela por el cumplimiento de la normativa.
Aspecto: Transporte	
EN29 Reducción de residuos.	73
Aspecto: General	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	74

Prácticas laborales y ética del trabajo

1. Estrategia y análisis		Páginas
Aspecto: Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	44 - 46, 49 - 50
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	49 - 50
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.	54 - 56
Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	97. 100%
LA5	Periodo(s) mínimo (s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	48
Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo		
LA6	Porcentaje del colectivo de trabajadores que está representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección – empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	97. 100 %
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	50 - 51
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.	35 - 36, 50 - 51
LA9	Asuntos de salud y seguridad laboral.	50 - 51
Aspecto: Formación y Educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	52 - 53
LA11	Programa 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.	51 - 53
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	97. 100 %
Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	97. La Junta Directiva se compone de un 90 % de hombres y un 10 % de mujeres.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	54 - 50

[Contenidos básicos GRI]

Derechos Humanos

		Páginas
Aspecto: Prácticas de Inversión y Abastecimiento		
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.	98. 27.62 %. 526 acuerdos evaluados conforme a criterios sociales.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	98. 100 %
HR3	Formación en materia de derechos humanos.	98. En todas las actividades formativas de FREMAP vienen implícitas el Código de Conducta y el Documento de Empresa en los que se desarrollan expresamente el cumplimiento de los derechos humanos.
Aspecto: No Discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	98. No se registraron incidentes de este tipo.
Aspecto: Libertad de Asociación y Convenios Colectivos		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	98. Debido a la especial naturaleza de la Entidad como gestora de la Seguridad Social se garantiza que no se producen este tipo de situaciones.
Aspecto: Explotación Infantil		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	98. Debido a la especial naturaleza de la Entidad como gestora de la Seguridad Social se garantiza que no se producen este tipo de situaciones.
Aspecto: Trabajos Forzados		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	98. Debido a la especial naturaleza de la Entidad como gestora de la Seguridad Social se garantiza que no se producen este tipo de situaciones.
Aspecto: Prácticas de Seguridad		
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	98. 100%
ASPECTO: Derechos de los Indígenas		
HR9	Número total de incidentes relacionados con valoraciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	98. Debido a la especial naturaleza de la Entidad como gestora de la Seguridad Social se garantiza que no se producen este tipo de situaciones.

Sociedad

		Páginas
Aspecto: Comunidad		
SO1	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.	78 - 87
Aspecto: Corrupción		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	99. Debido a la condición legal de FREMAP no existen áreas susceptibles de riesgo relacionadas con la corrupción.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	22 - 24. 100%
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	23
Aspecto: Política Pública		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	99. No se participa en tales políticas o actividades.
SO6	Valor de las aportaciones financieras a partidos políticos.	99. Debido a condición legal de la Entidad no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos.
Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal		
SO7	Prácticas monopolísticas.	21 - 23. Cultura de Empresa y Código de Conducta.
Aspecto: Cumplimiento Normativo		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarios derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	99. Cultura de Empresa y Código de Conducta.

[Contenidos básicos GRI]

Responsabilidad sobre producto

		Páginas
Aspecto: Salud y Seguridad del Cliente		
PR1	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.	10 - 11, 28 - 29
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento legal.	28 - 32
Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios		
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.	10 - 11, 32 - 34, 40
PR4	Número de incumplimientos de los códigos voluntarios.	100. Los incumplimientos se detectan y corrigen a través del servicio de auditoría interna.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	30 - 32
Aspecto: Comunicaciones de Marketing		
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.	100. La normativa legal limita la publicidad y las campañas de marketing.
PR7	Número de incidentes fruto del incumplimiento de la regulación relativa a marketing.	100. La normativa legal limita la publicidad y las campañas de marketing.
Aspecto: Privacidad del Cliente		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	39. El sistema de Seguridad y Protección de datos garantiza la privacidad de los clientes, no existiendo reclamaciones en esta área.
Aspecto: Cumplimiento Normativo		
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.	100. Al cierre de esta memoria no se tiene constancia de sanciones de este tipo.

[Criterios para la elaboración del informe]

significativos de su ámbito de actuación. Para ello se ha profundizado en el proceso de consulta a los grupos de interés.

Es importante señalar que el presente informe se complementa con el informe económico 2008, en el que se integra una detallada información del sistema de gestión.

La información presentada responde a los contenidos solicitados por la Guía G3.

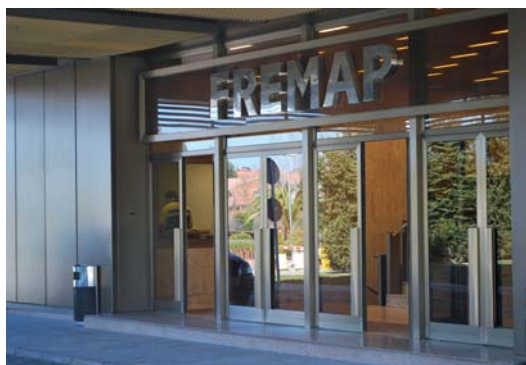
El presente informe ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (versión 3 del 2006) del Global Reporting Initiative (GRI), como marco internacionalmente aceptado en la elaboración de dichas memorias, así como los protocolos técnicos de este Guía.

Con la elaboración de este informe, FREMAP pretende presentar una visión social de la empresa, proporcionado a empleados, clientes y proveedores datos relevantes a sus intereses.

Este Memoria, que tiene una periodicidad anual, es una herramienta que ayuda a evaluar y mejorar la gestión de FREMAP, ya que evalúa la consistencia entre la estrategia social y económica de la Entidad.

El proceso seguido para elaborar el Informe ha sido global, con la participación de las diferentes áreas de la entidad, por lo que se han tenido en cuenta las actividades de la mutua en todos los centros de trabajo, lo que ha facilitado la redacción de un documento colectivo y consensuado.

El contenido de la Memoria se ha organizado en función de los grupos más relacionados con la gestión de FREMAP: clientes, empleados, proveedores, administraciones públicas y sociedad, asesores laborales, aliados en responsabilidad social y el resto de mutuas, seleccionando los indicadores en base a los aspectos más



FREMAP dispone de diversos instrumentos para garantizar la calidad y verificación de la información que proporciona este informe. Por una parte, cuenta con áreas especializadas en la sistematización y gestión de información que proporcionan una fuente de contenidos. Son áreas que además están sometidas a los procesos de auditoría habituales. En segundo lugar FREMAP cuenta con un sistema de gestión de información (SIGLO), que mejora la calidad y alcance de la información solicitada.

Nos ayudará a mejorar la respuesta a la encuesta incluida en las últimas hojas de este informe, que se puede remitir al fax 91.581.21.42.

Si desea más información sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social, o plantear sugerencias al contenido de la misma puede hacerlo a través de www.fremap.es o al fax 91.581.21.42.

Fecha edición: Junio 2009

[Verificación del Informe Anual de Responsabilidad Social]

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 025/09

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

FREMAP MUTUA DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD SOCIAL NÚMERO 61

Titulada: ***INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2008***

Y con número de depósito legal: M-26411-2009

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su calificación: **A***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 23 de junio de 2009 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-023/09 de fecha 5 de junio de 2009 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a FREMAP MUTUA DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD SOCIAL NÚMERO 61, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 26 de junio de 2009


El Director General de AENOR

[Encuesta]

Con sus sugerencias mejoramos todos, por lo que solicitamos su colaboración contestando a estas preguntas y enviando este cuestionario al fax 91 581 21 42.

Su relación con FREMAP es como:

- Cliente Proveedor Sociedad
 Empleado Administración Pública ---

• **Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado de compromiso con la Responsabilidad Social.**

• **Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado de clientes.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado de empleados.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado de proveedores.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado de medioambiente.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado de acción social.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Valoración global del Informe de Responsabilidad Social.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

• **Si desea expresar alguna sugerencia puede anotarla en estas líneas:**

Toda aclaración al Informe Anual o al Informe Anual de Responsabilidad Social de FREMAP del ejercicio 2008, o a cualquier documento citado en estos informes, será atendida por la Subdirección General de Medios:

Carretera de Pozuelo, 61
28330 Majadahonda (Madrid)
Teléfono 91 6265500
www.fremap.es

Coordinación de los informes anuales

Subdirección General de Medios

Concepto, dirección de arte y maquetación

IMAGIA *oficina*

Impresión

Imagen Artes Gráficas

Depósito legal

M-26411-2009

© FREMAP, Mutua de A.T. y E.P. de la Seguridad Social Núm. 61.
Todos los derechos reservados.



Para la realización de este informe se ha utilizado papel libre de cloro en su fabricación.

www.fremap.es



 **FREMAP**
*Mutua de Accidentes de Trabajo
y Enfermedades Profesionales
de la Seguridad Social Número 61*

Carretera de Pozuelo, 61
28220 Majadahonda. Madrid
Tel.: 91 626 55 00

