

# Informe Anual de Responsabilidad Social 2010



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





---

INFORME ANUAL DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL 2010



Índice



**FREMAP**



Oficina Salamanca

**4**  
Presentación

**8**  
Perfil de  
FREMAP

**16**  
Responsabilidad  
Social de FREMAP

**26**  
Estructura de Gobierno y  
Sistemas de Gestión

**34**  
Dimensión Social

**64**  
Dimensión  
Ambiental

**78**  
Dimensión Económica



# Presentación



Sede Social. Majadahonda

6

Carta del Director Gerente

# Presentación



## Estimados amigos:

Me es muy grato presentar este octavo Informe de Responsabilidad Social de FREMAP correspondiente a 2010, que elaboramos y difundimos de acuerdo a los principios establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), con el objetivo de ofrecer la visión social de FREMAP, dentro de los compromisos de transparencia establecidos. El Informe contiene las dimensiones social, ambiental y económica de la Mutua.

El compromiso de FREMAP con respecto a la sostenibilidad se recoge en nuestro *Documento de Cultura de Empresa* y se proyecta hacia el futuro en el *Plan Estratégico de FREMAP 2011-2013*, contribuyendo con nuestra actuación responsable, al progreso de la sociedad, basándonos en la Responsabilidad y la Acción Social comprometida.

Las actividades realizadas en 2010, en estas materias fueron numerosas y podemos destacar las siguientes:

- Readaptación Profesional: 129 trabajadores accidentados han realizado programas formativos, y se han desarrollado un total de 11.105 acciones formativas.



- Prestaciones especiales, con la concesión de 2.754 prestaciones por valor cercano a nueve millones de euros, que suponen un incremento de 86,75% respecto de las concedidas el año anterior.
- Plan de Actividades Preventivas de Seguridad Social, desarrollando acciones de información, asesoramiento y sensibilización en 3.196 empresas de menos de 50 trabajadores.
- Ejecución de un plan de reducción de siniestralidad en 5.514 centros de trabajo, con la realización de 37.493 actividades, lo que supuso una reducción de la siniestralidad en un 14,72% en estas empresas.
- El compromiso con la excelencia, la calidad y el medioambiente, que se ha visto cumplido con la renovación de las certificaciones correspondientes.
- La constitución de una Comisión de Trabajo para la elaboración del Plan de Igualdad y las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar de nuestros empleados.
- Las actividades de sensibilización y formación, llevadas a cabo en las Direcciones Regionales y Centros de la Mutua, que culminaron con la celebración del VIII Encuentro de Responsabilidad Social y Voluntariado, en Santiago de Compostela.
- Las campañas solidarias, nacionales y locales, con participación activa de empleados, pacientes, colaboradores, proveedores y mutualistas.
- La continuación de la colaboración con los proyectos más votados en el IV Concurso de Proyectos Solidarios.

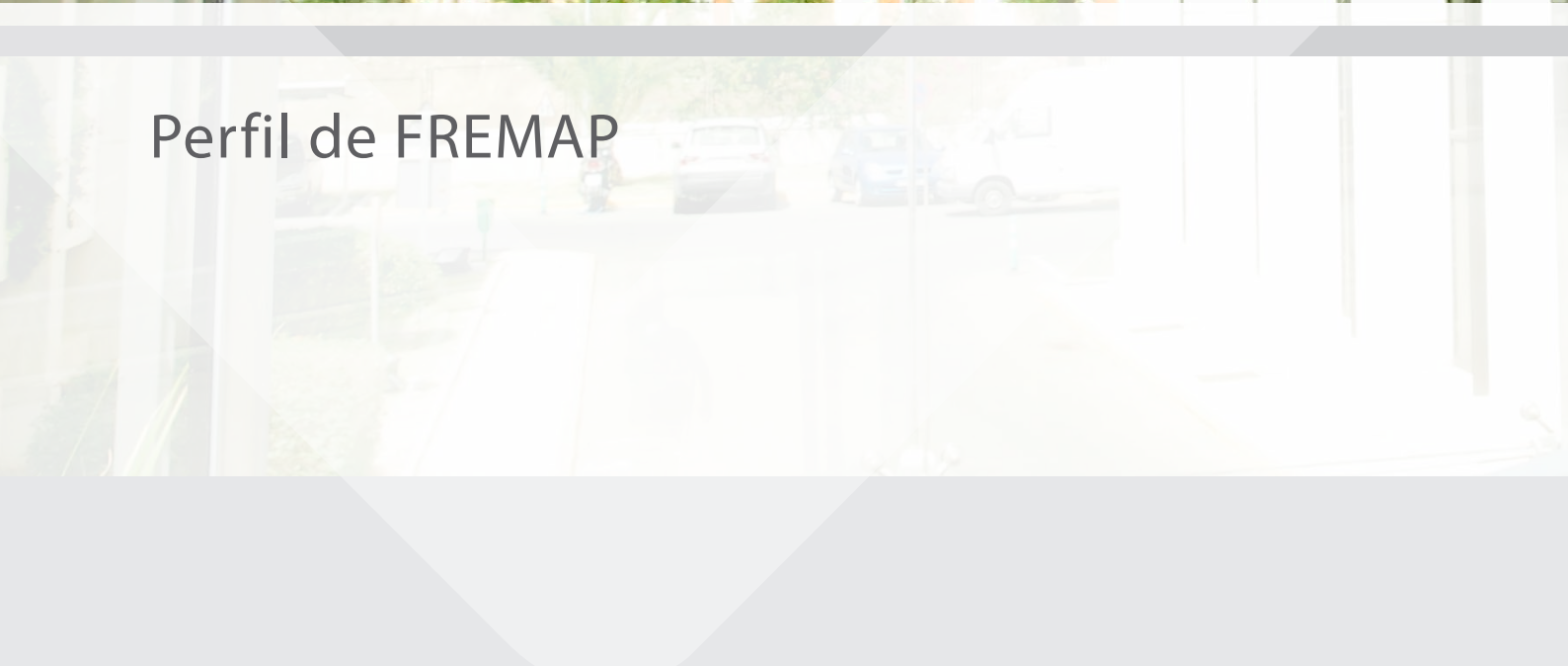
Durante 2011 desarrollaremos las acciones previstas para alcanzar los objetivos estratégicos de FREMAP en su dimensión social: fomento de la presencia institucional en la vida social, establecimiento de prestaciones y servicios recuperadores que minimicen las consecuencias sociales, laborales y económicas de las contingencias profesionales, así como la promoción de la solidaridad y la responsabilidad social entre nuestros empleados.

**Jesús M<sup>a</sup>. Esarte Sola**  
*Director Gerente*





Perfil de FREMAP





Oficina Sevilla

■ **10**  
FREMAP Mutua  
de Accidentes  
de Trabajo y  
Enfermedades  
Profesionales

■ **12**  
Impactos, riesgos y  
oportunidades de  
FREMAP

■ **14**  
Acreditaciones y  
Certificaciones

# Perfil de FREMAP



## FREMAP Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

FREMAP, Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social número 61, fue fundada en 1933. Tiene su sede social en la Carretera de Pozuelo, 61 en Majadahonda (Madrid). Dispone para el desarrollo de su actividad, de una red de 206 centros; cuenta con una plantilla de 4.060 empleados y ocupa, por volumen de cuotas, el primer puesto en el Sector de las Mutuas de Accidentes. 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, se constituyen 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.

Las mutuas pueden asumir también la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los empleados de las empresas asociadas, así como del subsidio por incapacidad temporal del régimen especial de trabajadores por cuenta propia (autónomos) o ajena y las prestaciones económicas por riesgo de embarazo y lactancia natural. Además se incorporan dos nuevas coberturas, cese de actividad de autónomos y cuidado de los menores enfermos.

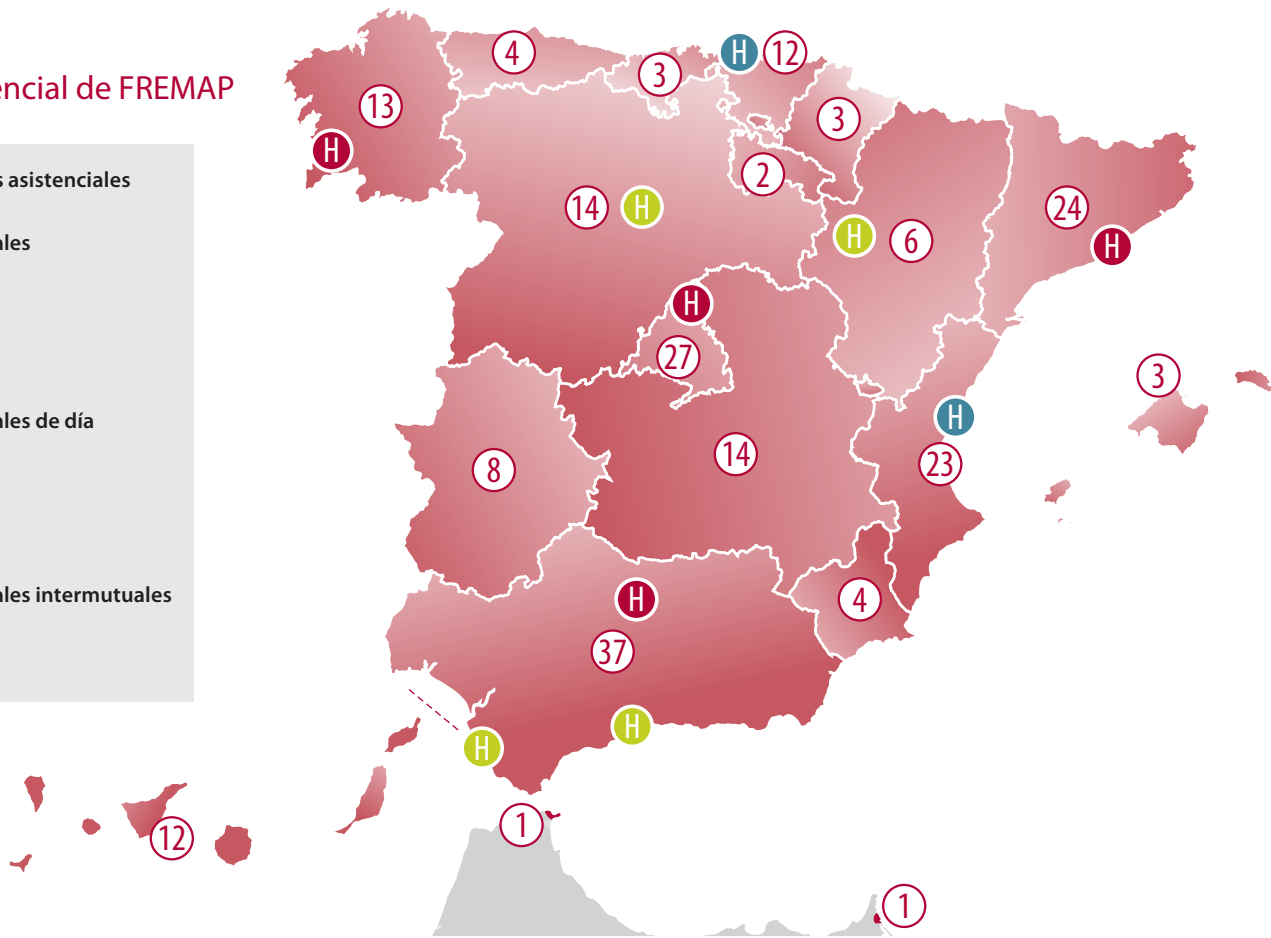
FREMAP reúne, como Mutua de Accidentes de Trabajo, las características específicas de este sector:

- No tiene ánimo de lucro. De sus excedentes de gestión (ingresos – gastos):
  - Integra en el Fondo de Reserva de la Seguridad Social el 100% de los excedentes en contingencias comunes.
  - Devuelve al Sistema de la Seguridad Social, el 80% de los excedentes por contingencias profesionales (ámbito privado), dotando el 20% restante a sus reservas (hasta cierre ejercicio 2009).
- La asociación de empresas y trabajadores por cuenta propia a las mutuas, es totalmente voluntaria, pudiendo elegir a qué mutua asociarse o que la Seguridad Social cubra directamente las contingencias derivadas de la actividad laboral.
- Está tutelada por el Ministerio de Trabajo e Inmigración, integrando sus presupuestos en los del Estado.
- Como “gestor privado de fondos públicos”, recibe auditorías externas para verificar el cumplimiento de sus obligaciones.
- Por su propia naturaleza mutualista, sus empresas y trabajadores asociados, están representados en los órganos de gobierno de la Entidad.
- Tiene limitado su campo de actuación a las actividades previstas por la legislación aplicable en el territorio español.
- Las cuotas que cobra por sus servicios y las prestaciones económicas que satisface a sus asociados (mutualistas) están reguladas por ley.
- En el ejercicio 2010, se devuelve el 100% del resultado de gestión que coincide con el total del excedente.

# FREMAP Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

## Red Asistencial de FREMAP

<b>Nº</b>	<b>Centros asistenciales</b>
<b>H</b>	<b>Hospitales</b>
	Barcelona Majadahonda Sevilla Vigo
<b>H</b>	<b>Hospitales de día</b>
	Jerez Málaga Valladolid Zaragoza
<b>H</b>	<b>Hospitales intermutuales</b>
	Bilbao Valencia



### Servicios

<b>Prevención</b>	Actuaciones de carácter general encuadradas dentro del Plan General de Actividades Preventivas.
<b>Asistencia Sanitaria</b>	Tratamiento integral de los accidentes de trabajo, a través del sistema hospitalario y asistencial.
<b>Asistencia Social</b>	Tratamiento de la problemática humana y social del accidentado a través de los trabajadores sociales.
<b>Psicología</b>	Pone a disposición de los accidentados los servicios de psicología clínica y rehabilitación.
<b>Gestión de Prestaciones</b>	Gestiona las prestaciones económicas derivadas de accidente de trabajo, enfermedad profesional, incapacidad temporal de contingencias comunes, riesgo durante el embarazo y lactancia natural. Además de las asumidas recientemente como la prestación económica por cese de actividad de los autónomos y la prestación por enfermedad grave de hijo.
<b>Readaptación Profesional</b>	Formación para un nuevo trabajo aprovechando la capacidad individual del accidentado y mejorando su empleabilidad.
<b>FREMAP Asistencia</b>	Línea 900 en contacto permanente con los asegurados 24 horas, desde cualquier lugar del mundo.

### Compromisos

### Colectivos que prestan el servicio

<b>Con la información del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interlocutor único</li> <li>• Asesores</li> </ul>
<b>Con la prevención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadores regionales</li> <li>• Técnicos de prevención</li> <li>• Consultores</li> </ul>
<b>Con la salud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores médicos</li> <li>• Médicos especialistas</li> <li>• Médicos asistenciales</li> <li>• Enfermeros</li> <li>• Fisioterapeutas</li> <li>• Rehabilitadores</li> <li>• Personal de apoyo</li> </ul>
<b>Con la gestión del absentismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos de prestaciones</li> <li>• Gestores integrales</li> <li>• Gestores de grandes clientes</li> </ul>
<b>Con el bienestar de los trabajadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores sociales</li> </ul>
<b>Con la sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotores de Acción Social</li> <li>• Expertos medioambientales de cada UPS</li> </ul>

Fuente de datos Memoria EFQM 2010

# Perfil de FREMAP



Empleados. Sede Social Majadahonda

## Impactos, riesgos y oportunidades de FREMAP

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.

Uno de cada cuatro trabajadores de nuestro país está protegido por FREMAP. Este impacto se traduce en la confianza y la seguridad de casi cuatro millones de personas (3.950.354 trabajadores).

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.

A la inversa, el principal impacto sobre la labor de FREMAP viene determinado por el 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 la sensibilización de las empresas mutualistas respecto a los riesgos laborales.

FREMAP, por su especial carácter de Mutua de

Accidentes y como Entidad Colaboradora del Sistema de Seguridad Social, que gestiona fondos públicos y prestaciones obligatorias en su cobertura y concesión, gestiona los riesgos de su actividad en relación con el conjunto de las entidades del Sistema de Seguridad Social y la legislación en vigor. Por ello, la Gestión de Riesgos de FREMAP se desarrolla en las siguientes vertientes:

- La contratación de pólizas de responsabilidad civil profesional que cubren el riesgo de responsabilidad civil general y patronal, inherentes a la actividad y el de los administradores sociales y personal directivo, del personal en general y de los profesionales sanitarios de la Entidad.
- También se cubren riesgos asociados a la gestión medioambiental y la inevitable producción de residuos peligrosos y biosanitarios, a cuya reducción y correcto tratamiento dedicamos todos los esfuerzos.
- La realización de provisiones por parte de FREMAP, para cubrir todas las obligaciones y cualquier tipo de contingencias que puedan derivarse de los accidentes de trabajo que estaban en tramitación a 31 de diciembre del ejercicio anterior.
- La gestión de la seguridad de la información a través de las políticas, procedimientos y controles definidos por el Sistema de Gestión de la Información, para mantener bajo control el riesgo asociado a la gestión de la información.
- La gestión del riesgo financiero inherente a la actividad de Tesorería.

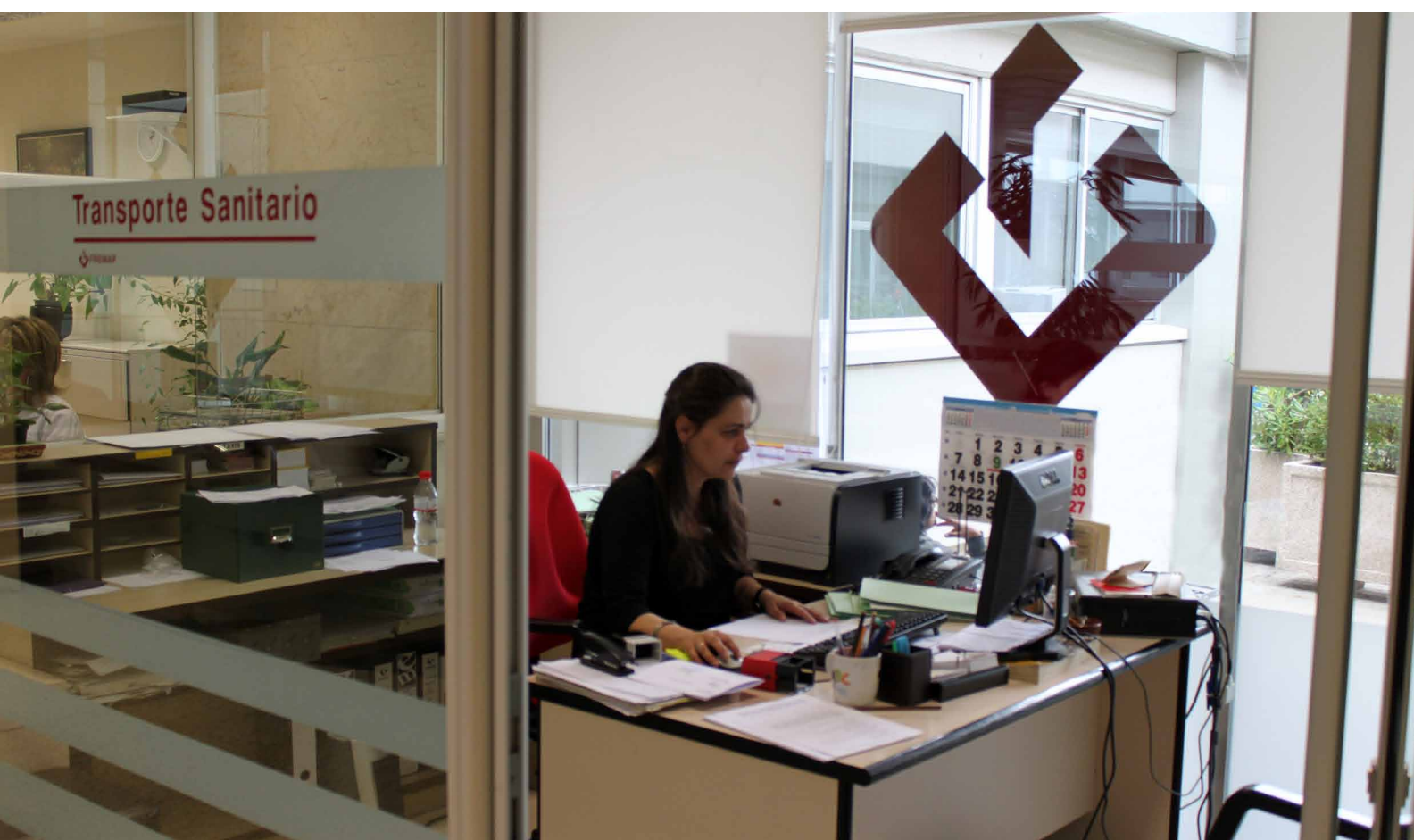
## Impactos, riesgos y oportunidades de FREMAP

- La actividad del Servicio de Auditoría (SAI), que como interlocutor de FREMAP en las auditorías externas, contempla en sus auditorías internas, el examen de los ámbitos de riesgo asociados al cumplimiento normativo, tanto interno como externo, que auditan posteriormente el Tribunal de Cuentas y la Intervención General de la Seguridad Social, órgano de fiscalización de FREMAP.

Estos riesgos que soporta FREMAP, son equivalentes a los de cualquier gran empresa española, si bien, minimizados por el alto 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.
- El servicio proporcionado a sus empresas mutualistas mediante una atención médica particularmente eficiente son considerables, al lograr una reducción importante del absentismo laboral y su consecuencia en la productividad.
- Mejor conocimiento de sus grupos de interés para el control de riesgo.
- Elevado desarrollo de la Acción Social de FREMAP y su expansión por todo el territorio nacional.



Transporte Sanitario. Hospital Majadahonda

# Perfil de FREMAP

## Acreditaciones y Certificaciones

Las acreditaciones y certificaciones recibidas a lo largo del tiempo, evidencian el reconocimiento social a las actividades de FREMAP. La siguiente tabla muestra los reconocimientos más significativos recibidos en los últimos años:

### Calidad



### Medio Ambiente



### Excelencia



### Excelencia Europea



### International Certification Network



### Servicio de Prevención



### Responsabilidad Social



## Año Principales premios y reconocimientos

2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>Premio a la formación, otorgado por la Confederación Empresarial de Tarragona.</li> </ul>
2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socio de Honor de la Asociación Protectoras de Personas con Discapacidad Intelectual de Badajoz.</li> <li>Reconocimiento como <i>Empresa Distinguida</i> por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Badajoz.</li> <li>Registro en el ranking mundial oficial de Global Reporting Initiative con el nivel de calificación A+ (Máximo nivel de información) del Informe de Responsabilidad Social 2009.</li> </ul>
2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>Premio Madrid Excelente, otorgado por la Fundación Madrid Excelente, como reconocimiento al compromiso con la excelencia, a la apuesta por la innovación, la mejora constante, la satisfacción de las personas y la contribución activa al desarrollo económico y social, asentados en tres ámbitos básicos: la Excelencia, la Responsabilidad Corporativa y la Responsabilidad de los consumidores.</li> <li>Reconocimiento y felicitaciones a la labor de FREMAP como Mutua por parte del Secretario de Estado de la Seguridad Social, presidentes autonómicos, presidentes de los TSJ, alcaldes, consejeros y directores generales de empresas, participantes en los actos itinerantes desarrollados durante la celebración del 75º aniversario de FREMAP (1933-2008).</li> <li>Primer premio a la mejor comunicación oral del VII Congreso Nacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral.</li> <li>Premio como empresa con la mejor práctica innovadora V Edición de los Premios de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.</li> </ul>

Fuente de datos Memoria EFQM FREMAP 2010

En el marco del Plan de Acción Social que anualmente desarrolla FREMAP, se establece un marco colaborativo con ONGs y Fundaciones para el desarrollo de proyectos solidarios. Como agradecimiento al compromiso social y reconocimiento a la necesidad de aunar esfuerzos para el

desarrollo de proyectos comunes, estamentos como Cruz Roja Española, Banco de Alimentos, la Asociación Española Contra el Cáncer, Cáritas o la Fundación África Directo entre otras, han reconocido la labor social de FREMAP, a través de cartas de reconocimiento.







## Responsabilidad Social de FREMAP



Sede Social. Majadahonda

**18**  
Responsabilidad  
Social de FREMAP

**20**  
Grupos de Interés

**23**  
Cultura de Empresa

**23**  
Código de  
Conducta

**24**  
Política de  
Responsabilidad  
Social

**24**  
Pacto Mundial  
de la ONU

# Responsabilidad Social de FREMAP



## Responsabilidad Social de FREMAP

En el documento de Cultura de Empresa se hace referencia a la Responsabilidad Social de la siguiente forma:

**Principio 5.** FREMAP asume su Responsabilidad Social en todas sus actuaciones, colaborando con ello, activamente, al progreso de la sociedad.

**Principio 19.** 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.

**Principio 36.** Por su sentido de Responsabilidad Social, FREMAP potencia el apoyo a las personas discapacitadas procurando su readaptación física y su reinserción laboral. Se compromete, además, a otorgarles preferencia en el empleo de la Entidad y a facilitar la accesibilidad a sus instalaciones.

Organizativamente la unidad de Responsabilidad Social y Acción Social integrada en la Subdirección General de RRHH, tiene el cometido principal de impulsar, dinamizar y asegurar el despliegue de los principios de la Política de Responsabilidad Social.

En el Plan Estratégico de FREMAP 2011-2013, se han redefinido los conceptos de Misión y Visión de FREMAP.

**Misión de FREMAP:** "Procurar la excelencia en nuestra gestión de las prestaciones y en el tratamiento integral de la salud de trabajador, con una atención cercana, humanista y personalizada, que responda a la confianza depositada por nuestros mutualistas y contribuya al uso eficiente de los recursos".

**Visión de FREMAP:** "Pretendemos obtener el máximo reconocimiento como institución de referencia, reforzando nuestro liderazgo por los valores que inspiran nuestra actuación, por la excelencia en el servicio prestado y por el talento de cada uno de nuestros profesionales".

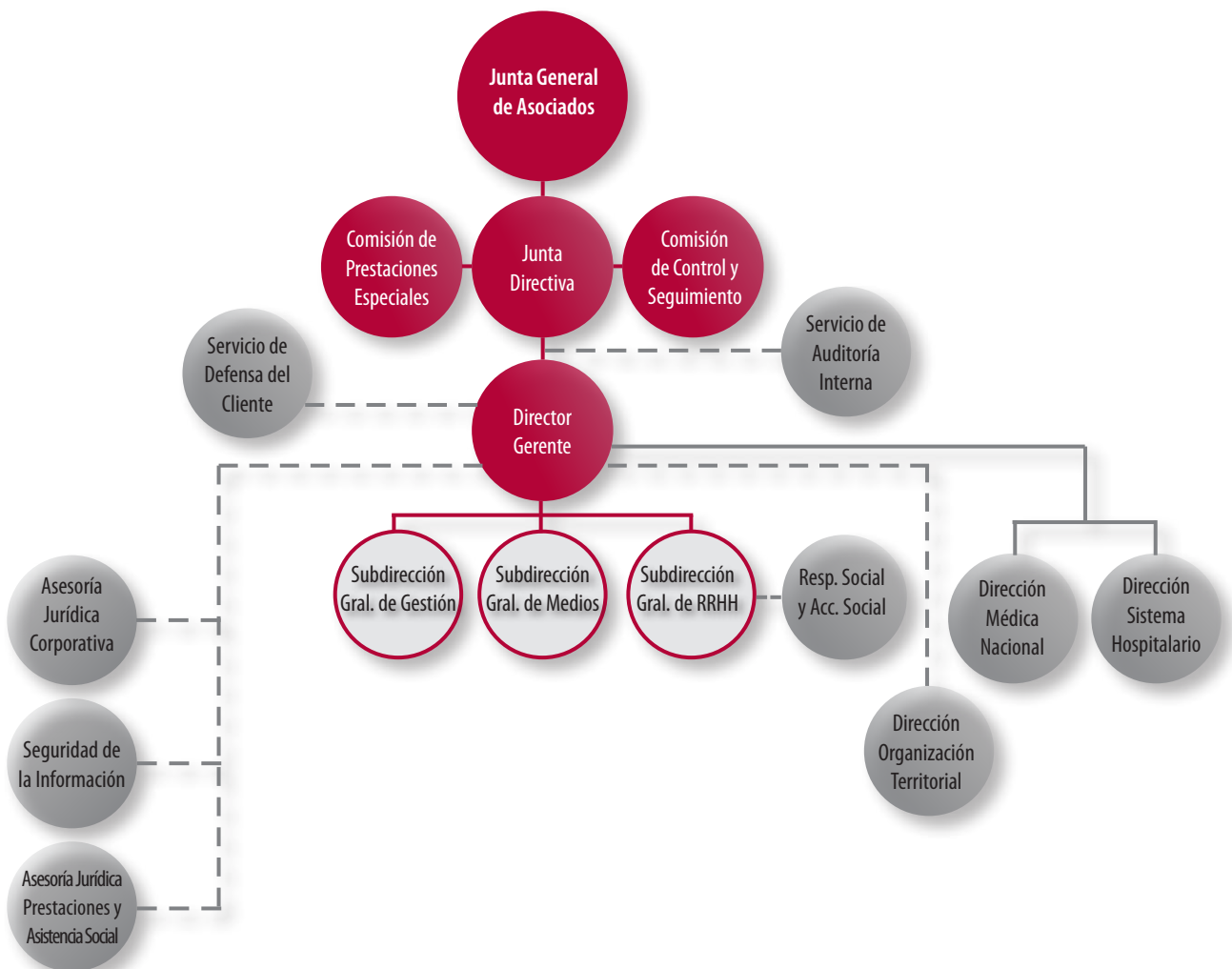
El Plan Estratégico de FREMAP 2011-2013 recoge la dimensión social: "Con nuestra actuación responsable, contribuir al progreso de la sociedad, basándonos en la responsabilidad y la acción social comprometida".

En esta dimensión social, se establecen varios objetivos: fomentar la presencia institucional de FREMAP en la vida pública y social, establecer prestaciones y servicios recuperadores que minimicen las consecuencias sociales, laborales y económicas de las contingencias profesionales, promover la solidaridad y la responsabilidad social entre nuestros empleados.

Para la consecución de estos objetivos, se establecen programas y actuaciones concretas documentando su realización, a través de acciones y realizaciones estratégicas.



Acto entrega ayuda económica. Fundación África Directo



# Responsabilidad Social de FREMAP



Director Fundación África Directo y Subdirector General de RRHH FREMAP

Con carácter anual y desde 2003, FREMAP elabora Informes de Responsabilidad Social que se difunden, de acuerdo a los principios establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI), referente internacional de reconocido prestigio en este ámbito. Estos informes son verificados por entidades acreditadas, habiendo obtenido FREMAP desde 2006, niveles de aplicación GRI A+, máximo nivel de información y transparencia. Estos informes presentan una visión social de la Entidad, dentro de los compromisos de transparencia establecidos. El contenido del informe se organiza en función de los grupos de interés más directamente relacionados con la gestión de FREMAP: clientes, empleados, proveedores, administraciones públicas y sociedad, asesores laborales, aliados en responsabilidad social y el resto de mutuas.

Para ello se ha profundizado en el proceso de consulta a los grupos de interés, existiendo canales directos de comunicación para que cualquier interesado pueda opinar acerca del nivel de la información y el desempeño socialmente responsable transmitido por FREMAP a través de sus actuaciones. De ese modo FREMAP recoge información cualitativa que le permite indagar sobre la percepción que la sociedad y los grupos de interés puedan tener sobre la Entidad.

## Grupos de Interés

La interacción de FREMAP con sus grupos de interés forma parte de la Cultura de Empresa y bajo esta perspectiva la orientación y diálogo permanente con los mismos, forman parte intrínseca del enfoque abierto y participado con el que FREMAP entiende su gestión. Considerando estas premisas FREMAP identifica sus principales grupos de interés, analiza e interioriza sus opiniones, necesidades y expectativas tanto de la perspectiva de gestión como de la Responsabilidad Social.



Empleados. Sede Social Majadahonda

# Responsabilidad Social de FREMAP

## Grupos de Interés

Grupos de interés	Alcance/ámbito	Finalidad de la relación	Responsable de formalizar	Instrumentos de formalización	Ejemplo de alianza en vigor	Beneficios/resultados esperados
Administración Pública	Administración General del Estado. Acuerdos con el Mº de Trabajo e Inmigración	Coordinación actividad preventiva	Subdirección General de Gestión	Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social	Actual Plan de Actividades Preventivas de 2010	Mejora del índice de incidencia
	Tesorería General Seguridad Social	Normalización y mejora de los sistemas de información		Protocolos de colaboración	Protocolo en vigor	Mejorar la eficacia del sistema. Ostentamos la representación del sector
	Instituto Nacional de la Seguridad Social	Colaborar en la mejora del Sistema		Concierto marco con el INSS	Diciembre 2009	Mejorar la eficacia del sistema en la realización de pruebas médicas a solicitud de las Direcciones Provinciales del INSS.
	Acuerdos con las administraciones autonómicas, locales, municipales	Difundir la cultura de prevención		Convenios a nivel provincial y autonómico	Numerosos	Mejorar los índices de siniestralidad
	Ministerio de Trabajo e Inmigración	Mejora de los recursos del Sistema		Conciertos sanitarios	Centros Intermutuales	Eficacia del Sistema
Entidades Aseguradoras	UNESPA	Compartir recursos sanitarios	Subdirección General de Gestión	Convenio	Asociación Española del Seguro	Eficacia del Sistema Sanitario
Mutuas	AMAT Asociación de Mutuas	Obtener mayor eficacia y racionalización en el uso de recursos públicos gestionados por las mutuas	Subdirección General de Gestión	Participación en grupos de trabajo	Nueva prestación cese de actividad de autónomos	Mejorar la eficacia del Sistema
			Subdirección General de Medios	Estudios sectoriales	Litigiosidad y reclamaciones	Unificación de criterios
Asesores Laborales	Colegios Oficiales	Informar sobre novedades legislativas	Subdirección General de Gestión	Acuerdos de colaboración	Celebración de jornadas formativas e informativas	Divulgación de nueva normativa
			Subdirección General de Medios	Dirección de Asesoría Jurídica de Prestaciones y Asistencia Social	700 conciertos en vigor	Acercar el servicio al cliente
Proveedores	Servicios Sanitarios	Acercar el servicio al cliente	Subdirección General de Medios	Convenio de Colaboración	Fundación Ecopilas Fundación Columbia (Grupo ONCE)	Reducción del impacto ambiental
	Gestión Medioambiental	Colaborar en la segregación y retirada de residuos	Subdirección General de Gestión	Contrato de Servicios	CEPILSA, FUNDOSA	Contratación directa e indirecta de discapacitados
	Servicio de Limpieza y Jardinería	Integración de personas con discapacidad	Subdirección General de Medios	Licitación Pública	38 Licitaciones en vigor	Racionalización del sistema
	Proveedores en general	Mejorar la eficacia de la contratación	Subdirección General de Medios	Acuerdos	Ofertas Club del Empleado FREMAP	Ofertas para empleados y consecución de clientes para proveedores
	Proveedores no de servicio	Mejores condiciones	Subdirección General de Recursos Humanos			

Fuente de datos memoria EFQM 2010

# Responsabilidad Social de FREMAP

Grupos de Interés	Alcance/ámbito	Finalidad de la relación	Responsable de formalizar	Instrumento de formalización	Ejemplo de alianza en vigor	Beneficios/resultados esperados
Comunidad médica/científica	Sociedades Médicas	Unificación de criterios de actuación	Dirección Médica	Sociedad española de ginecología y obstetricia	Protocolo de actuación	Unificación de criterios de actuación en la prestación de riesgo durante el embarazo y lactancia natural
	Fundaciones	Formación personal sanitario		Acuerdo de colaboración	Fundación MAPFRE Formación médicos procedentes de Sudamérica	Colaborar en la divulgación de tratamientos sanitarios
	Enfermedades Profesionales	Prevención y tratamiento		Colaboraciones	Determinación de Lista de Enfermedades Profesionales	Mejorar el tratamiento de enfermedades profesionales
	Investigación	Favorecer el conocimiento		Acuerdos de colaboración	Proyecto de colaboración con empresa multinacional para confección de "Placas de osteotomía de acortamiento de cúbito"	Mejora del tratamiento
Entidades asociativas empresariales	Asociaciones Empresariales	Impulsar la sensibilización y la divulgación de la Prevención de los Riesgos Laborales en el sector empresarial	Subdirección General de Gestión	Convenios de colaboración a través de la convocatoria nacional de jornadas técnicas	Jornadas técnicas en Madrid, Barcelona, etc...	Reducción de la siniestralidad
	Cámaras de Comercio				Jornadas Técnicas	Reducción de la siniestralidad
ONG'S y Tercer Sector	Concurso de Proyectos	Colaborar con proyectos concretos	Subdirección General de Recursos Humanos	Convenios de Colaboración	Fundación África Directo.	Con la sociedad y mantenimiento de un hospital en Malawi
Universidades y Centros Educativos	Universidades	Facilitar la adaptación de los estudiantes al mundo laboral. Constituir una fuente de reclutamiento	Subdirección General de Recursos Humanos	Convenios de Colaboración con autorización de D.G. Ordenación de la Seguridad Social	Universidad Pontificia de Comillas, Salamanca, Universidad Rey Juan Carlos	Impulso de formación y práctica laboral
	Institutos de Enseñanza				Numerosos	Formación práctica y laboral
Organizaciones	Prevención	Mejora de los sistemas de prevención	Subdirección General de Gestión	Acuerdo	OISS	Reducción de la siniestralidad
Empleados	3.900 empleados a 31 de diciembre de 2010	Responsables de la prestación del servicio y partícipes en la consecución de objetivos y de la diferenciación de FREMAP	Subdirección General de Recursos Humanos	Contratos de trabajo	Antigüedad media de los empleados es de 12 años y un índice de personal fijo del 94,33%	La mejora de las condiciones de trabajo y satisfacción de los empleados
Cientes	3.950.354 trabajadores protegidos	Destinatarios de productos y servicios		Pago de Cuotas Contrato	Servicios y prestaciones económicas	Sistematizar las relaciones con los clientes para ganar en eficiencia y satisfacción, así como contribuir a la mejora del Sistema de Seguridad Social

Fuente de datos memoria EFQM 2010



FREMAP entiende la interacción con sus grupos de interés fundamentalmente desde tres planos de interacción:



La identificación y evaluación de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés, se realiza mediante:

- **Proyecto CIMA**, compromiso con empresas y colaboradores.
- **Encuestas a Clientes.**
- **Gestor Integral**, que actúa como interlocutor único con el cliente y es un factor clave en la identificación de oportunidades de mejora.
- **Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.** Servicio Defensor del Cliente.
- **Acciones de Benchmarking sectorial**, observación tecnológica, etc.
- **Los resultados del seguimiento, medición y revisión de los servicios**, asistencia, prestación y readaptación profesional a partir de los Sistemas de Información.

## Cultura de Empresa

La Cultura de Empresa de FREMAP, recogida y detallada en el documento Principios Básicos de la Cultura de Empresa que contiene los valores de FREMAP que todos los empleados deben conocer, compartir y poner en práctica.

El documento Principios Básicos de la Cultura de Empresa consta, en su versión en vigor de 36 principios. Este documento se encuentra actualmente en su cuarta edición, como consecuencia de su evolución y revisión, existiendo versiones documentadas de 1988, 1992, 1997 y 2003. En 2004 Los Principios Básicos de la Cultura de Empresa han sido reforzados con la publicación del Código de Conducta, que detalla las principales normas de actuación y comportamiento, de aplicación a toda la plantilla, respecto a los grupos de interés de FREMAP.

## Código de Conducta

El Código de Conducta de FREMAP concreta cómo las "personas de FREMAP" han de comportarse en sus relaciones con los demás grupos de interés.

El documento de Principios Básicos de la Cultura de Empresa y el Código de Conducta están accesibles para todo el personal de FREMAP desde el Portal del Empleado. Estos documentos también se distribuyen externamente a clientes, colaboradores y proveedores, son públicos y están accesibles desde la sección de información corporativa de la página web de FREMAP y la plataforma FREMAP Online.

# Responsabilidad Social de FREMAP

## Política de Responsabilidad Social

La Cultura de Empresa y el Código de Conducta, alineados con el Plan Estratégico de FREMAP, han inspirado la definición de una Política de Responsabilidad Social, conjunto de directrices y objetivos generales que guían las actuaciones de FREMAP en relación con su responsabilidad con los grupos de interés. Esta Política se encuentra a disposición de toda la Entidad y otros grupos de interés, en la Intranet y en la web corporativa. La Política de Responsabilidad Social de FREMAP recoge el compromiso de respeto a los empleados (igualdad de oportunidades, de trato, privacidad y libertad de opinión), la garantía de un entorno de trabajo seguro y saludable, la formación necesaria, la estabilidad en el empleo, una retribución justa y la promoción de la solidaridad, responsabilidad y participación social.

Periódicamente se revisa, actualiza y se difunde especialmente con la edición de los Informes de Responsabilidad Social anuales que de acuerdo con los principios establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI), como referente internacional de reconocido prestigio en este ámbito. Estos informes recogen, dentro del compromiso de transparencia, además de compromisos y principios, el rendimiento alcanzado en Responsabilidad Social, estando verificados por entidades acreditadas, siendo la primera Mutua en España; y obteniendo desde entonces niveles de aplicación GRI A +, máximo nivel de información y transparencia.



Empleados. Sede Social Majadahonda

## Pacto Mundial de la ONU



FREMAP esta adherida al Pacto Mundial de la ONU (The Global Compact) desde el año 2002. Mediante esta adhesión, FREMAP se compromete a implantar voluntariamente los diez Principios del Pacto, en los que se basa este Pacto Mundial, en sus actividades, integrando el respeto a los derechos humanos y sociales, el respeto al medio ambiente y la lucha contra la corrupción, de manera que sean compatibles los intereses empresariales con los valores de la sociedad civil.

### Los Principios:

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 sus trabajadores 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.



# CÓDIGO DE CONDUCTA



**FREMAP**

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



## Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión



Sede Social. Majadahonda

**28**  
Órganos de  
Gobierno

**29**  
Organización

**29**  
Auditorías

**30**  
Calidad FREMAP

# Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión

## Órganos de Gobierno

ORGANO	TIPO	FINALIDAD	COMPOSICIÓN	FRECUENCIA
Junta General Asociados	Órgano de gobierno superior	Órgano superior de representación y gobierno de la Mutua, compuesto por todos los asociados. Se celebran juntas extraordinarias si es necesario, por convocatoria especial.	Representantes Empresas Asociadas	Anual
Junta Directiva (JD)	Órgano de gobierno directivo	Órgano encargado de dirigir la gestión y administración de la Mutua. También los aspectos de RS. Analiza información sobre datos contables, administrativos, financieros, estadísticos y técnicos. Puede efectuar las delegaciones y apoderamientos de facultades que considere convenientes, y constituye las comisiones incluidas en la tabla.	Representantes de las Empresas Asociadas y un empleado de la Mutua, designado por el Órgano de Representación de los Trabajadores. Los nombra la Junta Directiva y confirma el Ministerio de Trabajo e Inmigración.	Trimestral
Comisión Directiva	Órgano de gobierno ejecutivo	Ejecutar los planes de actuación aprobados por la Junta Directiva, realizar su seguimiento, y adoptar decisiones dentro de las facultades que determine la Junta Directiva. Los acuerdos que adopte los propone a la Junta Directiva, para su ratificación.	Máximo 6 vocales de la Junta Directiva, de la que forman parte el Presidente, el Vicepresidente y el Secretario de FREMAP, ostentando estos cargos en la Comisión, asiste a las reuniones con voz pero sin voto el Director Gerente.	Anual
Comisión Nominamientos y Retribuciones	Órgano de gobierno asesor	Aprobación de nombramientos, retribuciones y apoderamientos a aplicar a los cargos de Dirección de la Mutua. Los acuerdos que adopte se proponen a la Junta Directiva, a efectos de su ratificación.	Un máximo de 6 vocales de la Junta Directiva, de la que forman parte el Presidente, ostentando este mismo cargo en la Comisión. Asiste a sus reuniones con voz pero sin voto el Director Gerente.	Anual
Comisión de Auditoría	Órgano de gobierno asesor	Seguimiento y desarrollo coordinado de las auditorías internas y externas de la IGSS, así como las fiscalizaciones del Tribunal de Cuentas u otros Órganos de la Admón. Los acuerdos adoptados los propone a la Junta Directiva, a efectos de su ratificación.		Anual
Junta Asesora Empresarial Nacional	Órgano estatutario asesor	Prestar a la Junta Directiva su asesoramiento y consejo.	Un máximo de treinta miembros designados por la Junta Directiva, de entre las empresas asociadas.	Anual
Juntas Asesoras Regionales (CCAA)	Órgano estatutario asesor	Misma composición y funcionamiento que Nacional limitadas a su ámbito territorial		Anual
Comisión de Control y Seguimiento	Órgano de participación institucional en el control y seguimiento de las Mutuas de Accidentes de Trabajo	Conocer los criterios de actuación de FREMAP, su gestión y propuestas de nombramientos del Director Gerente. Co-elaborar anteproyecto de presupuesto, informar del proyecto de memoria anual, proponer medidas para cumplir los fines de la Entidad, seguimiento de procesos de incapacidad temporal y conocer los criterios de actuación en el desarrollo de la actividad de la Sociedad de Prevención.	Comisión paritaria compuesta por una representación de los trabajadores protegidos y otra de los empresarios asociados, siendo Presidente el mismo de la Mutua	Trimestral
Comisión de Prestaciones Especiales	Concesión de beneficios de Asistencia Social	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.	3 representantes de los empresarios asociados y 3 empleados. Asisten con voz pero sin voto, una trabajadora social y un experto en legislación social (secretario). Asimismo puede asistir el Director Gerente	Mensual

Fuente de datos memoria EFQM 2010

## Organización

En 2010, FREMAP asumió la estructura organizativa actual, consistente en:

- Unos Servicios Centrales, situados en Majadahonda (Madrid), que están al frente de la Organización a parte Del Director Gerente, máximo cargo ejecutivo de FREMAP, dependen los Subdirectores Generales, al frente de:
  - La Subdirección General de Gestión.
  - La Subdirección General de Medios.
  - La Subdirección General de Recursos Humanos.
- Una Organización Territorial, distribuida por el territorio nacional y próxima a los usuarios, organizada en 21 Direcciones Regionales, al frente de cada una de ellas está un Director Regional.
- Cada Dirección Regional comprende un conjunto de unidades de decisión: Unidades de Prestación de Servicios (UPS), respondiendo al principio de descentralización.
- Un Sistema Hospitalario, formado por 4 hospitales: Majadahonda, Sevilla, Barcelona y Vigo. Los hospitales de cirugía mayor ambulatoria: Zaragoza, Valladolid, Málaga y Jerez y los dos hospitales intermutuales de Bilbao y Valencia.

- Para acercar sus servicios a sus clientes, FREMAP cuenta con una serie de figuras tanto en el ámbito de gestión como asistencial, desplegadas territorialmente con un componente de jerarquía funcional:
  - En el entorno de las UPS: bajo la dependencia del Director de UPS, están los técnicos de prestaciones, técnicos de prevención, el gestor integral y trabajadoras sociales.
  - En el ámbito asistencial: bajo la dependencia del Director de Hospital / Centro Ambulatorio, están: médicos, ATS, fisioterapeutas u otros profesionales.

## Auditorías

De conformidad con la normativa aplicable, la Intervención General de la Seguridad Social audita anualmente los estados financieros de FREMAP. Igualmente FREMAP se somete a Auditorías Especiales de Fiscalización del Tribunal de Cuentas. El Tribunal de Cuentas realiza un análisis en global del sector de las mutuas. Puntualmente puede solicitar la siguiente información.

- "Informe de cuentas anuales con los estados financieros", como rendición de cuentas para la Intervención General de la Seguridad Social. Tras su examen, se aprueba en la Junta General de todos los mutualistas.

En 2010, FREMAP ha puesto en marcha la herramienta informática Seguimiento de Auditoría Externa. Esta aplicación permite:

- Contar con un repositorio de las incidencias observadas en las auditorías externas.
- Clasificar las incidencias en base a criterios de materia, nivel de importancia y nivel de impacto en la Entidad.
- Seguimiento de las incidencias observadas, mediante concretos Planes de Acción.



Jornada de formación directores

# Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión

FREMAP, en este aspecto, dirige su actuación hacia la identificación y la resolución de las incidencias detectadas, implementando en la organización las medidas técnicas o estructurales necesarias.

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

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

Durante 2010 se han realizado un total de 53 auditorías.

Destacar que en 2010 se ha creado el Área de Mejora de la Gestión. Se fundamenta en la labor previa del Servicio de Auditoría Interna y se establecen planes de ayuda y de mejora en la gestión de las UPS. Además, se diseñan e implantan programas de formación para Directores de UPS y Gestores Integrales.

- Los procedimientos de calidad escritos constituyen una ayuda para el desempeño de la tarea diaria orientada a satisfacer las necesidades de los clientes de FREMAP, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Con el objetivo de mantener y mejorar el Sistema de Calidad, la Subdirección General de Gestión desarrolla esta función a través del Área de Calidad y Medioambiente.



Fisioterapia. Hospital Majadahonda

## Calidad FREMAP

FREMAP, ha desarrollado un estilo propio de actuación basado en los principios y valores tradicionales recogidos en el Documento Cultura de Empresa, estableciendo como objetivo básico de FREMAP la calidad del servicio prestado a sus clientes.

FREMAP ha establecido un Sistema de Calidad cuyos objetivos primordiales son:

- Asegurar la calidad a nuestros usuarios, de modo que ésta dependa lo menos posible del azar y de los distintos agentes del servicio.
- Establecer un proceso de mejora continua de la calidad del servicio.

El Sistema de Gestión de Calidad de FREMAP, desde sus orígenes ha integrado todos los aspectos de gestión de FREMAP y de sus Grupos de Interés.

La gestión de calidad pretende mantener el liderazgo en la calidad acreditada por organismos externos, para lo cual FREMAP se apoya en los requisitos de los Sistemas de Gestión normalizados (ISO 9001) como herramientas para conseguir una adecuada ejecución sistemática, la realización de las mediciones previstas, la identificación de incidencias y su resolución, entre otras.

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de FREMAP se basa en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 con la exclusión del punto 7.3 de la Norma, dado que FREMAP no diseña su servicio y los requisitos y características del servicio de FREMAP son los especificados en la legislación.



## Política de Calidad de FREMAP

El documento Política de Calidad FREMAP recoge los siguientes principios:

- Proporcionar una documentación escrita que determina los procesos necesarios que sirven de ayuda y referencia a los empleados para garantizar una prestación uniforme del servicio, 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 servir de análisis y mejora.
- El establecimiento 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. El sistema de presupuestos anuales de inversiones y gastos, combinado con la información proporcionada por el procedimiento de calidad correspondiente aseguran este punto.
- La selección de servicios externos cualificados y el seguimiento de sus actuaciones, de modo que se pueda garantizar la conformidad con los requisitos del producto o servicio.

- El seguimiento por la Dirección de los resultados de calidad, de modo que sea posible el análisis y realizar los cambios oportunos para obtener una mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mediante la 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 para lo que la Dirección los comunica a la Organización.

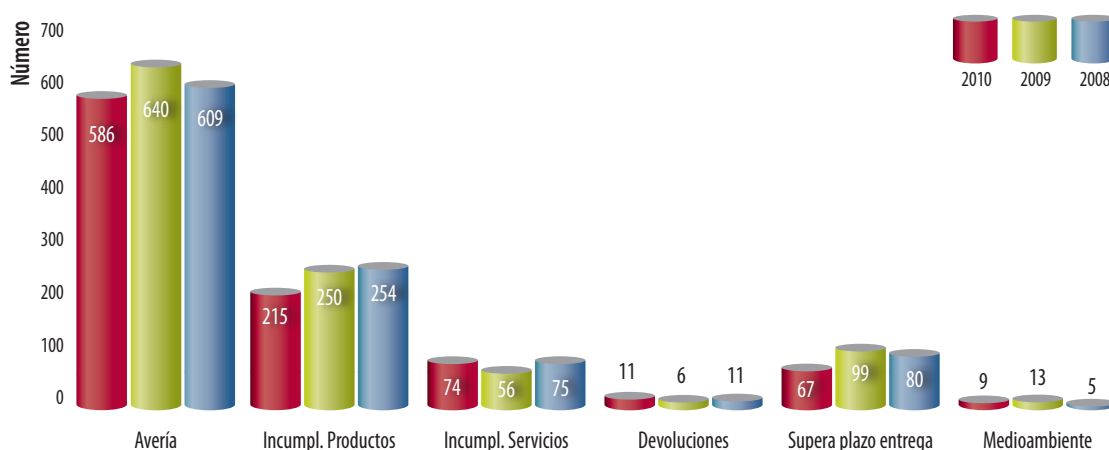
La Política de Calidad de FREMAP se revisa periódicamente por la Dirección, para su adecuación a los objetivos de la Entidad. La cuantificación de los objetivos a alcanzar para cada una de las actividades, se realiza anualmente mediante índices relacionados en el Cuadro de Mando Integral de Objetivos.

## Herramientas de mejora

	2008	2009	2010
Nº de Acciones Correctoras	1.396	1.669	3.420
Nº de Acciones Preventivas	188	307	147
Nº Total de Disconformidades	1.034	1.006	966

Fuente de datos Informe Calidad y Medioambiente 2010

## Motivos de disconformidades



# Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión

FREMAP ha certificado en 2010, la adaptación a la nueva versión de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008. La certificación alcanza todas las actividades y todos los centros de FREMAP (administrativos, ambulatorios y hospitalarios), en todo el territorio nacional.



La certificación en excelencia tiene alcance a todos los centros y actividades de la empresa. La renovación supone un esfuerzo por la mejora constante, mediante la revisión de nuestras actividades, la consecución de resultados eficaces y eficientes; así como la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

El distintivo de Excelencia Europea es un reconocimiento que supone la máxima distinción que se otorga de acuerdo al modelo de excelencia EFQM (European Foundation for Quality Management), que únicamente cuentan con él, otras 34 entidades en España, siendo FREMAP la única Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales en ostentar este máximo galardón.

En línea con su apuesta por la excelencia en la gestión, FREMAP ha renovado, también en el 2010 la Marca de Calidad, Madrid Excelente, conseguida en el 2000.

La marca Madrid Excelente es un modelo de calidad basado en el Modelo de Gestión de la Marca de Garantía Madrid Excelente.

## Excelencia FREMAP

FREMAP mantiene su compromiso con la excelencia en el servicio a través de una gestión integral personalizada y la voluntad de mantener el liderazgo en el sector de las Mutuas, apoyándose, entre otros aspectos, en una gestión basada en el modelo EFQM y certificada por organismos externos.

Desde la primera autoevaluación EFQM realizada en 1997, año del Objetivo Institucional "La Excelencia", se ha ido repitiendo periódicamente este ejercicio de reflexión durante los años 2002, 2005, 2008 y 2010; realizado a cargo de un equipo de trabajo a nivel directivo, identificando puntos fuertes y áreas de mejora para su posterior implantación.

Hasta la fecha, se han realizado tres evaluaciones externas EFQM, en 2003, con la consecución del Sello Plata (400+) del Club Excelencia en Gestión, en 2006, con la consecución del Sello Oro (500+) y en 2010.





CENTRO ASISTENCIAL

FREMAP



Dimensión Social



Voluntaria de FREMAP en Malawi

**36**  
Empleados

**48**  
Clientes

**54**  
Proveedores

**55**  
Acción Social

# Dimensión Social



Empleados. Sede Social. Majadahonda

## Empleados

La persona constituye para FREMAP el núcleo de las relaciones sociales y de su propia actividad, desde un profundo respeto tanto a su dignidad como a su libertad. En consecuencia, FREMAP entiende su actividad de prestación de servicios a sus clientes, empresas y beneficiarios, solo desde la realización profesional y personal de sus propios empleados. Las políticas de gestión de personas en FREMAP, se definen desde el marco de sus principales referentes internos de gestión:

- FREMAP se configura en torno a una concepción humanista que sitúa a las personas como pieza clave de la empresa, siendo su talento lo que permite alcanzar la excelencia en el servicio y prestar una atención cercana y personalizada.
- La "Cultura de Empresa" de FREMAP, recogida y detallada en el documento "Principios Básicos de la Cultura de Empresa" que contiene los valores de FREMAP que todos los empleados deben conocer, compartir y poner en práctica.
- El "Código de Conducta" de FREMAP, que concreta cómo el grupo de interés "personas de FREMAP" ha de comportarse en sus relaciones con los demás grupos de interés.
- La Política de Responsabilidad Social de FREMAP recoge el compromiso de respeto a los empleados (igualdad de oportunidades, de trato, privacidad y libertad de opinión), la garantía de un entorno de trabajo seguro y saludable, la formación necesaria, la estabilidad en el empleo, una retribución justa y la promoción de la solidaridad, responsabilidad y participación social.
- Las disposiciones del Convenio Colectivo Interprovincial de FREMAP, firmado con los representantes de los trabajadores, que aplica a todos los empleados de FREMAP.
- En el Plan Estratégico de FREMAP 2011-2013 se desarrollan con acciones concretas en este ámbito de las políticas de gestión de personas.

Nº Empleados	Área	CONTRATO			JORNADA		
		Indefinido	Temporal	Total	Completo	Parcial	Total
Mujer	Gestión	526	3	529	515	14	529
	Prevención	51	2	53	51	2	53
	Sanitaria	1.240	150	1.390	1.266	124	1.390
	SopORTE técnico	136	1	137	128	9	137
	Servicios generales	34	2	36	34	2	36
	<b>Total</b>	<b>1.987</b>	<b>158</b>	<b>2.145</b>	<b>1.994</b>	<b>151</b>	<b>2.145</b>
Varón	Gestión	777	2	779	763	16	779
	Prevención	97	4	101	90	11	101
	Sanitaria	765	60	825	718	107	825
	SopORTE técnico	165	2	167	164	3	167
	Servicios generales	39	4	43	40	3	43
	<b>Total</b>	<b>1.843</b>	<b>72</b>	<b>1.915</b>	<b>1.775</b>	<b>140</b>	<b>1.915</b>
Total	Gestión	1.303	5	1.308	1.278	30	1.308
	Prevención	148	6	154	141	13	154
	Sanitaria	2.005	210	2.215	1.984	231	2.215
	SopORTE técnico	301	3	304	292	12	304
	Servicios generales	73	6	79	74	5	79
	<b>Total</b>	<b>3.830</b>	<b>230</b>	<b>4.060</b>	<b>3.769</b>	<b>291</b>	<b>4.060</b>

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2010

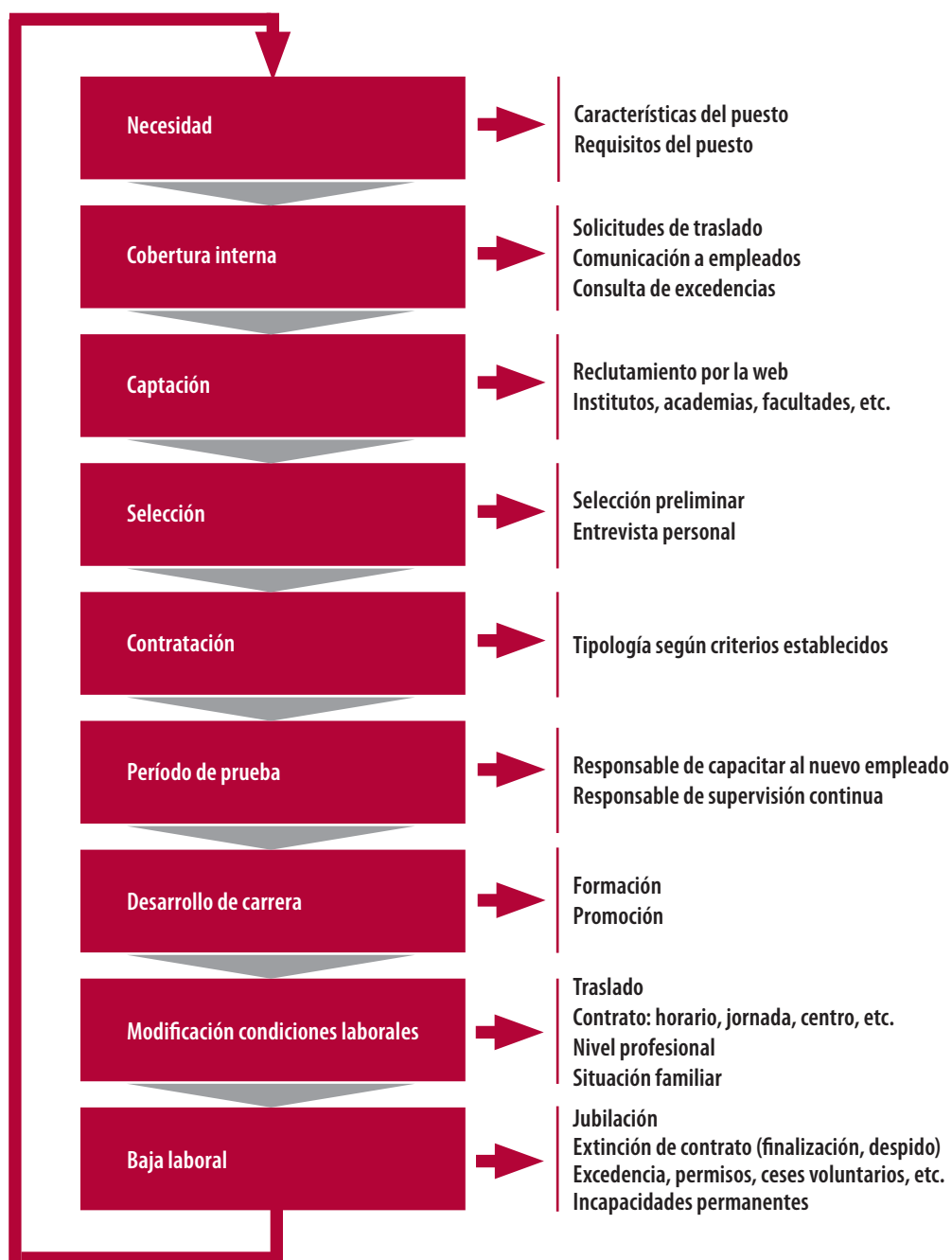
Durante el año 2010 el índice de rotación en FREMAP se sitúa en un 2,22% siendo algunas de las causas de baja en la Entidad las indicadas en el siguiente cuadro:

Nº Empleados	Despido	Excedencia	Excedencia maternidad	Fallecimiento	Periodo de prueba	Jubilación	Invalidez	Voluntaria
Mujer	3	17	31	–	3	6	18	47
Varón	8	25	1	3	3	9	13	32
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>31</b>	<b>79</b>

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2010

# Dimensión Social

## Fases de la vida laboral de un empleado en FREMAP







Formación directores

## Formación

Desde la entrada en FREMAP de un nuevo empleado y durante toda su vida laboral, la formación es uno de los aspectos clave según reza la Cultura de Empresa y el Código de Conducta: “Los empleados deben participar de la política de formación continua, desarrollando planes formativos individuales, de acuerdo con las necesidades de la empresa y las prioridades manifestadas por cada uno de ellos, que posibiliten el máximo desarrollo de sus aptitudes”.

La detección y análisis de las necesidades de formación se articula en torno a dos ámbitos:

- Por puestos de trabajo, cuando se trata de necesidades vinculadas con la estrategia, objetivos y Cultura de Empresa. En este caso, es responsable la Subdirección General de RRHH y la Comisión para el Diseño de la Formación.
- Por identificación de necesidades de formación individuales, mediante una entrevista individual con el empleado. En este caso, es responsable la Subdirección General de RRHH y el Director de Área de Central, Regional, y UPS o Hospital.

Área	Nº de horas de formación externa	Nº de horas de formación interna	Total horas de formación	Plantilla media 2010	Horas de formación por empleado
Gestión	422	37.069	37.491	1.320	28,40
Prevención	2.578	3.635	6.213	155	40,08
Sanitaria	11.932	17.370	29.302	2.057	14,25
SopORTE técnico	1.746	1.204	2.950	295	10,00
Servicios generales	5	–	5	77	0,06
<b>Total</b>	<b>16.683</b>	<b>59.278</b>	<b>75.961</b>	<b>3.904</b>	<b>19,46</b>

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2010

# Dimensión Social

## Discapacitados

Dentro de los principios de Cultura de Empresa, "FREMAP asume su Responsabilidad Social en todas sus actuaciones, colaborando con ello activamente, al progreso de la sociedad" (punto 5 del documento de Cultura de Empresa) y que precisamente por su sentido de Responsabilidad Social, "FREMAP potencia el apoyo a las personas discapacitadas procurando su readaptación física y su reinserción laboral, comprometiéndose además, a otorgarles preferencia en el empleo de la Entidad y a facilitar la accesibilidad a sus instalaciones" (punto 35 del documento de Cultura de Empresa).

Especial relevancia y como complemento a lo anterior, destacar la importancia e impulso atribuidos a la Integración Laboral de Discapacitados y Accesibilidad, en línea con lo establecido en la Cultura de Empresa. Las actuaciones a este respecto son de especial relevancia para FREMAP, destacando las actividades del Servicio de Readaptación Profesional, la adaptación de los centros para permitir la accesibilidad a personas con movilidad reducida y la adaptación de la página web a la accesibilidad.

En 2010 se ha mejorado el porcentaje de personas con discapacidad, potenciando el apoyo a los centros especiales de empleo e introduciendo criterios de valoración a proveedores que demuestren contratación de discapacitados.

### Discapacitados en FREMAP

	Contratación directa	Medidas alternativas	% Total discapacitados
2008	1,64	0,44	2,08
2009	1,92	0,52	2,44
2010	1,94	0,55	2,49

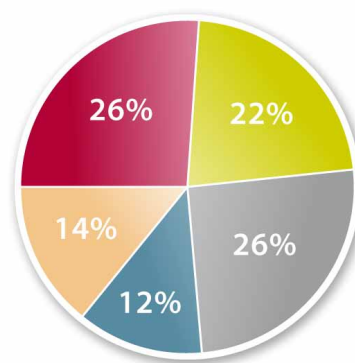
Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2010

### % Discapacitados en Plantilla / Área

Área	% Discapacitados	Nº discapacitados
Gestión	2,60	34,43
Prevención	1,29	2,00
Sanitaria	1,49	33,99
Soporte técnico	2,66	8,00
Servicios generales	2,33	2,00
<b>Total</b>	<b>1,94</b>	<b>80,42</b>

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2010

- Soporte técnico
- Servicios generales
- Gestión
- Prevención
- Sanitaria



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2010



## Igualdad

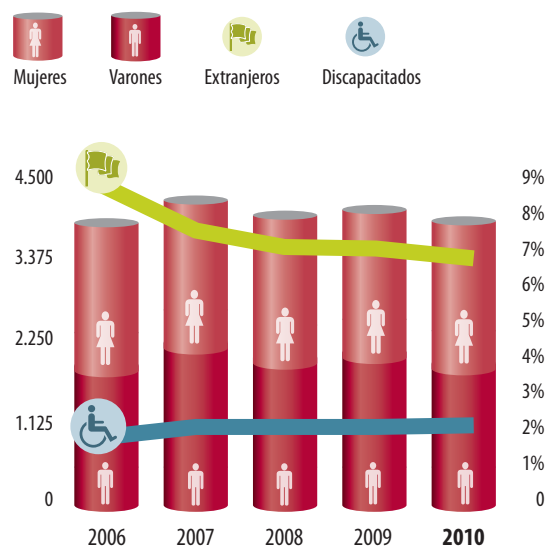
El Código de Conducta establece el compromiso de FREMAP de fomentar la igualdad de oportunidades y la diversidad, rechazando cualquier discriminación por motivos de nacionalidad, sexo, raza, religión o factores de tipo social, económico, ideológico, político o sindical.

El cumplimiento de este compromiso se refleja, por ejemplo, en indicadores tales como la ausencia de conflictos a este respecto o una presencia importante en la plantilla de colectivos, que por lo general suelen encontrarse en escasa representación (ej. discapacitados, mujeres, extranjeros, etc.).

Respecto a la igualdad en la retribución, tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el salario base hombre/mujer es el mismo.

El principal impulso dado por FREMAP para potenciar la gestión en este ámbito es el desarrollo del Plan de Igualdad y Conciliación, en el marco del nuevo Modelo de RRHH definido en el Plan Estratégico 2007-2010. Fremap apuesta por la diversidad dentro de su equipo de profesionales, prueba de ello es que en la actualidad cuenta con más de 30 nacionalidades distintas entre sus empleados.

## Plantilla total - Segmentación por diversidad



Fuente de datos: Memoria EFQM 2010

# Dimensión Social

## Conciliación de la vida familiar y laboral

Nuestro Convenio Colectivo, con vigencia 2009-2012, recoge notables novedades y mejoras en el ámbito de la conciliación profesional y familiar, regulando además diversas comisiones que amplían la posibilidad de participación a los trabajadores a través de sus representantes (Comisión del Fondo de Ayuda a Empleados, Comisión de Formación, Comisión de Promociones y Ascensos, Comisión de Igualdad - donde se están negociando las condiciones del Plan de Igualdad).

De especial relevancia para la mejora de la calidad de vida de las personas de FREMAP en los últimos años son las políticas de conciliación, diseñadas para conciliar la vida familiar y profesional de los empleados.

Estas medidas están recogidas principalmente en el Convenio Colectivo en vigor, superando las recogidas en el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo. Entre dichas medidas destacan las relativas a reducción de la jornada anual, reducción del número de tardes de trabajo para el personal no sanitario, permiso retribuido por boda de hijo y para acompañar a consulta médica a familiares, fondo de ayuda al empleado y mejores condiciones en materia de vacaciones, mejora de la jornada laboral en situación de guarda legal hasta los 10 años, etc.

REDUCCIONES /MODIFICACIONES DE JORNADA	Concedidas en 2010		Disfrutadas en 2010	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Modificaciones de condiciones laborales en virtud del ART. 11.7 Convenio Colectivo de FREMAP	8	29	22	72
Guardas legales	3	49	14	202
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>78</b>	<b>36</b>	<b>274</b>

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2010

SUSPENSIONES	Concedidas en 2010	Reincorporados en 2010
Excedencias por maternidad primer año	44	12
Excedencias por maternidad segundo año	18	4
Permiso sin retribución <15 días	2	2
Permiso sin retribución >15 días	34	23

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2010



# Dimensión Social



Empleados. Oficina Málaga

## Beneficios Sociales

FREMAP pone a disposición de su personal un destacable conjunto de beneficios sociales:

- **Fondo de Ayuda a Empleados (FAE).** Con reglamento propio y gestionado por los representantes de los trabajadores, administra las aportaciones de FREMAP para empleados, mediante prestaciones a fondo perdido, aplicándose también sus fondos a la concesión de préstamos a devolver. Durante el año 2010 se concedieron prestaciones a fondo perdido por valor de 1.361.562,8 euros y préstamos por valor de 1.820.922 euros.
- **Fondo de Pensiones.** El coste de la aportación al fondo de pensiones por parte de FREMAP en 2010 fue de 1.294.814,04 euros.
- **Ayudas por Estudios<sup>(1)</sup>.** Se concedieron 208.294 euros.
- **Ayuda para familiares discapacitados<sup>(1)</sup>** por una cantidad de 60.020 euros.
- **Atención Sanitaria** para empleados en activo y jubilados y familiares.
- **Seguro de Responsabilidad Civil.**
- **Premio por nupcialidad, natalidad y adopción<sup>(1)</sup>.** El premio por nupcialidad fueron 37.947 euros y por natalidad y adopción 65.353 euros.
- **Abono especial por fallecimiento.**
- **Abono total del sueldo en caso de enfermedad o accidente.**
- **Seguro de vida** con una prima garantizada de 32.000 euros.
- **Premio de permanencia<sup>(1)</sup>.** En 2010 el importe de este concepto fue de 79.483 euros.
- **Subvención de la comida<sup>(2)</sup>** para todos los empleados con jornada partida.
- **Incentivos y complementos a la Jubilación<sup>(1)</sup>.** Estos últimos suponen un coste para la empresa de 902.000 euros.
- **Permisos especiales remunerados** por boda de un familiar, exámenes, cuidado de hijos menores y asistencia a consulta médica.
- **Asuntos propios** (hasta 9 meses) sin remunerar.
- **Anticipos y préstamos** a interés cero.
- **Convenios para condiciones especiales en seguros, préstamos y otras prestaciones "Ofertas del Empleado" y Club del Empleado.**
- **Cesta de Navidad** para todos los empleados siendo el coste de éstas de 400.000 euros.
- **Abono del kilometraje** por encima de la legislación, suponiendo esto un coste de 454.000 euros.
- **Abono del seguro del vehículo<sup>(1)</sup>** para los empleados que tienen movilidad por valor de 400.000 euros.

<sup>(1)</sup> Beneficios proporcionales en función a la jornada de trabajo.

<sup>(2)</sup> Beneficios exclusivos para empleados a tiempo completo.

El resto de los beneficios se conceden indiferentemente de la jornada laboral.



## Relaciones Laborales

FREMAP apuesta decididamente por alcanzar la excelencia en el servicio que presta tanto a sus empresas asociadas, como al colectivo de trabajadores protegidos, así como en la relación con sus proveedores y el entorno social en el que realizar su labor, siendo su pretensión contar con los mejores profesionales en cada ámbito de actuación. Igualmente, es imprescindible alinear a todo el personal con las políticas de la Entidad, dándoles participación y reconociendo la aportación individual, siendo su satisfacción y compromiso la garantía de alcanzar el éxito.

Fiel a una decidida vocación de mejora continua de las condiciones de trabajo de sus empleados así como responder a los deseos de dotarles de unas óptimas condiciones de trabajo, FREMAP ha articulado medios y canales de comunicación interna que permitan acercar y facilitar el trasvase de información entre las partes implicadas en la gestión de las políticas de recursos humanos y el personal de la Entidad. En consecuencia, se estudian con especial interés todas las solicitudes que se hacen llegar, atendiéndolas, en la medida de lo posible, y buscando, en todo momento, la mayor satisfacción posible de los partícipes.

Solo mediante una interlocución periódica y continua con los órganos de representación de los trabajadores, se puede mantener un diálogo fructífero que, mediante el intercambio de inquietudes y el análisis, las situaciones planteadas, permita alcanzar acuerdos que recojan mejoras para el personal de la Entidad, manteniendo en todo momento un buen clima de relaciones laborales. Además, los trabajadores de FREMAP, cuentan con un representante en la Junta Directiva y en la Junta General de Asociados.

A lo largo del año 2010, en el ámbito que nos ocupa, se han producido varios hechos relevantes. En primer lugar y por el notable impacto que ha tenido en el ámbito del Sector de Mutuas, el "Real Decreto Ley 8/2010 de 20 de mayo por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público" y su normativa de desarrollo han supuesto, en la práctica, una disminución de las retribuciones individuales de nuestros empleados de un 5% ó un 8%. Frente a esta normativa se ha interpuesto un conflicto colectivo ante la Audiencia Nacional, que está conociendo del asunto y ha entendido necesario elevar un recurso de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional, pendiente de resolución.

Además se han mantenido diversas reuniones tanto en las comisiones de trabajo conjunto (Mesa de Diálogo Social, FAE, Comisión Mixta, etc.), como con los órganos de ámbito de competencia territorial (Comités de Empresa y Delegados de Personal). Consecuencia de estas reuniones y del diálogo continuo de FREMAP con la Representación Legal de los Trabajadores, se firmó la Carrera Profesional de los Diplomados Universitarios del Área Sanitaria de FREMAP, dando así cumplimiento a lo previsto tanto en la normativa aplicable como en el compromiso adquirido por ambas partes en el Convenio Colectivo de la Entidad. Se pretende dotar de un reconocimiento al desarrollo de los profesionales que se hallen comprendidos en el ámbito de aplicación de la Carrera Profesional a la vez que sirva de motivación para el desempeño de sus funciones.

# Dimensión Social

## Seguridad y salud laboral de los empleados

La Prevención de Riesgos Laborales es parte de la gestión integral de empresa seguida por FREMAP, como así se plasma en su documento de Cultura de Empresa:

“la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados es un objetivo permanente de FREMAP; para conseguirlo, orientamos nuestra actuación en la seguridad y salud laboral, mejorando las características del centro y puesto de trabajo con la directa colaboración de nuestro servicio de prevención”;

y en su Código de Conducta:

“El puesto de trabajo de cada empleado debe reunir las condiciones adecuadas para garantizar su salud y su seguridad, cumpliendo los requerimientos que establezca el servicio de prevención”, y “la selección de proveedores, de productos y de servicios se realizan en base a criterios de Calidad, Medio Ambientales, Seguridad y Salud Laboral”.

Para el desarrollo de esta política preventiva, cuenta con un Servicio de Prevención Propio (SPP) encargado de coordinar las actividades que se desarrollen en cualquiera de sus centros de trabajo, dentro del ámbito de la seguridad y salud de los trabajadores.

## Organización del Servicio de Prevención

El SPP está formado por nueve expertos en las tres disciplinas técnicas de prevención de riesgos laborales (seguridad, higiene y ergonomía y psicología aplicada). Su distribución, a nivel nacional, permite acercar el Servicio a todos los centros de trabajo de la empresa.

Desde Central, el responsable del Servicio tiene como misión supervisar y establecer líneas de actuación técnica, así como coordinar la actuación del servicio concertado para dar respuesta a la disciplina no asumida con medios propios (Vigilancia de la Salud).

En caso necesario, la actuación técnica puede verse reforzada con la colaboración de otros técnicos del Área de Prevención de la Mutua.

## Organización territorial del SPP



## Formación

Durante el año 2010 se ha desarrollado un nuevo sistema de formación on line, a través de Campus FREMAP, cuyo objetivo es conseguir que el 100% de la plantilla que desarrolla actividades administrativas o sanitarias, esté formada en los aspectos de prevención de riesgos laborales que afecten a su puesto de trabajo (riesgos y medidas preventivas para evitarlos o reducirlos).

El acceso de todos los trabajadores de FREMAP a esta plataforma, garantiza que su formación sea posible, independientemente de la situación laboral y la ubicación geográfica en las que se encuentre.

## Consulta y participación

En este periodo se realizaron las siguientes consultas a la representación de los trabajadores:

- Actualización de la organización del Servicio de Prevención Propio.
- Actualización del Plan de Prevención de FREMAP.

Los representantes de los trabajadores forman parte del Comité de Salud y Seguridad.



## Actividades

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

- Se han actualizado y elaborado 125 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 237 informes específicos de las condiciones ambientales de los lugares de trabajo.
- Se han elaborado 73 planes de actuación ante situaciones de emergencia, 51 simulacros y se han impartido 39 actividades formativas sobre esta materia a las que han asistido 320 empleados.
- Se han desarrollado 51 acciones formativas presenciales dirigidas a 317 empleados. Respecto a la información a trabajadores, en las diferentes acciones desarrolladas, se ha informado a 561 empleados.
- Se han llevado a cabo 36 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 18 Comités de Seguridad y Salud existentes, han desarrollado su programa de reuniones periódicas, tal y como establece la normativa vigente.

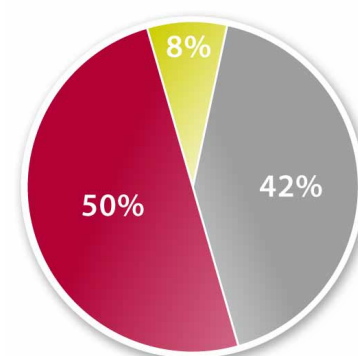
## Siniestralidad / Resultados

Durante el año 2010, se han producido un total de 74 bajas por accidentes de trabajo que suponen una tasa de accidente de 2,23 y una tasa de días perdidos de 1.822,21. De estos accidentes, 36 han sido en el centro de trabajo, 31 han sido "in-itinere", y 7 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. Los accidentes de tráfico fueron la causa de 38 de los accidentes totales sufridos por la plantilla de FREMAP en 2010.

El índice de incidencia de la Entidad, excluyendo los accidentes "in-itinere", es del 1,07%. Este índice de incidencia representa un 55% del estimado para nuestro sector de actividad, atendiendo los últimos datos publicados por el Ministerio de Trabajo e Inmigración,

que es del 1,95%. 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.

■ In-itinere  
■ Centro de trabajo  
■ Desplazamientos



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2010

Estos 74 accidentes han supuesto 1.584 días de baja, con una duración media de 36,8 días de baja por accidente.

Analizando las causas de los accidentes producidos en el centro de trabajo, se observa que casi el 60% derivan de riesgos por manipulación de cargas y posturas forzadas, en muchos casos durante la manipulación de pacientes con movilidad reducida.

Tanto los accidentes de tráfico registrados como los provocados por las causas citadas en el párrafo anterior, hacen necesario incidir en la necesidad de implementar las medidas preventivas dirigidas a la reducción de estos riesgos.

En cuanto a las enfermedades profesionales, no se ha producido ningún caso en todo el periodo 2010.

# Dimensión Social



Oficina Porriño

## Clientes

“Es objetivo básico de FREMAP la calidad del servicio a sus clientes, entendida como la satisfacción de las expectativas de empresas, trabajadores y asesores laborales. En aras a su consecución, procura identificar claramente los aspectos más valorados por los clientes, con la finalidad de adaptar los procesos en función de sus opiniones fundadas y necesidades ciertas”.

Son numerosas las actuaciones de mejora promovidas por FREMAP en este sentido, entre las que destacamos:

- La realización de Encuestas de Satisfacción de Clientes en todos nuestros ámbitos de actuación.
- La creación de la figura del Interlocutor Único para nuestros Clientes y los Gestores de Grandes Cuentas.
- La creación del canal de Sugerencias para Clientes externos e internos.
- La creación de las Juntas Asesoras Regionales de Clientes (no previstas por la Ley) que contribuyen a propiciar un mejor conocimiento de FREMAP y de actividades y proyectos realizados en las zonas donde están ubicados.
- La puesta en marcha de Planes de Asesoramiento.

- El impulso al desarrollo de Servicios Facilitadores como FREMAP ASISTENCIA, CIMA, FREMAP ON LINE, aplicaciones informáticas de ayuda, web accesible, etc.
- La creación del Área de Gestión del Absentismo, como servicio ofrecido por FREMAP a las empresas asociadas, promoviendo programas concretos de colaboración para mejora del absentismo.

Para llegar hasta sus clientes, FREMAP cuenta con una serie de profesionales, tanto en el ámbito de gestión como asistencial, desplegados por todo el territorio español.

FREMAP pone a disposición de sus clientes un Sistema para la Defensa del Cliente, formado por la Oficina de Atención al Cliente y el Defensor del Paciente, con los objetivos siguientes:

- Proteger los derechos de los clientes de FREMAP.
- Intermediar en los conflictos que planteen los clientes de FREMAP sobre aspectos relativos a su servicio.

Las reclamaciones, junto con las encuestas, son uno de los principales instrumentos del Sistema de Calidad, para medir la calidad percibida por nuestros clientes, así como el grado de satisfacción con los servicios prestados.

Los datos correspondientes a los últimos tres años son los siguientes:

	2008	2009	2010
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>1.973</b>	<b>2.341</b>	<b>2.230</b>

Fuente de datos: Servicio de Defensa del Cliente. Informe 2010

En 2010 se han recibido un total de 2.230 reclamaciones, lo que supone una reducción del 4,74%, respecto a las recibidas en el ejercicio anterior.

En relación al total de asistencias de FREMAP, el número de reclamaciones representó un porcentaje del 0,11% sobre el total de asistencias. Idéntico dato que en 2009.

Respecto del número total de trabajadores protegidos por la Mutua, las reclamaciones recibidas en 2010 suponen un porcentaje de 0,07% sobre el número de trabajadores protegidos. Igual dato que en 2009.

Del total de reclamaciones recibidas, 305 lo ha sido a través de la Línea 900 (13,79%) y 188 a través de la página web del Ministerio de Trabajo e Inmigración (8,4%).

Los motivos principales que han dado origen a reclamaciones son los siguientes:

- **Alta médica:** 429, el 19,2% del total (26,1% en 2009).
- **Calificación como enfermedad:** 372, el 16,7% del total (17,8% en 2009).
- **Asistencia sanitaria inadecuada, tratamiento y diagnóstico:** 357, el 16% del total (15,8% en 2009).
- **Prestaciones económicas:** 352, el 15,8% del total (9,2% en 2009).
- **Trato:** 323, el 14,5% del total (12,8% en 2009).
- **Transporte:** 133, el 6% del total (3,6% en 2009).

Presentamos a continuación, gráficamente, la distribución de reclamaciones recibidas en 2010, agrupadas por motivo.

## Reclamaciones por motivos



Fuente de datos: Servicio de Defensa del Cliente. Informe 2010

El tiempo medio de respuesta de las reclamaciones se ha situado, en 2010, en 4 días; frente a los 3,5 días, en 2009.

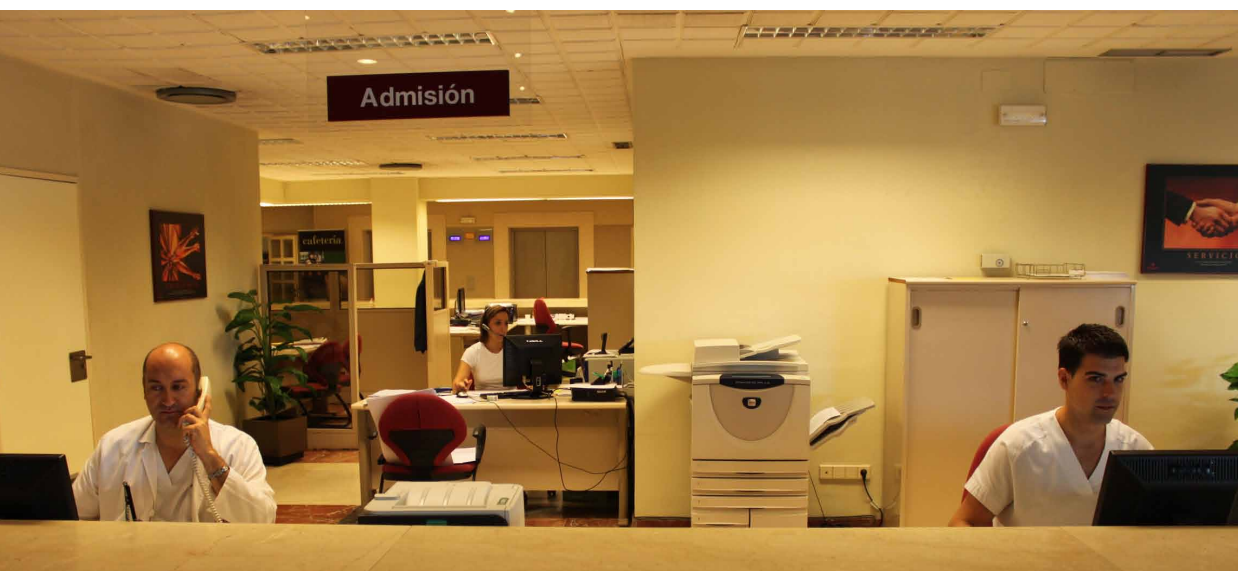
Del total de reclamaciones recibidas, se han aceptado, total o parcialmente, un 34,3% (765).

Y se ha denegado la petición en un 65,7% (1.465). Comparativamente, en el ejercicio 2009, el porcentaje de aceptación fue de 35,5% y de denegación, 64,5%.



Empleados. Oficina Parla

# Dimensión Social



Admisión. Hospital Sevilla

## Encuestas

Durante 2010 FREMAP ha realizado encuestas telefónicas a los pacientes de accidente de trabajo o enfermedad profesional, atendidos en los Centros Asistenciales de FREMAP.

Se han llevado a cabo un total de 15.045 encuestas telefónicas. Este número representa un porcentaje de realización del 10,16%, respecto del número de altas médicas emitidas en el mismo período, para la citada contingencia profesional.

Los datos técnicos de la encuesta son los siguientes:

Encuestas realizadas	15.045	1.254 encuestas/mes
% s/Altas médicas	10,16%	148.112 altas/año
Edad media encuestados	38,6 años	36,8 años Región de Murcia 40,6 años País Vasco <small>Direcciones Regionales con edades medias más bajas y más altas.</small>
Por sexo	66,5% hombres 33,5% mujeres	45,67% Madrid Capital 78,09% Galicia <small>Direcciones Regionales con mayor porcentaje de mujeres y hombres encuestados.</small>
Duración media de la baja	1-7 días 23,97% 8-29 días 43,12% >30 días 32,91%	-

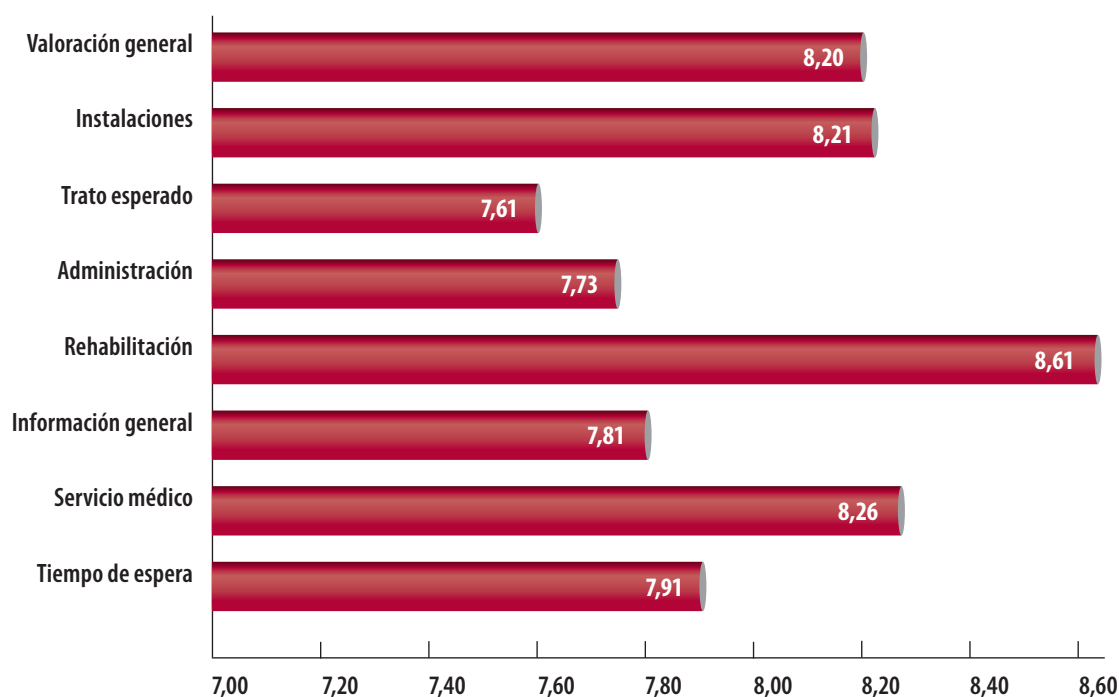
A continuación se presentan gráficamente, los resultados obtenidos en 2010 para cada uno de los servicios cuya valoración se solicitaba, así como la valoración general de nuestros clientes, con los servicios de Fremap.

Esta valoración general, se incorpora como Objetivo de Cuadro de Mando Integral de FREMAP para el ejercicio de 2010.



Fisioterapia. Hospital Sevilla

## FREMAP Encuestas de pacientes. Centros Asistenciales 2010



Como conclusiones puede indicarse:

- Todas las valoraciones de nuestros clientes están por encima de 7,5.
- La Valoración Global del servicio ofrecido por FREMAP obtiene un resultado de 8,20. Esta valoración se incorpora como Objetivo de la entidad, incluyéndose en el Cuadro de Mando Integral, debiendo iniciar planes de acción, las UPS que no hubieran alcanzado el objetivo fijado para 2010, de 8,5.
- Los servicios mejor valorados son: Rehabilitación, Atención prestada por el Servicio Médico y las Instalaciones.

# Dimensión Social

Se presentan a continuación los gráficos de evolución mensual de las valoraciones por servicios del Cuadro de Mando Integral de FREMAP para el ejercicio de 2010:

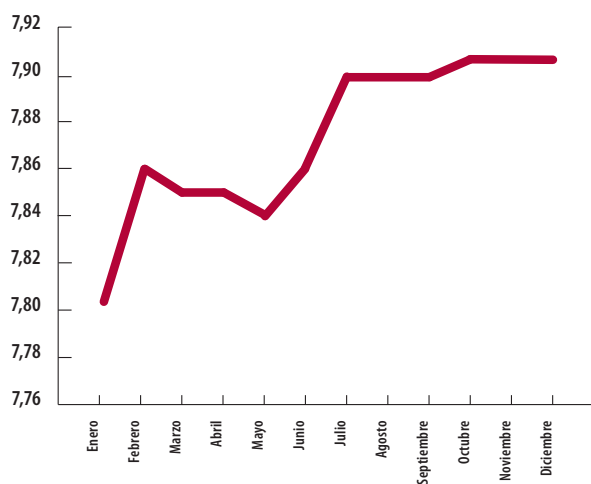
## Valoración Global



## Atención Servicio Médico



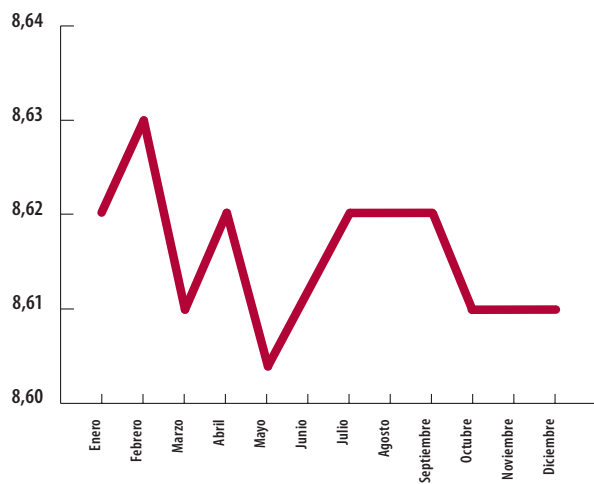
## Tiempo de espera



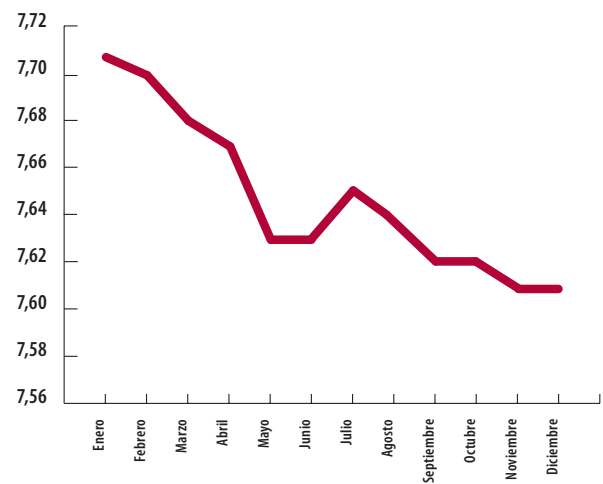
## Información facilitada



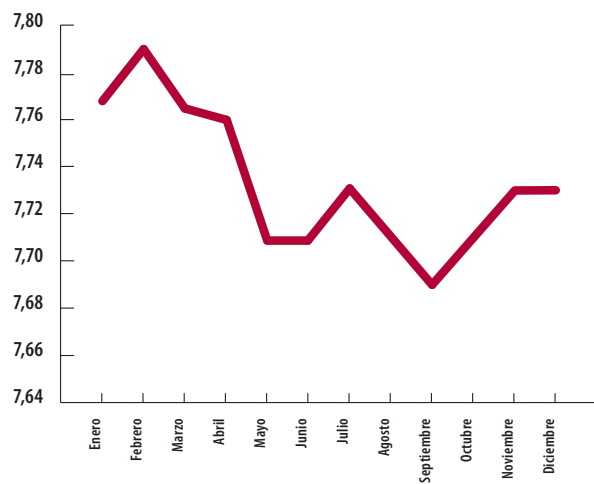
## Rehabilitación



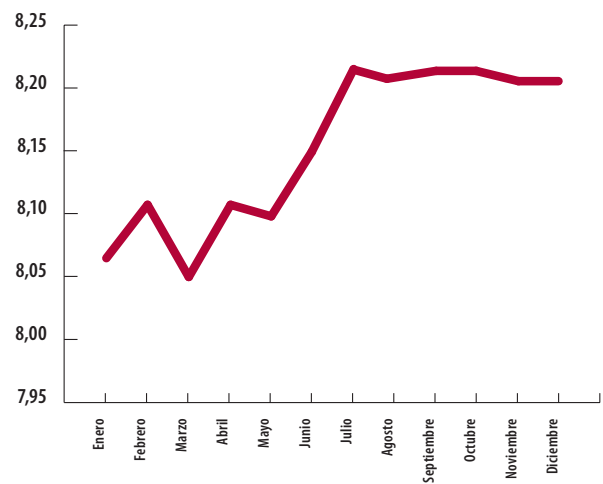
## Expectativas



## Administración



## Instalaciones



# Dimensión Social



objeto del mismo, así como en el caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos y/o de las condiciones de ejecución del contrato.

La Política de Responsabilidad Social de FREMAP asume el 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, con el fin de alcanzar objetivos comunes, estableciéndose, así, un nexo entre ambos encaminado a la consecución de un mejor resultado.

La relación entre ambas partes se fundamenta en el estricto cumplimiento de la legislación vigente y una selección rigurosa, pretendiendo la ausencia de conflictos de intereses y el cumplimiento diligente de los acuerdos y compromisos alcanzados.

En los procesos de licitación, FREMAP podrá tener en cuenta la integración de criterios medioambientales, éticos y sociales; y así, cuando se requiera expresamente, podrá valorarse la integración de criterios éticos y sociales. A estos efectos, se valorará, la consideración por las empresas de aspectos éticos relativos al cumplimiento de convenciones internacionales y estándares sobre condiciones laborales dignas, salarios mínimos, derechos de los trabajadores y lucha contra el trabajo infantil, así como estándares de comercio justo.

Asimismo, se tendrá en cuenta, si así se establece, la consideración por los licitadores de criterios sociales relacionados con el mercado laboral mediante la inclusión de condiciones sobre el empleo de determinados colectivos más desfavorecidos, el respeto por la seguridad y la salud de los usuarios finales y el apoyo a las entidades de economía social.

Para poder valorar los indicados criterios éticos y sociales, en todo caso, los licitadores deberán aportar los correspondientes certificados o declaraciones expedidos por entidades oficiales o privadas de la integración de esos criterios.

El Código de Conducta por otra parte, como desarrollo de los principios básicos de Cultura de Empresa, incluye unos fundamentos de comportamiento que hacen que los proveedores se consideren parte integrante de la organización, por lo que se fomenta en todo momento las actitudes de colaboración, siendo numerosos los ejemplos de colaboraciones efectivas en este aspecto, de las que destacamos las Actuaciones conjuntas en Acción Social.

## Proveedores

Como Entidad Colaboradora con el Sistema de la Seguridad Social que gestiona fondos públicos, FREMAP debe garantizar de manera rigurosa el cumplimiento estricto de la normativa de contratación pública, en consonancia con el principio de estabilidad presupuestaria y control del gasto.

Los procesos de contratación de la Entidad se rigen por el máximo respeto a los principios de concurrencia, libre competencia, transparencia y publicidad que persigue tanto la Ley de Contratos del Sector Público, Ley 30/2007, de 30 de octubre, en adelante LCSP como las instrucciones y directrices internas de FREMAP, y bajo estas premisas FREMAP ha establecido desde la aplicación de la normativa de contratación pública, un plan de acción para adaptarse al nuevo marco legal que a su vez está permitiendo una centralización de las compras, en aras a consolidar la homogeneidad y la eficiencia en el proceso de contratación, garantizando con ello, la seguridad jurídica de las actuaciones y una mayor optimización de los recursos económicos.

Un vez que se lleva a cabo el correspondiente proceso de contratación, con el objeto de velar por el adecuado cumplimiento del contrato, FREMAP ha incorporado la figura prevista en la LCSP, del responsable del contrato por ambas partes y la posibilidad de aplicar penalizaciones para el caso de cumplimiento defectuoso de la prestación





## Acción Social

FREMAP lleva inherente en su propia idiosincrasia el carácter eminentemente social, ya que mediante la prestación de un buen servicio al trabajador mutualista se produce de manera directa una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos. En consecuencia de este compromiso con la sociedad y para ello, FREMAP facilita la creación de un espacio colaborativo, en el cuál poder desarrollar y exponer los proyectos sociales con los que los empleados de manera voluntaria deciden colaborar: la Acción Social.

La Acción Social nace a partir de la empresa. Así, en el Plan Estratégico 2007-2010. Una de las tres dimensiones marcadas por la empresa es precisamente "En lo social: contribuir al progreso de nuestra sociedad mediante la acción social comprometida y la actuación responsable".

Concretamente, FREMAP se compromete a 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. Esta Comisión redactó en 2009 un nuevo Plan Estratégico de Acción Social (2010-2011), en el que se identifican y enumeran las diferentes actuaciones para su periodo de vigencia, buscando los objetivos de promoción del voluntariado social entre los empleados de FREMAP.



Fiesta de los Reyes Magos. Hospital Majadahonda

# Dimensión Social



Campaña Navidad. Oficina de Zafrá

## Organización

### Comité de Dirección

Responsable último de la implantación, funcionamiento y mejora de la Acción Social de FREMAP.

### Comisión de Acción Social

Elemento de unión entre el Comité de Dirección y el resto del personal colaborador de la Acción Social. En 2010, esta comisión estuvo formada por 10 personas provenientes de muy diferentes ámbitos: directores regionales, gestores, personal sanitario y técnicos de central. Entre sus objetivos destacan:

- Definir e impulsar programas de Acción Social.
- Coordinar esfuerzos, intercambiar información y fomentar actuaciones relacionadas con la Acción Social.
- Desarrollar, asesorar, formar y sensibilizar a los empleados de FREMAP para su participación en programas de Acción Social.
- Estudiar vías de colaboración con las organizaciones que se presentan a los Concursos de Proyectos Solidarios en función de la votación obtenida.

## Promotor de Acción Social

Desempeña un papel crucial en el desarrollo de la Acción Social en FREMAP. Se trata de un empleado, que motivado por su conciencia social, decide voluntariamente actuar entre sus compañeros de trabajo como impulsor y dinamizador de la realización de las campañas y acciones de voluntariado establecidas en el Plan Estratégico de Acción Social, así como el desarrollo de programas locales con ONGs con las que estime colaborar. En el año 2010, FREMAP ha contado con 196 promotores repartidos por todo el territorio nacional, habiendo en general un promotor por cada centro.

## Promoción del Voluntariado Social

La Dirección de FREMAP facilita a sus empleados un espacio en el que desarrollar su participación en programas de Acción Social y exponer los proyectos sociales con los que de manera voluntaria deciden colaborar. Varios de nuestros empleados colaboran activamente mediante voluntariado con diferentes ONGs con las cuales tenemos acuerdos de colaboración a nivel nacional o local.

Este voluntariado se traduce en utilizar el mes de vacaciones para ello en algunos casos (por ejemplo campamentos de verano en Almería con la Fundación Videssus) o bien se realizan a lo largo del año (como por ejemplo el apoyo prestado a un comedor social en Sevilla).

## Canales de comunicación

<b>www.fremap.es</b>	Existe una página sobre Responsabilidad Social y dentro de ella sobre la Acción Social.
<b>proyectos_solidarios@fremap.es</b>	Correo electrónico que facilita la comunicación entre los empleados interesados en Acción Social.
<b>Espacio Colaborativo ÍNDICO</b>	Un espacio dentro de la aplicación sharepoint donde publicar todas las noticias, campañas y aspectos de interés respecto a la Acción Social. Algunos aspectos sólo se pueden modificar de manera centralizada pero existen amplios espacios donde todos los empleados pueden compartir noticias y vivencias de carácter social.
<b>Informe de Responsabilidad Social 2010</b>	Donde se incluye un capítulo dedicado a la Acción Social de FREMAP.
<b>Cartelería en UPSs, empresas, proveedores y asesorías.</b>	Se diseñan carteles para llegar más allá de nuestra propia organización a través de cartelería en oficinas y salas de espera de FREMAP. Se dan a conocer las campañas en el exterior a través de carteles informativos y trípticos para asesorías y empresas que decida el promotor de UPS, invitándoles a participar en las campañas.

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2010

## Sensibilización y formación

### Directores

- Dentro del contexto de las reuniones de centros UPS y de Direcciones Regionales, se fomenta el conocimiento de la estrategia de la Acción Social.
- En la "Guía de Directores" se incluye el Plan Estratégico de Acción Social 2010-2011.

### Encuentro Anual de Responsabilidad Social y Voluntariado

En el año 2010 se celebró el VIII Encuentro. Se reunieron 80 promotores en un intenso programa de ponencias acerca del estado de los diferentes medios de participación y financiación de los proyectos de las distintas ONGs y fundaciones en las que los empleados de FREMAP han querido vincularse. Además contamos con la participación de varios empleados que relataron sus experiencias de voluntariado. Este encuentro es un excelente foro donde compartir las experiencias tenidas durante todo el año en materia de Acción Social además de un espacio de sensibilización.

## Todos los empleados

Los promotores y los directores de UPS son los encargados de transmitir a todos los empleados todas las actividades que se realizan en Acción Social.

### Campañas de Acción Social

La Acción Social en FREMAP tiene su manifestación más práctica mediante las campañas solidarias. Por medio de las mismas, todo empleado, paciente, colaborador, proveedor o mutualista puede realizar en calidad de voluntario acciones destinadas al progreso y a la mejora tanto de su entorno como de países en vías de desarrollo.

Los resultados obtenidos son fruto de la generosidad y la implicación de los empleados, mutualistas y proveedores. FREMAP, al no poder disponer de sus fondos, no puede realizar donación alguna, de manera que lo recaudado es producto de la donación altruista de las personas que componen y rodean a FREMAP.

El Plan Estratégico de Acción Social 2010-2011 recoge varias de esas campañas, con sus beneficiarios finales, ONGs y fundaciones intermediarias. No obstante, con la ayuda de los promotores de Acción Social, se plantean cada año nuevas vías de colaboración en su ámbito geográfico.

# Dimensión Social

## Campanas a nivel nacional

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	TIPO DE BENEFICIARIOS / INTERMEDIARIOS	FINANCIACIÓN DEL PROYECTO	PERIODICIDAD Y RESULTADOS DE ACTUACIÓN
<b>Recogida de Alimentos</b>	Beneficiarios directos: todo tipo de personas en exclusión social. Intermediarios: Bancos de Alimentos locales y Casas de Acogida.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	2 meses/año. Recaudación: 4.220 kg.
<b>Recogida de Juguetes</b>	Beneficiarios directos: Niños. Intermediarios: Cruz Roja y Casas de Acogida locales.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	2 meses/año. Recaudación directa: 4.667 juguetes.
<b>Donación de Sangre</b>	Beneficiarios directos: toda la población. Intermediarios: Cruz Roja.	Colaboración con Cruz Roja en la disposición del material sanitario.	Permanente. Recaudación directa: no medible.
<b>Donación de Órganos</b>	Beneficiarios directos: toda la población. Intermediarios: Organización Nacional de Trasplantes.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Permanente. Recaudación directa: no medible.
<b>Donación de mobiliario</b>	Beneficiarios directos: Fundación Remar, Fundación Bastida y otras asociaciones locales.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Permanente. Recaudación directa: diverso mobiliario de oficina y de nuestros gimnasios de rehabilitación.
<b>Donación de móviles</b>	Beneficiarios directos: Países empobrecidos. Intermediarios: Fundación Entreculturas y Cruz Roja.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Permanente. Recaudación directa: no medible.
<b>Un empleado un euro</b>	Beneficiarios directos: niños y niñas de Gabón. Intermediario: ONG Videssur.	Donación voluntaria de empleados de FREMAP.	Un mes/año. Recaudación directa: 3.693 euros.
<b>Recogida de material de Ortopedia</b>	Beneficiarios directos: Países empobrecidos. Intermediarios: ONG Amputats de Sant Jordi.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	3 meses/año. Recaudación directa: 1.122 instrumentos.
<b>Venta de calendarios</b>	Beneficiarios directos: destinatarios de los proyectos presentados por Videssur y Amputats de Sant Jordi.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	1 mes/año. Recaudación directa: 3.007 euros.
<b>Venta de lotería</b>	Beneficiarios directos: destinatarios de los proyectos presentados por Videssur y Amputats de Sant Jordi.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	1 mes/año. Recaudación directa: 4.648 euros.

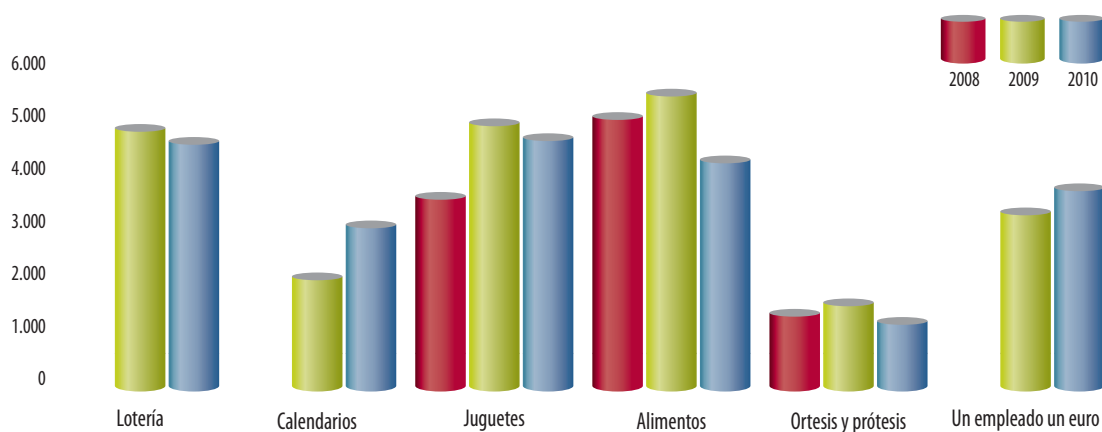
Aparte de las reseñadas se realizan otras.

## Campañas locales

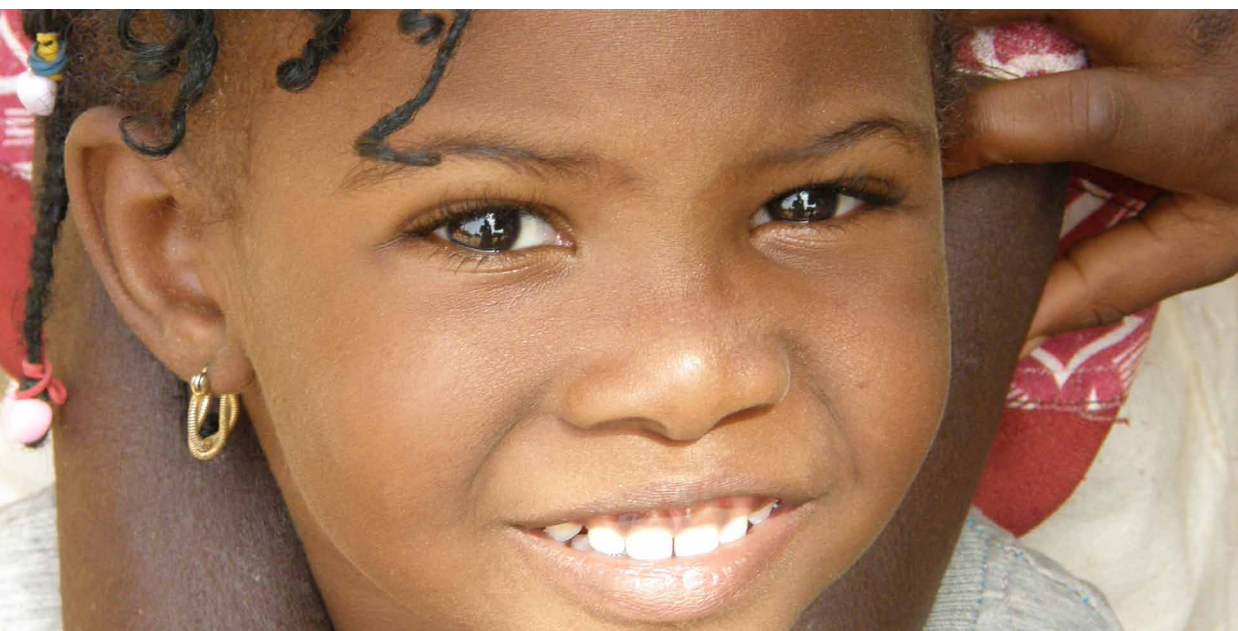
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	TIPO DE BENEFICIARIOS / INTERMEDIARIOS	FINANCIACIÓN DEL PROYECTO	PERIODICIDAD Y RESULTADOS DE ACTUACIÓN
<b>Entrega de material sanitario</b>	Beneficiarios directos: población Saharaui. Intermediarios: Grupo Jaima de Córdoba.	Donación voluntaria de empleados, FREMAP.	Campaña puntual. Recaudación: 4kg de gasas y vendas.
<b>Recogida de ropa</b>	Beneficiarios directos: Personas sin hogar. Intermediarios: asociación de voluntarios con personas sin hogar de Valencia.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Campaña puntual. Recaudación directa: Varias bolsas de ropa.
<b>Recaudación de dinero para la instalación de las lunas acrílicas de la casa solidaria y complejo educativo de Punta Negra DESEA</b>	Beneficiarios directos: población del barrio Punta Negra, en Lima, Perú. Intermediarios: ONG Punta Negra DESEA.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Campaña puntual. Recaudación directa: 300 euros.
<b>Mercadillo solidario en Valladolid</b>	Beneficiarios directos: niños y niñas de Gabón. Intermediario: ONG Videssur.	Donación voluntaria de empleados de FREMAP.	Campaña puntual. Recaudación directa: 415 euros.

Aparte de las reseñadas se realizan otras.

## Resultados campañas a nivel nacional



# Dimensión Social



Acción Social FREMAP

## Concurso de proyectos solidarios

Una de las actuaciones en la que se plasma la promoción del voluntariado en el colectivo de los empleados de FREMAP, es el concurso de Proyectos Solidarios. En el año 2009 se realizó el IV Concurso que tiene carácter bienal.

Objetivos:

- Implicación concreta de la Entidad en un proyecto social.
- Un mayor compromiso por parte de los empleados, ya que han de ser estos últimos los que presenten y voten los distintos proyectos.
- Conocimiento y sensibilización sobre realidades de colectivos desfavorecidos.

La Comisión de Acción Social establece unas bases para la presentación en dicho concurso, cuyo cumplimiento se exige a las entidades y proyectos participantes:

- Rigurosidad.
- Transparencia en el uso de sus fondos.
- Tener como fin el desarrollo de colectivos desfavorecidos.

- Posibilidad de realizar voluntariado tanto en terreno como en la sede.

Se trata de apoyar una actividad ya prevista y presupuestada que vaya a realizarse por entidades privadas sin ánimo de lucro y con ello, incrementar su incidencia.

En el IV Concurso de Proyectos Solidarios votaron un total de 1.306 empleados (más de un tercio de la plantilla), siendo los tres proyectos ganadores, en orden de votaciones:

- "Colaboración para el crecimiento y desarrollo del Hospital Atupele para comunidades rurales, en Malawi", de la Fundación Africa Directo.
- "Ayuda y fomento de la plena integración de las personas con discapacidad fruto de la guerra y de otras discapacidades en el ámbito sanitario, psicológico y social, mediante la creación de un taller de ortesis y prótesis y la creación de un área de rehabilitación, en Kosovo", de la ONG Amputats de Sant Jordi.
- "Educación primaria para niñas y niños necesitados de África, en Gabón", de la ONG Videssur.

## Impacto Cuantitativo

Durante 2009 el dinero recaudado en las campañas fue sobre todo para el proyecto ganador y en el 2010 hemos repartido la recaudación entre los tres proyectos de la siguiente manera:

Africa Directo	Videssur	Amputats
Mercadillo Majadahonda 838 €	Lotería 2.324 €	Lotería 2.324 €
Venta de muñecas 742 €	Calendarios 1.503 €	Calendarios 1.503 €
Cheque BPRI 400 €	"1 empleado 1 euro" 3.693 €	Mercadillo Barcelona 2009 809 €
Venta de belenes 77 €	Mercadillo de Valladolid 415 €	–
2.057 €	7.935 €	4.636 €
<b>Total: 14.628 €</b>		

## Impacto Cualitativo

### Fundación ÁFRICA DIRECTO:

- **BENEFICIARIOS DIRECTOS:**
  - 228 mujeres que dieron luz en el hospital.
  - 2.100 personas ingresadas.
  - 5.880 personas asistidas.
- **BENEFICIARIOS INDIRECTOS:**
  - 50.000 personas que desde que se inauguró Atupele en 2007 cuentan con un hospital de referencia. El dinero aportado por FREMAP en el 2009 se utilizó en el 2010 para diversas obras de mantenimiento así como para la compra de una ambulancia.

## ONG Amputats de Sant Jordi

### • BENEFICIARIOS DIRECTOS:

- Las personas que sufran una patología que no provoque discapacidad pero, que inhabilite temporalmente, podrán beneficiarse directamente del tratamiento o de las ayudas ortésicas correspondientes.
- El colectivo de discapacitados, entendido como grupo, por tener a su alcance nuevas opciones de integración laboral y de formación.
- La asociación Handikos, como Entidad, por poseer la gestión de una nueva forma de atención a sus pacientes mucho más completa y beneficiosa.

### • BENEFICIARIOS INDIRECTOS:

- Las familias en las que alguno de sus miembros está afectada por discapacidad.
- La municipalidad o municipio en el que haya personas discapacitadas por poder ofrecer un servicio a sus habitantes.
- El propio gobierno del país, y más en concreto el Ministerio de Sanidad, por tener en su territorio un servicio que puede ser uno de los servicios de referencia en su territorio.
- Los profesionales de la salud de Kosovo, por tener a su alcance un servicio de tratamiento nuevo e integral para la discapacidad.

## ONG Videssur

### • BENEFICIARIOS DIRECTOS:

- Son unos 480 niños y niñas que pueden recibir educación.

### • BENEFICIARIOS INDIRECTOS:

- La población que puede beneficiarse de nuestra aportación puede ser de 1.000 personas: familias del barrio "Carrefour Tobia", donde se ha construido la escuela con nuestra ayuda.

## Evaluación y Seguimiento

Se realiza anualmente contabilizando las recaudaciones pertinentes y también mediante los informes elaborados por las ONGs colaboradoras.

# Dimensión Social

## Readaptación Profesional

El Servicio de Readaptación Profesional va más allá del marco legal establecido y se integra en una serie de postulados recogidos en convenios de la Organización Internacional del Trabajo y a nivel nacional en la Ley de la Seguridad Social, la de Integración Social de los Minusválidos y la reciente Ley de Igualdad. Por otra parte el Plan Estratégico 2007-2010 impulsa este servicio y la Comisión de Prestaciones Especiales como elementos diferenciadores de FREMAP y como una de las herramientas más activas de la contribución social a favor de las personas con discapacidad que se encuentran en situación de especial necesidad.

Desde 1972, el Servicio de Readaptación Profesional es seña de identidad propia y exclusiva de FREMAP, fiel reflejo del Principio 22 de nuestra Cultura de Empresa, por el que FREMAP entiende la prestación de su servicio de forma integral, aplicando técnicas preventivas, asistenciales, reparadoras y recuperadoras, que cubren no solo los riesgos a la salud y sus consecuencias físicas, sino también psíquicas, sociales y económicas. De marcado carácter social, dispone de su propia estructura organizativa y permite trabajar la empleabilidad de aquellos trabajadores que han sufrido algún grado de incapacidad permanente por accidente o enfermedad profesional.

El Servicio de Readaptación Profesional, consta de las siguientes actividades básicas:

- Preparación de cursos de formación profesional.
- Orientación profesional.
- Impartición de los programas individualizados de Readaptación Profesional.
- Preparación para la búsqueda de trabajo y ayuda en la obtención del mismo.
- Creación de una Bolsa de Empleo.

Para la realización de este servicio, FREMAP cuenta con el Centro de Prevención y Rehabilitación que dispone de unas óptimas instalaciones y medios: centro de formación con aulas y talleres para la realización de prácticas.



Readaptación profesional. Majadahonda

Oferta Formativa del Servicio de Readaptación Profesional:

- Cultura básica
- Atención telefónica
- Ebanistería
- Autocad
- Autoedición
- Calidad Industrial
- Carpintería de aluminio
- Restauración de mueble antiguo
- Informática administrativa
- Electrónica
- Electricidad industrial
- Jardinería
- Zapatería
- Contabilidad

En 2010, 129 accidentados realizaron programas formativos, recibiendo un total de 11.105 acciones formativas y ascendiendo a un coste de 666.251,49 €.

Para facilitar la reincorporación a la actividad laboral existen dos enfoques, por una parte el Servicio de Intermediación Laboral (en 2010 el 75,56% de los alumnos accedieron a un empleo) y por otra, el Fondo de Prestaciones Especiales, que dedica parte de sus recursos a la financiación de proyectos de autoempleo de los alumnos que han aprobado su programa de readaptación y cuentan con un proyecto viable.







## Dimensión Ambiental



Hospital Majadahonda

66

Medio ambiente

68

Objetivos  
mediambientales

76

Sensibilización,  
responsabilidad y  
concienciación sobre  
la necesidad de  
proteger y preservar el  
entorno

76

Comunicación  
mediambiental,  
interna y externa

# Dimensión Ambiental



Invernadero. Hospital Majadahonda

## Medio ambiente

FREMAP recoge en el Documento Cultura de Empresa el compromiso de respeto a la naturaleza 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

FREMAP es una empresa adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, adquiriendo un triple compromiso en materia medioambiental:

- La aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas medioambientales.
- Adopción de iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

FREMAP ha establecido y desarrollado una Política Medioambiental, entendiendo como tal, un conjunto de directrices y objetivos generales que guían las actuaciones en relación con la protección del medio ambiente y que se concretan en los compromisos siguientes:

- 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 se compromete a cumplir la normativa vigente y futura prevista y 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.
- 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 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.

La Política Medioambiental es revisada por la Dirección de FREMAP periódicamente y se comunica a todos los empleados de FREMAP a través de Intranet y está a disposición de todos los grupos de interés, en la página web de FREMAP.

## Sistema de Gestión medioambiental

Con la finalidad de cumplir sus compromisos, FREMAP dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental en base a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, certificado por AENOR.

En 2010 FREMAP ha renovado la certificación del Sistema de Gestión Medioambiental. La certificación alcanza todas las actividades y todos los centros de FREMAP (administrativos, ambulatorios y hospitalarios) en todo el territorio nacional.

La certificación de Aenor acredita que FREMAP posee un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, siendo, en la actualidad, la única Mutua en poseer un sistema integrado de gestión.

### Certificados de Sistema Integrado: Calidad y Medio Ambiente



## Programa de Gestión medioambiental

La Política Medioambiental de FREMAP recoge los principios básicos que orientan su actividad, concretando las actuaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Programa de Gestión Medioambiental FREMAP 2009-2011.

Para asegurar la mejora continua del sistema de gestión medioambiental, FREMAP establece una serie de objetivos, considerando los aspectos medioambientales significativos y no significativos. Los objetivos fijados son comunes para toda la organización y cada centro realiza un seguimiento periódico de los mismos.

El Programa de Gestión Medioambiental FREMAP 2009-2011, contiene también las recomendaciones para la consecución de los objetivos y la necesidad de iniciar planes de acción en caso de no cumplimiento.

El grado de cumplimiento del Programa de Gestión Medioambiental de FREMAP disminuye el impacto medioambiental global de su actividad.

La ubicación de los centros asistenciales, hospitalarios y administrativos de FREMAP, se realiza respetando el hábitat protegido y la biodiversidad.

FREMAP no realiza transporte de residuos peligrosos ni genera residuos de empaquetado, que pudieran afectar al medioambiente.

El coste total de la gestión medioambiental de FREMAP en 2010 ascendió a 311.570 Euros.

Aspectos medioambientales de FREMAP en 2010:

Aspecto medioambiental	Tipo de Centro de aplicación
Residuos cortantes y punzantes	Hospital, Hospital de día, UPS
Residuos químicos	Hospital, Hospital de día, UPS
Consumo de electricidad	Central, Hospital, Hospital de día, UPS
Envases contaminados	Hospital, Hospital de día, UPS
Consumo de agua	Central, Hospital, Hospital de día, UPS
Residuos sanitarios asimilables a urbanos	Central, Hospital, Hospital de día, UPS
Aceite de cocina	Hospital
Emisiones atmosféricas	Central, Hospital
Consumo de Gasoil	Central, Hospital

Fuente de datos: Sistema de Gestión Medioambiental de FREMAP.

# Dimensión Ambiental

## Objetivos medioambientales

### Generación de residuos químicos

El objetivo previsto para el ejercicio 2010 se ha establecido en la no superación de 25 cl. por disparo de Rx en cada centro, salvo en los que exista duplicadora, que será de 30 cl.

El resultado a diciembre 2010 es de: 24,04 cl/disparo, frente a los 21,77 cl. del ejercicio anterior.

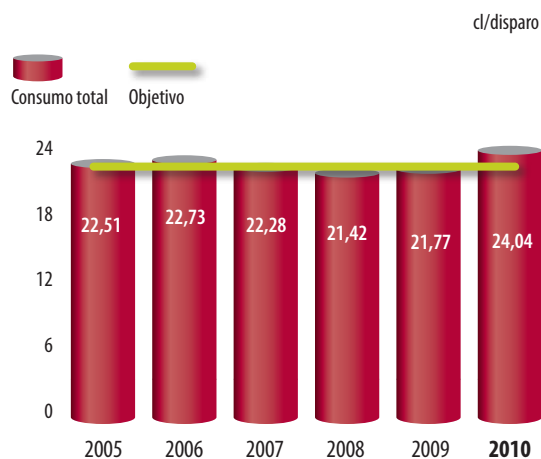
El tipo de residuo estudiado en este apartado mide la cantidad de líquido de revelado y fijador utilizado por disparo de Rx.

Gráficamente se presenta la evolución de este residuo:



### Centros Asistenciales/UPS

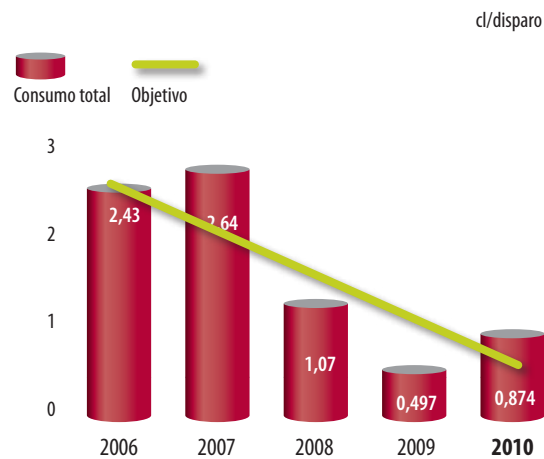
#### Consumo líquidos de Rx



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente FREMAP 2010

### Hospitales FREMAP

#### Consumo líquidos de Rx



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente FREMAP 2010

En relación con los resultados de este objetivo medioambiental, FREMAP planifica la implantación de equipos de radiografía computarizada (CR) para la digitalización de las imágenes radiológicas.

La implantación de esta medida, significará la reducción casi por completo, de los residuos químicos generados en la actividad de revelado de placas de Rx al sustituir los antiguos equipos que utilizaban líquidos de revelado y fijado.

## Consumo de electricidad

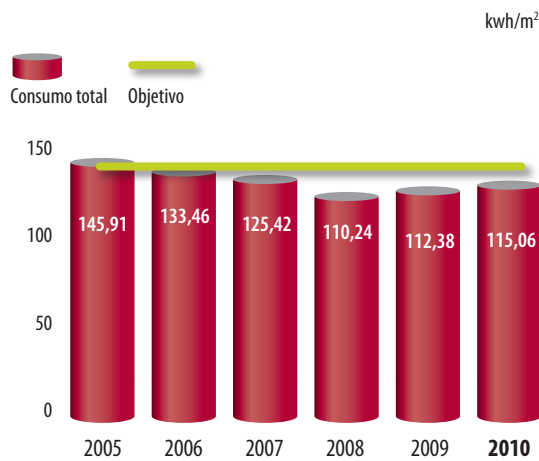
El objetivo consiste en la no superación de 130 Kwh/m<sup>2</sup> en los Centros Asistenciales de FREMAP.

Los datos a diciembre de 2010 arrojan un resultado de 115,06 Kwh/m<sup>2</sup>.

La evolución histórica del consumo de energía eléctrica en las UPS de la Entidad queda reflejada en el gráfico correspondiente a la serie de los últimos cinco años.

### Centros Asistenciales/UPS

#### Consumo de electricidad

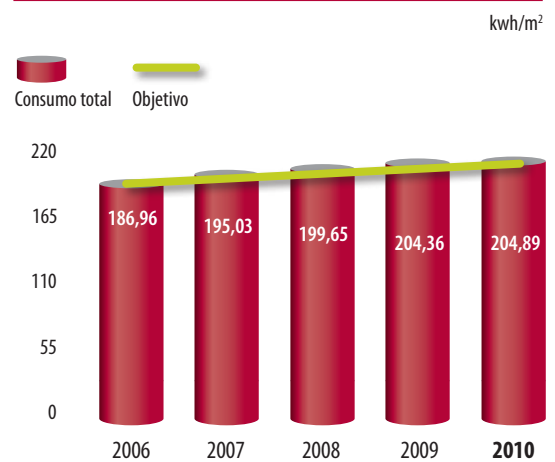


Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente FREMAP 2010

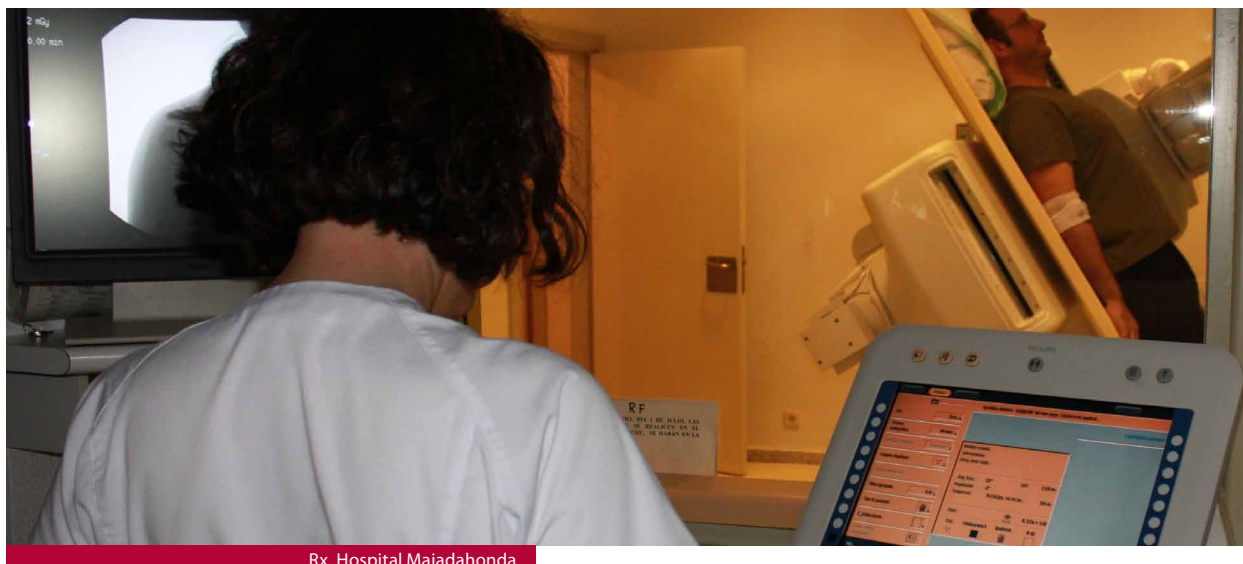
El resultado del ejercicio 2010 cumple por tanto el objetivo a nivel nacional.

### Hospitales

#### Consumo de electricidad



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente FREMAP 2010



Rx. Hospital Majadahonda

# Dimensión Ambiental



Laboratorio de Análisis Clínicos. Hospital Majadahonda

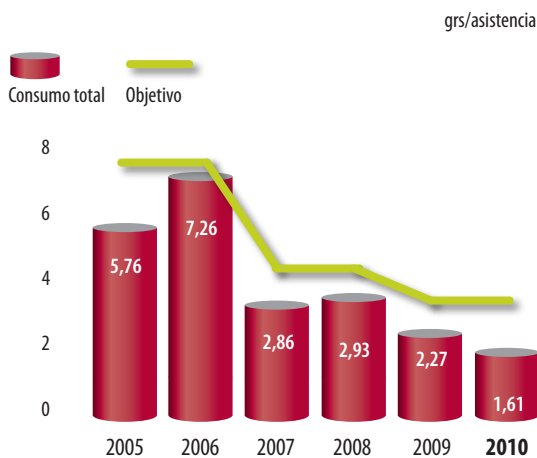
## Generación de residuos biosanitarios

El objetivo existente se ha establecido en la no generación de más de 8 grs/asistencia en cada centro. El resultado a diciembre de 2010, de 1,61grs/asistencia, frente a los 2,27grs/asistencia del ejercicio anterior.

Gráficamente se detalla la evolución de reducción de este tipo de residuo.

### Centros Asistenciales/UPS

#### Consumo de biosanitarios

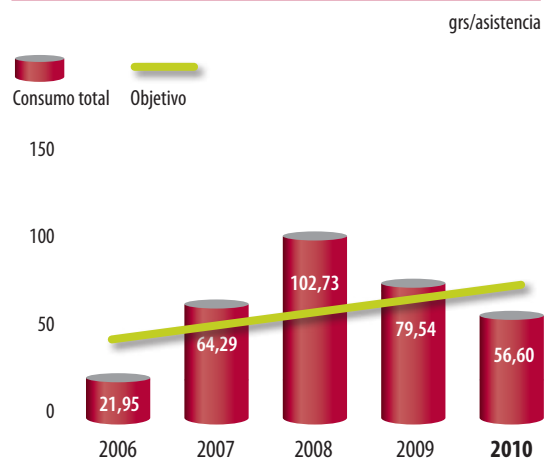


Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente FREMAP 2010

El resultado del ejercicio 2010 cumple por tanto el objetivo a nivel nacional.

## Hospitales

### Consumo de biosanitarios



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente FREMAP 2010

## Consumo de agua

Todos los centros de FREMAP tienen como objetivo la no superación de 0,050 metros cúbicos por asistencia.

El resultado de consumo de agua, a diciembre de 2010 ha sido de: 0,024 m<sup>3</sup>/asistencia, frente a los 0,0276 m<sup>3</sup>/asistencia, del ejercicio anterior.



Gráficamente se presenta la evolución de consumo:

## Centros Asistenciales/UPS

### Consumo de agua

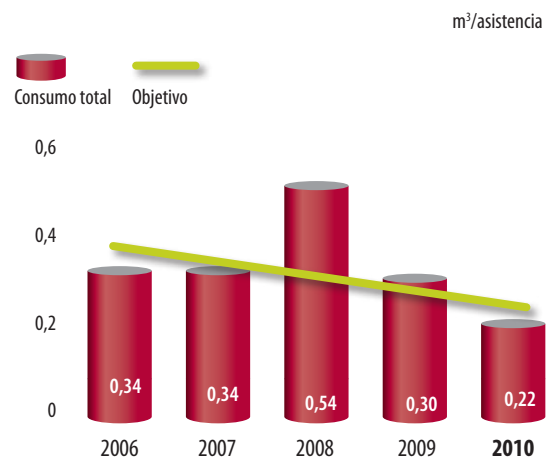


Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente FREMAP 2010

El resultado del ejercicio 2010 cumple por tanto el objetivo a nivel nacional.

## Hospitales

### Consumo de agua

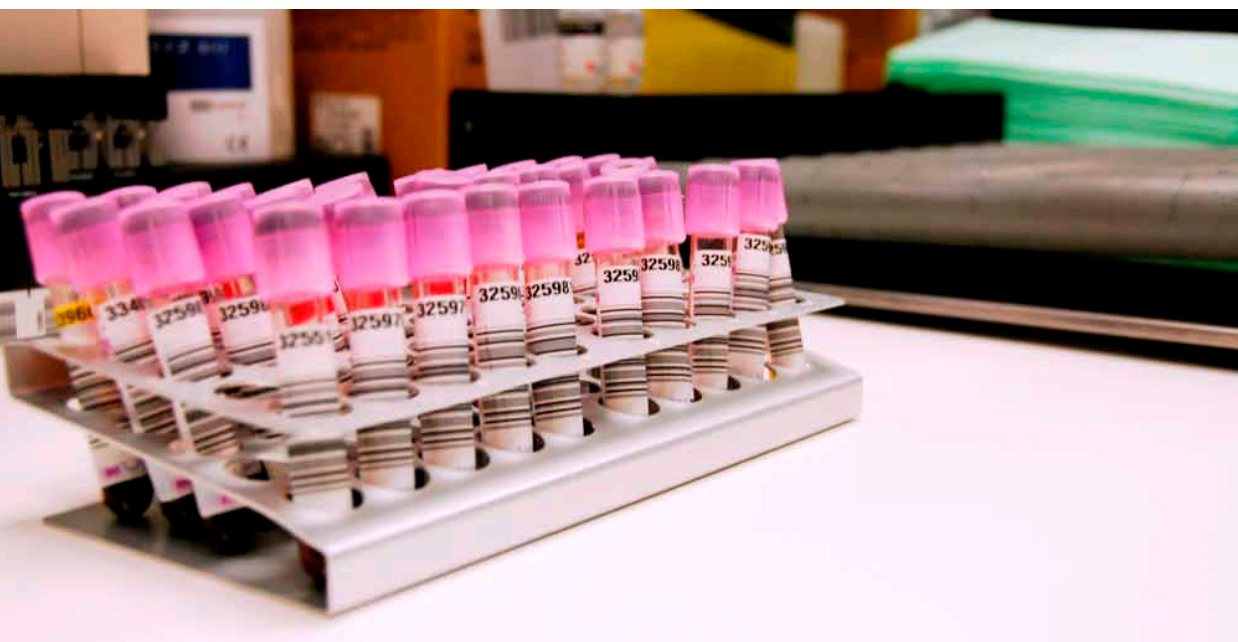


Fuente de datos: Informe de Calidad y Medioambiente FREMAP 2010



Hidroterapia. Hospital de Sevilla

# Dimensión Ambiental



Laboratorio de Análisis Clínicos Hospital Majadahonda

FREMAP en 2010 ha realizado una campaña informativa mediante la distribución de carteles respecto de los residuos habituales en sus centros asistenciales y hospitalarios.



## Consumo de papel



FREMAP, en 2010 da un paso adelante en su compromiso medioambiental, al contratar para consumo de toda la organización, papel con certificación FSC.

FSC es una organización internacional, no gubernamental, sin fines de lucro e independiente, fundada en 1993 con el

objetivo de promover una gestión forestal ambientalmente responsable, socialmente beneficiosa y económicamente viable en los bosques de todo el mundo.

Esta certificación, de hecho supone para FREMAP:

- La elección de un papel reciclable que además es de origen natural, biodegradable y producido con energías renovables (más del 75%).
- La participación real en un programa de lucha contra el cambio climático.
- La interacción con un grupo de Interés cualificado, como Preserving BIO Diversity.

Además durante 2010 se han realizado campañas informativas sobre la reducción de consumo y la segregación y reciclaje del papel utilizado.

Papel	2010	2009	2008
Consumo	116.564	117.587	258.657
Consumo empleado	29,88	29,86	66,34

Fuente de datos: Sistema de gestión medioambiental de FREMAP

## Indicadores de desempeño medioambiental

En 2010 FREMAP ha suscrito un acuerdo de colaboración con la Fundación para la Gestión Medioambiental de Pilas (ECOPILAS) como participante en su sistema de recogida de residuos de pilas y acumuladores, garantizando la adecuada gestión de estos residuos.

Aspectos medioambientales	Total	Empleado	Unidades
Tóner	2.956	0,76	Unidades
Papel-Cartón	227.491	-	Kilogramos
RR Sanitarios Urbanos	966.541	-	Kilogramos
Pilas	7.152	1,83	Unidades
Fluorescentes	5.300	1,35	Unidades

Fuente de datos: Sistema de gestión medioambiental de FREMAP

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

Todos los centros de FREMAP que tienen generadores de calor que utilicen combustibles líquidos y gaseosos (calderas de calefacción) tienen como objetivo específico, además del cumplimiento de los máximos legales, la no superación del 75% fijado en los límites legales respecto de CO<sub>2</sub> y SO<sub>2</sub>.

Contaminante	Cantidad anual	Unidad
CO <sub>2</sub>	502,5	t/año
CO	0,195	t/año
SO <sub>2</sub>	0,055	t/año
NOx	0,59	t/año

Fuente de datos: Sistema de gestión medioambiental de FREMAP

Las instalaciones de FREMAP, a efectos del RD 833/1975 están catalogadas como de tipo "C".

FREMAP ha respetado y cumplido con todos los niveles límite de emisión de contaminantes a la atmósfera o parámetros establecidos en los autocontroles realizados y en la inspección reglamentaria.

# Dimensión Ambiental



Vista general desde la Sede Social. Majadahonda

Los datos de consumo, correspondientes a 2010 son los siguientes:

Materias primas o productos y subproductos	Denominación del proceso	Consumo o producción anual (t/año o l/año)
Gasoleo C	Generador de vapor	687.124 l/año

Fuente de datos: Sistema de gestión medioambiental de FREMAP

## Emisiones de gases efecto invernadero

Emisiones directas	Toneladas de CO <sub>2</sub>	Fuente de datos
Combustible	2.202	Fuente: GHC Protocol "CO <sub>2</sub> Emissions from fuel use in facilities".
Transporte privado	875,60	Fuente: IDEA-Guía de vehículos turismos de venta en España, con indicación de consumos y emisiones CO <sub>2</sub> . 12ª Edición-Diciembre 2008.

Emisiones indirectas	Toneladas de CO <sub>2</sub>	Fuente de datos
Electricidad	6.905,58	Fuente: La media del Sistema Eléctrico Español correspondiente al año 2007.
Papel	222,80	Fuente: Paper task Force Recommendations for Purchasing an Usin Preferable paper. Environmental Defense Fund, Duke University, J&J, McDonald's. Environmental Defense Fund, NY, 1995.
Agua	735,80	Fuente: Datos facilitados por el Observatorio Regional de Cambio Climático Región de Murcia.

## Control de emergencias ambientales

FREMAP tiene implantado un procedimiento específico que tiene por objeto describir la sistemática establecida para actuar en casos de situaciones de accidente o emergencia medioambiental, de modo que se reduzcan los impactos asociados, definiendo el tipo de actuación y respuesta de las áreas implicadas.

## Prevención y control de la Legionelosis

FREMAP tiene formalizados contratos con empresas especializadas en la prevención y control de la legionelosis, así como un procedimiento medioambiental específico; de forma que se garanticen las condiciones sanitarias de las instalaciones de FREMAP.

## Aprovechamiento de la energía

Se fomenta el transporte público de nuestros asegurados siempre que la lesión lo permita, así como el uso concertado de medios de transporte que trasladan de forma colectiva a los lesionados, trazando itinerarios que ahorren kilometraje.

FREMAP, en Madrid, pone a disposición de accidentados, familiares y empleados, un servicio diario y gratuito, de autobús que conecta el Hospital de FREMAP y la Sede Central, con distintos puntos de Madrid.

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

## Consumo de aceite de cocina

FREMAP dispone de instalaciones de cocina exclusivamente en los centros hospitalarios. El objetivo fijado es la no superación de 9 cl. de aceite por servicio. A continuación se detalla el consumo producido en 2010.

## Aceite de cocina

Hospital	Consumo (cl)	Servicios	Total cl/Servicio
Barcelona	27.000	30.373	0,88
Majadahonda	264.458	142.604	1,85
Vigo	30.120	21.000	1,43
Sevilla	59.000	48.516	1,21
<b>Total</b>	<b>380.578</b>	<b>242.493</b>	<b>1,57</b>

Fuente de datos: Sistema de Gestión Medioambiental de FREMAP.

## Utilización de productos respetuosos con el medioambiente

FREMAP incorpora en sus contratos de servicio cláusulas que garantizan el cumplimiento de la legislación medioambiental, la utilización de productos respetuosos con el medio ambiente, la utilización de productos biodegradables y el no uso de productos que contengan CFC, siempre que sea posible. Se utilizan recipientes de cristal, con posibilidades de reutilización, cuando procede.

## 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 adoptan las siguientes actuaciones:

- Se valora el grado de reciclabilidad 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.

# Dimensión Ambiental

- 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.

## Sensibilización, 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 de expertos y otro curso

sobre conocimientos básicos a los que puede acceder cualquier empleado.

La documentación del Sistema de Calidad se encuentra disponible, para todos los empleados, en Intranet.

El Director del centro puede delegar en los empleados que considere adecuados, cualquiera de las funciones que el Sistema de Gestión Medioambiental le asigna.



Tradicionalmente FREMAP celebra, cada año, en su sede social de Majadahonda, la jornada denominada "Día del árbol", con la participación de empleados y familiares, quienes en un entorno festivo, disfrutan de actividades de fomento de la cultura ecológica para pequeños y mayores.

## Comunicación medioambiental, interna y externa

El compromiso de mantener un canal de comunicación medioambiental, transparente, manteniendo una relación de cooperación con autoridades y de diálogo abierto con las partes interesadas, se realiza mediante la aplicación del procedimiento FREMAP GM-03.

FREMAP pone su política medioambiental a disposición de sus grupos de interés, mediante su publicación en Intranet y la página web de FREMAP.

## Objetivos medioambientales

### Sensibilización, responsabilidad y concienciación sobre la necesidad de proteger y preservar el entorno

### Comunicación medioambiental, interna y externa

Los clientes de FREMAP pueden dirigir sus sugerencias y reclamaciones, en materia medioambiental, a la Oficina de Atención al Cliente, utilizando para ello los canales habituales: por escrito en las oficinas de FREMAP. Por correo electrónico dirigido a [atencionclientes@fremap.es](mailto:atencionclientes@fremap.es). En la página web [www.fremap.es](http://www.fremap.es) en el servicio FREMAP Asistencia 900 61 00 61. A través de la página web del Ministerio de Trabajo e Inmigración [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es)

Los residuos peligrosos y sanitarios generados en los centros de FREMAP son gestionados por gestores autorizados, realizándose las tareas de transporte, almacenaje y eliminación con arreglo a los procedimientos establecidos por la normativa aplicable en cada Comunidad Autónoma.

Los resultados del sistema de gestión medioambiental de FREMAP ponen de manifiesto la reducción del impacto de la actividad de FREMAP en el medio ambiente, contribuyendo al uso racional de los recursos y la disminución de los gastos.

La evolución del comportamiento medioambiental durante los últimos cinco años ha seguido la trayectoria siguiente:

FREMAP planifica para 2011, la sustitución de los equipos de revelado actuales, por equipos de procesado digital de imágenes, en todos sus centros asistenciales.



Oficina. Capitán Haya. Madrid

Tipos	2010	2009	2008	2007	2006	% Reducción en el periodo
Residuos Químicos cl/Rx	24,04	21,77	21,42	22,28	22,73	+5,76
Consumo de Agua m <sup>3</sup> /asistencia	0,024	0,0276	0,0279	0,0269	0,0328	-26,83
Consumo de Electricidad kwh/m <sup>2</sup>	115,06	112,38	110,24	125,42	133,46	-73,78
Residuos Biosanitarios grs/asistencia	1,61	2,27	2,93	2,86	7,25	-77,79

Fuente de datos. Sistema de gestión medioambiental de FREMAP.



Dimensión Económica





Sede Social. Majadahonda

80

Sostenibilidad económica

81

Cuotas recaudadas

81

Resultados de gestión

# Dimensión Económica



Fisioterapia Centro Asistencial

## Sostenibilidad económica

La gestión económico-financiera de FREMAP está regulada fundamentalmente por la Ley General de la Seguridad Social y el Reglamento sobre Colaboración de Mutuas, siguiéndose además las normas contables marcadas por la Intervención General de la Seguridad Social. Además, el Ministerio de Trabajo e Inmigración regula cuestiones relativas a:

- Importe de las cuotas (ingresos por los servicios que las mutuas están autorizadas a prestar).
- Estructura organizativa.
- Presupuestos dependientes de los Presupuestos Generales del Estado.
- Cuentas auditadas anualmente por la Intervención General de la Seguridad Social.
- Fusiones y entidades mancomunadas.

- Apertura de nuevos centros asistenciales (inversiones).
- Autorización para poder prestar servicios, volumen mínimo de empresarios y cuotas.

Detraídas las partidas de gasto de sus ingresos, FREMAP retorna bajo forma de excedentes, dichas cuantías al Sistema de la Seguridad Social. De la cuantía remanente, un 80% retorna al Sistema, un 10% se destina a la asistencia social estatutariamente para libre disposición de la Comisión de Prestaciones Especiales, y el 10% restante pasa a la partida de reservas voluntarias que garantizan la solvencia de la Entidad.

En ese sentido, la gestión excelente de FREMAP no solo contribuye al mantenimiento de su propio funcionamiento y a la garantía del servicio público que presta, sino que también contribuye al mantenimiento del propio Sistema de la Seguridad Social, asegurando de ese modo la sostenibilidad de todo el Sistema.

## 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
2010	2.651.263.839,72	3.950.354	360.884
2009	2.716.764.594,26	3.965.753	363.555
2008	2.844.850.619,72	4.095.756	376.243
2007	2.647.547.160,79	4.172.154	391.072
2006	2.399.115.566,52	3.983.772	381.661

Fuente de datos: Cuentas Anuales 2010

Las provincias con mayor recaudación en millones de euros han sido Madrid (653,09), Barcelona (254,66), Sevilla (154,45), Valencia (105,55), Málaga (83,37), Cádiz (58,77) y Vizcaya (63,24).

Por volumen de cuotas recaudadas, FREMAP ostenta una cuota de mercado del 25,09% del sector.

Fuente de datos: Informe Económico General del Sector de Mutuas. AMAT 2010.

El detalle de la información económica de FREMAP, puede consultarse en el Informe Anual del Ejercicio.

## Resultados de gestión

Se recoge a continuación los resultados de FREMAP en los cinco últimos años (total ingresos-total gastos).

En el resultado del ejercicio 2010 correspondiente a la gestión de contingencias profesionales, se incluyen 4,19 millones de euros relativos a la cobertura de cese de actividad de los trabajadores autónomos.

FREMAP generó en 2010 el 28,70% del resultado de gestión del Sector de Mutuas.  
Fuente de datos: Informe Económico General del Sector de Mutuas. AMAT 2010.

En millones de euros			
Año	Resultados de gestión	A.T	I.T.C.C.
2010	226,68	160,21	66,47
2009	251,96	230,42	21,54
2008	425,17	360,80	64,37
2007	716,18	658,23	57,95
2006	405,04	337,58	67,46

Fuente de datos: Cuentas Anuales 2010



# Global Reporting Initiative



Oficina Parla

84

Contenidos básicos GRI

# Global Reporting Initiative

## Glosario

**Accidente de trabajo.** Es toda lesión corporal que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta.

**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 la eliminación de las causas que puedan dar lugar a la prestación de un servicio insatisfactorio o generar un impacto al medio ambiente.

**Aspecto medioambiental.** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

**Colectivo protegido.** Total de trabajadores de las empresas asociadas y trabajadores por cuenta propia o autónomos en situación de alta en Seguridad Social en las contingencias profesionales y comunes.

**Contingencias comunes.** Procesos de incapacidad temporal derivada de enfermedad común o accidente no laboral.

**Disconformidad.** Incumplimiento que provoca que un producto o servicio que no satisface los requisitos especificados.

**Documento de adhesión.** Documento que determina los derechos y obligaciones entre los trabajadores adheridos y FREMAP.

**Documento de asociación.** Documento que determina los derechos y obligaciones entre las empresas asociadas y FREMAP.

**Enfermedad profesional.** Es la enfermedad contraída como consecuencia del trabajo efectuado y que está provocada por la acción de los elementos, o sustancias y actividades especificadas en la normativa.

**Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes (ITCC).** Es la prestación económica derivada de enfermedad común o accidente no laboral.

**Índice de incidencia.** Media de accidentes de trabajo producidos por cada cien trabajadores.

**Información confidencial.** Datos de obligado secreto profesional.

**Prevención.** Conjunto de actividades o medidas adoptadas con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

**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 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 pacientes o líquidos biológicos.

**Sugerencia.** Cualquier mejora u observación que un cliente realiza sobre los servicios que presta FREMAP.

El presente Informe cubre el periodo 2010 y es el octavo Informe de Responsabilidad Social de FREMAP. Estos informes se elaboran anualmente, correspondiendo al año 2009 el último emitido. 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 sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6-7	
1.2.	Descripciones de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	12-13	
2. Perfil de la organización			
2.1.	Nombre de la organización.	10	
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	11	
2.3.	Estructura operativa de la organización.	19, 28-30	
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	10	
2.5.	Número de países en los que opera la organización.	85	España.
2.6.	Naturaleza jurídica de la propiedad y forma jurídica.	10	
2.7.	Mercados servicios.	20-24	
2.8.	Dimensiones de la organización informante.	11, 29, 37	
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	18-19, 85	Nuevo enfoque de FREMAP sobre sus grupos de interés.
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	14	

# Global Reporting Initiative

3. Perfil de la memoria		Páginas	
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	85	
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente.	85	
3.3.	Ciclo de presentación de memorias.	85	
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria.	57, 95	
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>			
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria.	6-7, 95	
3.6.	Cobertura de la memoria.	6-7, 95	
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	86	No existen limitaciones.
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	86	Por la naturaleza de las mutuas, este supuesto no aplica.
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	95	
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	86	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.	86	No hay cambios significativos.
<b>Índice del contenido del GRI</b>			
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	85-94	
<b>Verificación</b>			
3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	96	



4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		Páginas	
4.1.	Estructura de gobierno de la organización.	18, 28-30, 87	Ver también los órganos de gobierno y participación de la mutua, recogidos en el Informe Anual.
4.2.	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	87	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.	87	Ninguno.
4.4.	Mecanismos de los accionistas para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	87	No hay accionistas.
4.5.	Vínculo de gobierno entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	87	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.	23, 28, 87	Documento Código de Conducta.
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.	36, 38-39, 87	Ver también Recursos Humanos en Informe Anual y Reglamento de Colaboración de Mutuas
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y el estado de su implementación.	18-24	
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión.	28-30	
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	28-30	
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>			
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	12-13, 23, 28-32, 54, 66-67	
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	20-24, 29-30, 57-61, 67, 73	
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	21-22, 24	
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	21-22	
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	23, 87	Participación de la organización Territorial en la elaboración del Documento del Código de Conducta.
4.16.	Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación.	23, 87	Documento Cultura de Empresa.
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.	14, 21-22, 36-47, 50-53, 59-61, 68-77	

# Global Reporting Initiative

## Indicadores de desempeño

### Enfoque de Gestión Económica (Páginas 80-81)

Dimensión económica		Páginas	
<b>Aspecto: Desempeño Económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	80-81, 88	Ver Informe Anual.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	12	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	44	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	88	Unicamente se contemplan las bonificaciones de formación y contratación.
<b>Aspecto: Presencia en el Mercado</b>			
EC5	Diferencias entre el salario mínimo local y el de la Entidad.	88	Debido al ámbito de actuación de FREMAP no se dan estas diferencias.
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	88	Debido al ámbito de actuación de FREMAP no se producen.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	54, 88	Los proveedores seleccionados tienen sede en España. Los directivos de FREMAP son españoles.
<b>Aspecto: Impactos Económicos Indirectos</b>			
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.	21-23, 44, 54, 80-81	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos incluyendo el alcance de dichos impactos.	80-81	

## Enfoque de Gestión Ambiental (Páginas 60-67)

Dimensión ambiental		Páginas	
<b>Aspecto: Materiales</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	66-77	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	66-77	
<b>Aspecto: Energía</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	66-77, 89	Anualmente FREMAP valora los aspectos medioambientales eligiendo aquellos que son significativos en su actividad, el gasóleo y el gas natural no figuran como aspectos significativos.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	66-77	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras de eficiencia.	66-77	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	66-77	El indicador se presenta parcialmente por la dificultad técnica de medición.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas en dichas iniciativas.	66-77	El indicador se presenta parcialmente por la dificultad técnica de medición.
<b>Aspecto: Agua</b>			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	89	El agua utilizada procede de la red pública.
EN9	Fuentes de agua.	70-71, 89	FREMAP en el proceso de captación de aguas no afecta negativamente al medio ambiente.
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>			
EN10	Porcentaje total de agua reciclada y reutilizada.	66-67, 89	El agua utilizada procede de la red pública.
EN11	Espacios naturales protegidos.	66-67, 89	FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.
EN12	Impacto en espacios naturales protegidos.	66-67, 89	FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.

# Global Reporting Initiative

Páginas			
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>			
EN13	Hábitats restaurados.	66-67, 90	El impacto de las actividades de FREMAP en este aspecto, no es significativo.
EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	66-67, 90	El impacto de las actividades de FREMAP en este aspecto, no es significativo.
EN15	Especies protegidas.	66-67, 90	El impacto de las actividades de FREMAP en este aspecto, no es significativo.
<b>Aspecto: Emisiones, vertidos y ruidos</b>			
EN16	Emisiones totales directas e indirectas de gases efecto invernadero.	73-74	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	73-74	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	73-75	El indicador se presenta parcialmente por la dificultad técnica de medición.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	73-75	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	73-74	
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	90	No se producen.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	68-73, 77	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	90	Al cierre de esta memoria no hay constancia de este tipo de incidencias.
EN24	Transporte de residuos.	67	
EN25	Identificación de los recursos hídricos.	90	No existen tales recursos hídricos por la actividad de FREMAP.
<b>Aspectos: Productos y Servicios</b>			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	67, 73, 75	El indicador se presenta parcialmente por la dificultad técnica de medición.
EN27	Empaquetado de productos.	67	
<b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b>			
EN28	Incumplimientos de la normativa.	90	No se han producido.
<b>Aspectos: Transporte</b>			
EN29	Reducción de residuos.	67-77	
<b>Aspecto: General</b>			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	90	Gestión de residuos: 305.865 euros. Certificación: 5.705 euros.

## Enfoque Prácticas Laborales y Ética del Trabajo (Páginas 36-47)

Prácticas laborales y ética del trabajo		Páginas	
<b>1. Estrategia y Análisis</b>			
<b>Aspecto: Empleo</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	37	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	37, 41, 91	La responsabilidad operativa sobre aspectos laborales recae sobre el Subdirector General de Recursos Humanos.
LA3	Beneficios sociales específicos para los empleados con jornada completa.	44	
<b>Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores</b>			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	91	Todos los empleados salvo el Director Gerente.
LA5	Periodo mínimo de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	91	De conformidad con el art. 41.3 del Estatuto de los Trabajadores, son de 30 días.
<b>Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo</b>			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado 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.	45-47, 91	100%
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	46-47, 91	El índice de absentismo de 2010 considerado por la legislación en vigor es de 1,28%.
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.	46-47	
LA9	Asuntos de salud y seguridad laboral.	46-47	
<b>Aspecto: Formación y Educación</b>			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	39, 91	El Convenio Colectivo General de ámbito estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo, no contempla categorías de empleados.
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.	38-39, 91	Para más información ver Informe Anual FREMAP 2010.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	91	100%
<b>Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	28, 91	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.	41	

# Global Reporting Initiative

## Enfoque Derechos Humanos (Páginas 54, 92, 93)

Derechos humanos			
<b>Aspecto: Prácticas de Inversión y Abastecimiento</b>			
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.	92	Proveedores con facturación superior a 30.000 €/anuales.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	54, 92	100%
HR3	Formación en materia de derechos humanos.	54, 92	Adhesión Pacto Mundial. 100% empleados.
<b>Aspecto: No Discriminación</b>			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	92	No se registraron incidentes de este tipo.
<b>Aspecto: Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>			
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.	92	No se han producido.
<b>Aspecto: Explotación Infantil</b>			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	92	No se detectan.
<b>Aspecto: Trabajos Forzados</b>			
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.	92	No se producen.
<b>Aspecto: Prácticas de Seguridad</b>			
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.	92	100%
HR9	Derecho de los indígenas.	92	No se producen.

## Enfoque de Gestión Social (Páginas 20-22, 36-37, 72-78)

Sociedad			
Aspecto: Comunidad			
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	57, 61	
Aspecto: Corrupción			
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	23, 29, 93	Código de conducta.
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	93	La formación de entrada para el 100% de los empleados incluye esta formación. Código de conducta.
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	93	No se han producido.
Aspecto: Política Pública			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	21-22, 93	La participación se lleva a cabo mediante acuerdos de colaboración.
S06	Valor de las aportaciones financieras a partidos políticos.	93	Debido a condición legal de la Entidad no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas.
Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal			
S07	Prácticas monopolísticas.	93	No se han producido.
Aspecto: Cumplimiento Normativo			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	93	Al cierre de esta memoria no se tiene constancia de sanciones de este tipo.

# Global Reporting Initiative

## Enfoque de Responsabilidad sobre Producto (Páginas 11, 30-32, 48-53, 94)

Responsabilidad sobre producto		Páginas	
<b>Aspecto: Salud y Seguridad del Cliente</b>			
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.	11, 30-32, 48-53	
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento legal.	94	No se tiene constancia de incidentes al cierre de la Memoria.
<b>Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios</b>			
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.	11, 30-32	
PR4	Número de incumplimientos de los códigos voluntarios.	94	Los incumplimientos se canalizan a través de las reclamaciones. Dadas las características del servicio que ofrece FREMAP, no se han producido.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	48-53	
<b>Aspecto: Comunicaciones de Marketing</b>			
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.	94	La normativa legal limita la publicidad y las campañas de marketing.
PR7	Número de incidentes fruto del incumplimiento de la regulación relativa a marketing.	94	La normativa legal limita la publicidad y las campañas de marketing.
<b>Aspecto: Privacidad del Cliente</b>			
PR8	Número total de reclamaciones relacionadas con la protección de datos.	94	No se han producido.
<b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b>			
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.	94	No se tiene constancia de sanciones de este tipo.



## Criterios para la elaboración del informe

El presente informe ha sido realizado 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 la realización del 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 base a las dimensiones sociales, ambiental y económica FREMAP: seleccionando los indicadores en base a los aspectos más significativos de su ámbito de actuación.

Es importante señalar que el presente informe se complementa con el informe económico 2010, en el que se integra una detallada información del sistema de gestión.

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

Los datos que se presentan se referencian, en todos los casos, a sus fuentes de origen.

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.

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](http://www.fremap.es) o al fax 91 626 55 28.

*Fecha de edición: Julio 2011*

# Verificación del Informe Anual de Responsabilidad Social

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 021/11**

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

**FREMAP**

Titulada: **INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2010**

Y con número de depósito legal: M-28275/2011

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 nivel de aplicación: **A+**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 1 de julio de 2011, 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-029/11 de fecha 16 de mayo de 2011 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, 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/GRIReports/GRIReportsList/>.

Fecha de emisión: 1 de julio de 2011

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación

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 91 626 55 28.

**Su relación con FREMAP es como:**

- Cliente
- Empleado
- Proveedor
- Administración Pública
- Sociedad
- \_\_\_\_\_

**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 Perfil de FREMAP.

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

- Valoración de la información facilitada en el Informe en el apartado Responsabilidad Social de FREMAP.

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

- Valoración de la información facilitada en el Informe en la Dimensión Social.

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

- Valoración de la información facilitada en el Informe en la Dimensión Ambiental.

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

- Valoración de la información facilitada en el Informe en la Dimensión Económica.

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 de Responsabilidad Social de FREMAP del ejercicio 2010, o a cualquier documento citado en estos informes, será atendida por la Subdirección General de Recursos Humanos.

Carretera de Pozuelo, 61  
28220 Majadahonda (Madrid)  
Teléfono: 91 626 55 00  
[www.fremap.es](http://www.fremap.es)

**Coordinación de los informes anuales**

Subdirección General de Recursos Humanos.

**Concepto, dirección de arte y maquetación**

Departamento de Diseño de Gráfica Internacional Madrid, S. L.

**Preimpresión e Impresión**

Gráfica Internacional Madrid, S. L.

**Depósito legal**

M-28275-2011

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



**FREMAP**



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

Carretera de Pozuelo, 61  
28220 Majadahonda (Madrid)  
Teléfono: 91 626 55 00  
[www.fremap.es](http://www.fremap.es)



FREMAP