



# FREMAM

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



## Informe Anual de Responsabilidad Social **2011**



Toda aclaración al Informe Anual de Responsabilidad Social de FREMAP del ejercicio 2011, o a cualquier documento citado en estos informes, será atendida por la Subdirección General de Recursos Humanos.

Carretera de Pozuelo, 61  
28222 Majadahonda (Madrid)  
Teléfono: 91 626 55 00  
[www.fremap.es](http://www.fremap.es)

**Coordinación del Informe Anual de Responsabilidad Social**

Subdirección General de Recursos Humanos.

**Concepto, dirección de arte y maquetación**

Departamento de Diseño de Monterreina Comunicación, S.L.U.

**Preimpresión e impresión**

Monterreina Comunicación, S.L.U.

**Depósito legal**

M-23039-2012



Informe Anual de  
Responsabilidad  
Social **2011**





- 1. Presentación** \_\_\_\_\_ pág. **6**
- 2. Perfil de FREMAP** \_\_\_\_\_ pág. **10**
- 3. Responsabilidad Social de FREMAP** \_\_\_\_\_ pág. **18**
- 4. Estructura de Gobierno y  
Sistemas de Gestión** \_\_\_\_\_ pág. **28**
- 5. Dimensión Social** \_\_\_\_\_ pág. **34**
- 6. Dimensión Ambiental** \_\_\_\_\_ pág. **60**
- 7. Dimensión Económica** \_\_\_\_\_ pág. **76**
- 8. Global Reporting Initiative** \_\_\_\_\_ pág. **80**



# 1

## ● Presentación

1.1 Carta del Director Gerente \_\_\_\_ pág. 8



## Estimados mutualistas:

Cumpliendo con el compromiso anual, me agrada presentar este noveno Informe Anual de Responsabilidad Social de FREMAP, correspondiente a 2011.

El Informe tiene carácter global e incluye los indicadores sociales, económicos y medioambientales de nuestra actividad y ha sido elaborado con arreglo a las recomendaciones de Global Reporting Initiative.

FREMAP reconoce y asume la Responsabilidad Social integrándola en su estrategia. Nuestro *Plan Estratégico 2011-2013* contiene una dimensión social: "Con nuestra actitud responsable, contribuir al progreso de la sociedad, basándonos en la responsabilidad y acción social comprometida".

El Informe detalla los logros conseguidos en 2011 en materia de Responsabilidad Social, en sus vertientes económica, social y medioambiental, reforzando los compromisos de FREMAP con la prevención, la salud, la gestión, el bienestar de los trabajadores y con la sociedad en general.

La buena gestión económica de 2011 se tradujo en un resultado económico positivo de 218 millones de euros.

Se han realizado actuaciones en prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en 14.647 empresas, con 70.924 actividades desarrolladas conforme al Plan de Actividades Preventivas de la Seguridad Social. El objetivo de reducción de accidentes se ha cumplido, finalizando el ejercicio con un índice incidencia del 3,88%; inferior en 8,49% al ejercicio anterior.

Respecto de la actividad sanitaria necesaria para la recuperación de las lesiones derivadas de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, durante este ejercicio, destacar que los centros asistenciales de FREMAP han atendido a 532.282 trabajadores y en nuestros centros hospitalarios se han llevado a cabo 47.059 nuevas assistencias y 12.106 intervenciones quirúrgicas.

En el área de Readaptación Profesional, 142 accidentados han realizado alguno de los diversos programas formativos.

En materia social, FREMAP ha garantizado la estabilidad de su plantilla, apostando por la formación (aproximadamente 98.000 horas), la conciliación de la vida laboral y familiar, el disfrute de beneficios sociales y el aumento del porcentaje de personas discapacitadas en plantilla.

FREMAP ha ofrecido y ofrece, un permanente diálogo con los órganos de representación de los trabajadores.

En materia de seguridad y salud laboral de las personas, hemos realizado numerosas actuaciones de formación y actividades concretas en un marco de consulta y participación, siendo el Índice de Incidencia de 0,87%.

Asimismo, se han desarrollado numerosas acciones de mejora dirigidas a nuestros clientes. El número de reclamaciones se ha reducido y se han obtenido muy buenas valoraciones en las encuestas telefónicas realizadas.





Nuestro compromiso medioambiental se hace realidad con la puesta en marcha de actuaciones concretas, eficientes y sostenibles, así como con la consecución de los objetivos de desempeño medioambiental. Todo ello acreditado por certificación externa.

En Acción Social, el compromiso de FREMAP de promover entre los empleados un mayor grado de solidaridad, responsabilidad y participación social, se ha cumplido con la dedicación y activa participación de nuestros empleados.

En 2011, se celebró el V Concurso de Proyectos Solidarios, en el que ha participado buena parte de los empleados de FREMAP, eligiendo como proyecto ganador, el presentado por las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl, para la gestión de un comedor social en Badajoz. En noviembre de 2011, tuvo lugar, en Madrid, el IX Encuentro de Responsabilidad Social y Voluntariado de FREMAP.

Presentamos así nuestro Informe Anual de Responsabilidad Social, con la voluntad de ofrecer una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de FREMAP, contribuyendo así al progreso de la sociedad mediante la acción empresarialmente responsable.

Agradeciéndoles como siempre su confianza, les saluda cordialmente.

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



**FREMAP reconoce y asume la Responsabilidad Social integrándola en su estrategia. Nuestro *Plan Estratégico 2011-2013* contiene una dimensión social: “Con nuestra actitud responsable, contribuir al progreso de la sociedad, basándonos en la responsabilidad y acción social comprometida”**





*Fisioterapeutas. Hospital de Majadahonda*

# 2. Perfil de FREMAP

- 2.1 FREMAP Mutua de  
Accidentes de Trabajo y  
Enfermedades Profesionales \_\_ pág. **12**
- 2.2 Impactos, Riesgos y  
Oportunidades de FREMAP \_\_ pág. **14**
- 2.3 Acreditaciones y  
Certificaciones \_\_\_\_\_ pág. **16**



## 2.1 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 de Majadahonda (Madrid). Dispone para el desarrollo de su actividad, de una red de 207 centros; cuenta con una plantilla de 3.955 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 durante el embarazo y lactancia natural. Además se incorporan dos nuevas coberturas, cese de actividad de autónomos y cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

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), se dotan las reservas siguientes:
  - Contingencias profesionales: el 50% del resultado se destina a dotar la Reserva de Estabilización y el otro 50% restante se ingresa al Fondo de Prevención y Rehabilitación.
  - Contingencias comunes: se ingresa el 100% en el Fondo de Reserva de la Seguridad Social una vez constituida la Reserva de Estabilización.
  - Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos: cada Mutua destinará, al menos, el 80% del resultado para la dotación de la Reserva de Estabilización. El resultante se dota a la Reserva de Estabilización de Cese de Actividad en la Tesorería General de la Seguridad Social. Para este ejercicio, el porcentaje que ha establecido el Ministerio de Trabajo e Inmigración en la orden de cotización anual es el 2,20% del resultado del ejercicio.
- La asociación de empresas y trabajadores 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”, anualmente sus cuentas son auditadas por la Intervención General de la Seguridad Social 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.



Fisioterapeuta. Oficina de Torrejón

### Red Asistencial de FREMAP

**Nº** Centros asistenciales

**H** Hospitales

Barcelona  
Majadahonda  
Sevilla  
Vigo

**H** Hospitales de día

Jerez  
Málaga  
Valladolid  
Zaragoza

**H** Hospitales intermutuales

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, por cese de actividad de los autónomos y por cuidado de menores afectados por cáncer o enfermedad grave.
<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 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>• Técnico 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 UPS</li> </ul>



## 2.2 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 (3.873.725 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.
- 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.





Empleados. Oficina de Torrejón

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 colaboración con organizaciones del Tercer Sector, generando sinergias positivas para la sociedad.
- Gestión responsable del medioambiente.



## 2.3 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 2011:

Calidad	Medioambiente	Excelencia	International Certification Network
Excelencia Europea	Servicio de Prevención	Responsabilidad Social	



Jornada Corresponsables





### Principales Premios y Reconocimientos en 2011

- Premio Fundación Puerto de Alicante a la Responsabilidad Social Corporativa de FREMAP.
- Premio Excelencia. "Servicio al Cliente". Revista Dirigentes.
- Reconocimiento del Consorci d'Educació de Barcelona y el Institut Escola del Treball a FREMAP Cataluña, por su colaboración en las Jornadas Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales en el periodo 2006-2011.
- Galardón al Trabajo Social ASACESEMA para Dña. Montserrat Alonso Menéndez, trabajadora social de la Dirección Regional de FREMAP Asturias, propuesta por terceros por su labor humanitaria más allá de los límites de su profesión, velando por el bienestar de las personas dependientes, destacando su afán de protección de las personas más vulnerables.
- Mención Honorífica a Dña. Gema Callejas Romero, gestora de FREMAP Alcorcón, por su gestión realizada en colaboración con la Policía Municipal de Alcorcón.
- Registro del Informe de Responsabilidad Social 2011 en Global Reporting Initiative con el nivel de calificación A+.
- Agradecimiento de la Fundación Corresponsables por la adhesión de FREMAP al "Manifiesto por la Corresponsabilidad: hacia una Responsabilidad Social Compartida".
- Convenio Universidad Pontificia de Salamanca - FREMAP de colaboración en la formación de los empleados y ayuda a la readaptación de los trabajadores que hayan sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional.



# 3

## Responsabilidad Social de FREMAP

- 3.1 Responsabilidad Social de FREMAP \_\_\_\_\_ pág. 20
- 3.2 Grupos de Interés \_\_\_\_\_ pág. 21
- 3.3 Cultura de Empresa \_\_\_\_\_ pág. 24
- 3.4 Política de Responsabilidad Social \_\_\_\_\_ pág. 25
- 3.5 Pacto Mundial de la ONU \_\_\_\_\_ pág. 26



### 3.1 Responsabilidad Social de FREMAP

El documento *Cultura de Empresa* 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, está 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 2011-2013* de FREMAP, 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."

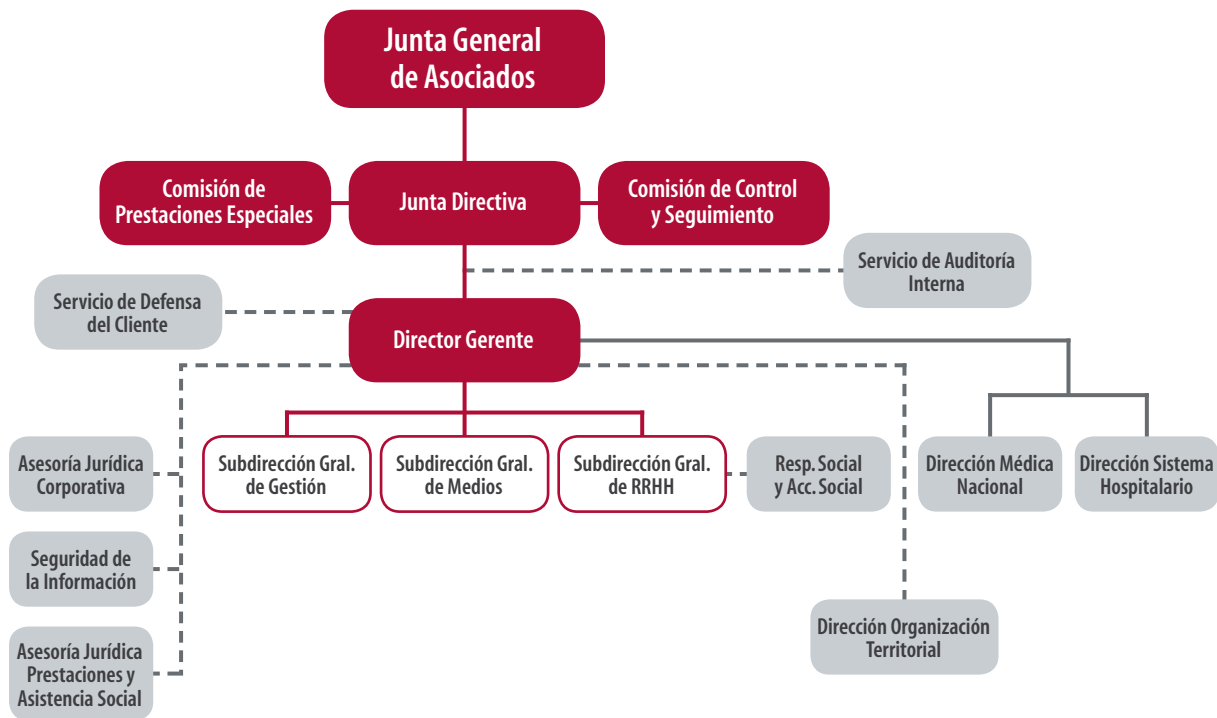
El *Plan Estratégico 2011-2013* de FREMAP recoge la dimensión social: "Con nuestra actuación responsable, contribuir al progreso de la sociedad, basándonos en la responsabilidad y la acción social comprometida."

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.



Empleados. Oficina de Alcobendas



FREMAP elabora con carácter anual, desde 2003, sus Informes de Responsabilidad Social de acuerdo a los principios establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), referente internacional de reconocido prestigio en este ámbito. Estos informes son verificados externamente 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 las tres dimensiones de la Responsabilidad Social: económica, ambiental y social.

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.

### 3.2 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 y analiza e interioriza sus opiniones, necesidades y expectativas tanto de la perspectiva de gestión como de la Responsabilidad Social.



Empleados. Oficina de Torrejón



GRUPOS DE INTERÉS	Alcance/Ámbito	Finalidad de la Relación	Responsable de Formalizar	Instrumento de Formalización	Beneficios/ Resultados Esperados
<b>Administración Pública</b>	Administración General del Estado. Acuerdos con el Mº de Trabajo e Inmigración.	Coordinación de la actividad preventiva.	Subdirección General de Gestión.	Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social.	Mejora del índice de incidencia.
	Tesorería General de la Seguridad Social.	Normalización y mejora de los sistemas de información.		Protocolos de colaboración.	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.	Mejorar la eficacia del sistema en la realización de pruebas médicas a solicitud de las Direcciones Provinciales del INSS.
	Acuerdos con las administraciones autónomas, locales y municipales.	Difundir la cultura de prevención.		Convenios a nivel provincial y autonómicos.	Mejorar los índices de siniestralidad.
	Ministerio de Trabajo e Inmigración.	Mejora de los recursos del Sistema.		Conciertos sanitarios.	Eficacia del Sistema.
<b>Entidades Aseguradoras</b>	UNESPA.	Compartir recursos sanitarios.	Subdirección General de Gestión.	Convenio.	Eficacia del sistema sanitario.
<b>Mutuas</b>	AMAT Asociación de Mutuas. Mutua Balear.	Obtener mayor eficacia y racionalización en el uso de recursos públicos gestionados por las mutuas.	Subdirección General de Gestión.	Participación en grupos de trabajo.	Mejorar la eficacia del Sistema.
			Subdirección General de Medios.	Estudios sectoriales.	Unificación de criterios.
				Estudios de comparación entre Mutuas. Concierto de Servicios.	Mejora de la información. Eficacia de Recursos.
<b>Asesores Laborales</b>	Colegios Oficiales.	Informar sobre novedades legislativas.	Subdirección General de Gestión.	Acuerdos de colaboración.	Divulgación de la nueva normativa.
<b>Proveedores</b>	Servicios Sanitarios.	Acercar el servicio al cliente.	Subdirección General de Medios.	Dirección de Asesoría Jurídica de Prestaciones y Asistencia Social.	Acercar el servicio al cliente.
	Gestión Medioambiental.	Colaborar en la segregación y retirada de residuos.	Subdirección General de Gestión.	Convenio de colaboración.	Reducción del impacto ambiental.
	Servicio de Limpieza y Jardinería.	Integración de personas con discapacidad.	Subdirección General de Medios.	Contrato de Servicios.	Contratación directa e indirecta de discapacitados.
	Proveedores en general.	Mejorar la eficacia de la contratación.	Subdirección General de Medios.	Licitación Pública.	Racionalización del Sistema.
	Proveedores no de servicio.	Mejores condiciones.	Subdirección General de Recursos Humanos.	Acuerdos.	Ofertas para empleados y beneficio mutuo.

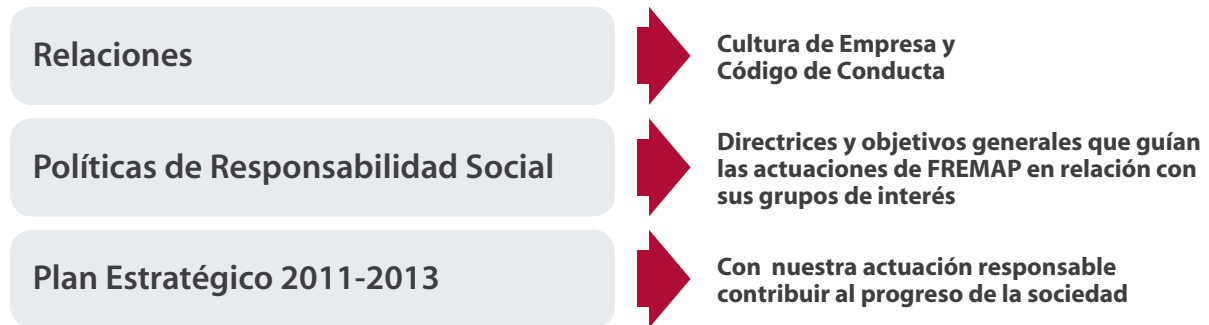
Fuente de datos: Memoria EFQM 2010

GRUPOS DE INTERÉS	Alcance/Ámbito	Finalidad de la Relación	Responsable de Formalizar	Instrumento de Formalización	Beneficios/ Resultados Esperados
<b>Comunidad Médica/ Científica</b>	Sociedades Médicas.	Unificación de criterios de actuación.	Dirección Médica.	Sociedad española de ginecología y obstetricia.	Unificación de criterios de actuación en la prestación de riesgo durante el embarazo y lactancia natural.
	Fundaciones.	Formación personal sanitario.		Acuerdo de colaboración.	Colaborar en la divulgación de tratamientos sanitarios.
	Enfermedades Profesionales.	Prevención y tratamiento.		Colaboraciones.	Mejorar el tratamiento de enfermedades profesionales.
	Investigación.	Favorecer el conocimiento.		Acuerdos de colaboración.	Mejora del tratamiento.
<b>Entidades Asociativas Empresariales</b>	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.	Reducción de la siniestralidad.
	Cámaras de Comercio.				
<b>ONG's y Tercer Sector</b>	Concurso de Proyectos.	Colaborar con un proyecto concreto.	Subdirección General de Recursos Humanos.	Convenios de Colaboración.	Con la sociedad y mantenimiento de hospital en Malawi y Comedor Social Virgen de la acogida de Badajoz.
<b>Universidades y Centros Educativos</b>	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.	Impulso de formación y práctica laboral.
	Institutos de Enseñanza.				
<b>Organizaciones</b>	Prevención.	Mejora de los sistemas de prevención.	Subdirección General de Gestión.	Acuerdo.	Reducción de la siniestralidad.
<b>Empleados</b>	3.955 empleados a 31 de diciembre de 2011.	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.	La mejora de las condiciones de trabajo y satisfacción de los empleados.
<b>Clientes</b>	3.873.725 trabajadores protegidos.	Destinatarios de productos y servicios.	Subdirección General de Gestión.	Pago de Cuotas. Contrato.	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 de Defensa 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.

### 3.3 Cultura de Empresa

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

Este documento consta, en su versión en vigor, de 36 principios. 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.



Oficina de Huesca



## 3.4 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.

En su Política de Responsabilidad Social, FREMAP se compromete a:

- Desarrollar un sistema de gestión que le permita conseguir una mejora continua de su responsabilidad social.
- Cumplir la legislación nacional y las normas de Derecho Internacional.
- Respetar, ante sus empleados, la igualdad de oportunidades, de trato, su privacidad, su libertad de opinión, a garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, la formación necesaria, la estabilidad en el empleo, una retribución justa, así como, evitar formas de persecución psicológica.
- Promover en todos los empleados un mayor grado de solidaridad, responsabilidad y participación social.
- Ofrecer a sus clientes un servicio de calidad en el plazo acordado, asesorarles para que su entorno de trabajo sea seguro y saludable, mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos,
- adoptar una actitud de honestidad y disponer de procedimientos para el tratamiento de sugerencias y reclamaciones.
- Asesorar a sus proveedores para que su gestión sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas y mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos.
- No realizar prácticas de competencia desleal y no difundir información tendenciosa de sus competidores.
- Mantener con la Administración una relación de transparencia, honestidad y colaboración.
- Fomentar en la Sociedad actuaciones de formación, investigación y divulgación para mejorar la seguridad, salud y reintegración laboral de los ciudadanos e impulsar un sistema de mejora continua de su gestión medioambiental.
- Mantener un canal de comunicación social con criterios de transparencia, fomentando una relación de cooperación con las autoridades y un diálogo abierto con las partes interesadas, a cuya disposición pone esta Política.
- Gestionar eficaz y eficientemente, compatibilizando su actividad empresarial con el ejercicio de su responsabilidad social.



Empleados. Oficina de El Ejido



## 3.5 Pacto Mundial de la ONU

FREMAP, voluntariamente, se compromete a implantar los diez Principios 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.

En el año 2011, FREMAP renovó su compromiso con los diez Principios del Pacto Mundial de la ONU, compromiso que contrajo en el año 2002.

### 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.

En 2011, FREMAP presentó el Informe de Progreso correspondiente al año 2010, el cual se encuentra disponible en la página web del Pacto Mundial.



Gimnasio. Hospital de Majadahonda



**FRACTURA COMPLETA DE ANTEPIÉ. ¿QUÉ SE PUEDE HACER?**

**NUESTRA OPCIÓN: CARGA INMEDIATA CON ZAPATO POSTQUIRÚRGICO**

**PRESENTACIÓN**

Por encima de 70 años, el riesgo de caídas es más elevado. En una situación de caídas, el riesgo de fractura de los huesos de la pierna y de la mano aumenta. Así, en el caso de una fractura de la tibia y peroné, el riesgo de caídas es mayor.

**DIA 31**  
17/10/01

**DIA 58**  
14/11/01

**DIA 86**  
14/01/02



**FREMAP**

*Oficina de Santander*

# 4 ●

## Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión

- 4.1 Órganos de Gobierno \_\_\_\_\_ pág. 30
- 4.2 Organización \_\_\_\_\_ pág. 31
- 4.3 Auditorías \_\_\_\_\_ pág. 31
- 4.4 Calidad FREMAP \_\_\_\_\_ pág. 32
- 4.5 Excelencia FREMAP \_\_\_\_\_ pág. 33

## 4.1 Órganos de Gobierno

ORGANO	Tipo	Finalidad	Composición	Frecuencia
<b>Junta General de Asociados</b>	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 de las Empresas Asociadas.	Anual.
<b>Junta Directiva</b>	Órgano de gobierno directivo.	Órgano encargado de dirigir la gestión y administración de la Mutua. También los aspectos de Responsabilidad Social. 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 los confirma el Ministerio de Trabajo e Inmigración.	Trimestral.
<b>Comisión Directiva</b>	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. El Director Gerente asiste a sus reuniones con voz pero sin voto.	Anual.
<b>Comisión de Nombramientos y Retribuciones</b>	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. El Director Gerente asiste a sus reuniones con voz pero sin voto.	Anual.
<b>Comisión de Auditoría</b>	Órgano de gobierno asesor.	Seguimiento y desarrollo coordinado de las auditorías internas y externas de la LGSS, así como las fiscalizaciones del Tribunal de Cuentas u otros Órganos de la Administración. Los acuerdos adoptados los propone a la Junta Directiva, a efectos de su ratificación.		Anual.
<b>Junta Asesora Empresarial Nacional</b>	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.
<b>Juntas Asesoras Regionales (CCAA)</b>	Órgano estatutario asesor.	Misma composición y funcionamiento que la Nacional, limitadas a su ámbito territorial.		Anual.
<b>Comisión de Control y Seguimiento</b>	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 el 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 de FREMAP.	Comisión paritaria compuesta por una representación de los trabajadores protegidos y otra de los empresarios asociados, siendo Presidente el mismo de la Mutua.	Trimestral.
<b>Comisión de Prestaciones Especiales</b>	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

### 4.2 Organización

La estructura organizativa de FREMAP consiste en:

- Unos Servicios Centrales, situados en Majadahonda (Madrid). Al frente de la Organización está el Director Gerente, máximo cargo ejecutivo de FREMAP, y de él dependen los Subdirectores Generales, responsables 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; 4 hospitales más de cirugía mayor ambulatoria: Zaragoza, Valladolid, Málaga y Jerez y dos hospitales intermutuales en Bilbao y Valencia.
- Para acercar sus servicios a los 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, y bajo la dependencia de su Director: técnicos de prestaciones, técnicos de prevención, gestores integrales y trabajadoras sociales.
  - En el ámbito asistencial y bajo la dependencia del Director de Hospital / Centro Asistencial: médicos, DUE's, fisioterapeutas y otros profesionales.



Empleada. Hospital de Barcelona

### 4.3 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.

FREMAP dispone de una herramienta informática de 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.

FREMAP, en este aspecto, dirige su actuación hacia la identificación y mejora continua, colaborando a la implantación en la organización de 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 excelencia y la mejora continua.

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 2011, se han realizado un total de 41 auditorías presenciales a UPS, 60 informes de seguimiento a distancia, la auditoría del Centro Técnico de Tramitación, y la revisión de la gestión de la IMS a nivel de Entidad.



## 4.4 Calidad FREMAP

### Plan Estratégico

FREMAP ha diseñado su estrategia de futuro en el *Plan Estratégico de FREMAP 2011-2013*. El Plan recoge tres dimensiones fundamentales:

- En la prestación del servicio: ser una Organización Excelente.
- En lo económico: contribuir a la eficiencia de nuestros mutualistas y a la mejora del Sistema de la Seguridad Social.
- En lo social: contribuir al progreso de nuestra sociedad, mediante la acción social comprometida.

Asimismo, FREMAP ha redefinido sus conceptos de:

- **Misión:** "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:** "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."

### Sistema de Calidad

FREMAP desarrolla un estilo propio de actuación, basado en principios y valores tradicionales recogidos en el *Documento Cultura de Empresa* y estableciendo Objetivos Institucionales que refuerzan su vocación por la excelencia y la calidad. De esta manera, el Objetivo Institucional de FREMAP para 2011-2012 es "SERVICIO EXCELENTE", entendido como "el decidido compromiso en cada una de nuestras actuaciones para satisfacer las lícitas necesidades de las personas y entidades con quienes nos relacionamos".

FREMAP es una empresa comprometida con la calidad en la gestión y orientada al servicio de las empresas asociadas y sus trabajadores.

Con el objetivo de mantener y mejorar el Sistema de Calidad, la Subdirección General de Gestión, a través del Área de Calidad y Medioambiente, ha puesto en marcha, en 2011, un proyecto para revisar y actualizar, tanto la documentación del Sistema de Calidad, como una nueva aplicación informática de Gestión de la Calidad de FREMAP.

La documentación del Sistema de Calidad ha evolucionado, incorporando una nueva estructura en los Procedimientos y su descripción mediante "flujogramas interactivos", con la finalidad de acercar la calidad a las personas de FREMAP.

FREMAP cuenta con un Sistema de Calidad certificado por Aenor desde 1996, conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, con alcance a todos sus centros, tanto ambulatorios como hospitalarios y administrativos, en todo el territorio nacional.

La Política de Calidad de FREMAP se revisa periódicamente por la Dirección de FREMAP, 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.

ACCIONES	2009	2010	2011
Correctoras	1.657	3.395	<b>1.876</b>
Preventivas	299	150	<b>69</b>
<b>Totales</b>	<b>1.956</b>	<b>3.545</b>	<b>1.945</b>
Disconformidades	1.066	966	<b>1.049</b>

Fuente de datos: Informe del Sistema de Calidad. 2011.

DISCONFORMIDADES	
Cerradas	815
En trámite	18
Aceptadas	76
Rechazadas	22
Pendientes	118
<b>TOTAL</b>	<b>1.049</b>

Fuente de datos: Informe del Sistema de Calidad. 2011.

FREMAP ha renovado en 2011 sus certificaciones de Calidad.







Empleados. Hospital de Barcelona

## 4.5 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.

FREMAP cuenta con la certificación de Excelencia Europea 500+, su máximo nivel, con alcance para todos sus centros tanto ambulatorios como hospitalarios y administrativos, en todo el territorio nacional.



En 2011, FREMAP ha sido galardonada por la revista Dirigentes, con el Premio Excelencia, en su categoría de "Servicio al Cliente."



En línea con su apuesta por la excelencia en la gestión, FREMAP ha renovado, también en 2011, la Marca de Calidad, "Madrid Excelente", conseguida en el 2000.





Empleados. Oficina de Burgos

# 5



## Dimensión Social

5.1 Empleados	pág. 36
5.2 Clientes	pág. 47
5.3 Proveedores	pág. 52
5.4 Acción Social	pág. 53
5.5 Readaptación Profesional	pág. 58



## 5.1 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* contiene los valores de FREMAP que todos los empleados deben conocer, compartir y poner en práctica.
- El *Código de Conducta* de FREMAP, concreta cómo el grupo de interés “personas de FREMAP” ha de comportarse en sus relaciones con los demás grupos.
- 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, y que se aplica a todos los empleados de FREMAP.
- En el *Plan Estratégico de FREMAP 2011-2013* se desarrollan acciones concretas en el ámbito de las políticas de gestión de personas.

La distribución de la plantilla por puesto de trabajo y sexo es la siguiente:

Nº EMPLEADOS	Grupos Profesionales	Indefinido	Temporal	Total	Completo	Parcial	Total
<b>Mujer</b>	Gestión	520	11	<b>531</b>	517	14	<b>531</b>
	Prevención	49	3	<b>52</b>	51	1	<b>52</b>
	Sanitaria	1.279	56	<b>1.335</b>	1.204	131	<b>1.335</b>
	Soporte técnico	131	1	<b>132</b>	126	6	<b>132</b>
	Servicios generales	33	3	<b>36</b>	33	3	<b>36</b>
<b>TOTAL</b>		<b>2.012</b>	<b>74</b>	<b>2.086</b>	<b>1.931</b>	<b>155</b>	<b>2.086</b>
<b>Hombre</b>	Gestión	772	2	<b>774</b>	753	21	<b>774</b>
	Prevención	98	6	<b>104</b>	89	15	<b>104</b>
	Sanitaria	770	20	<b>790</b>	681	109	<b>790</b>
	Soporte técnico	158	1	<b>159</b>	155	4	<b>159</b>
	Servicios generales	40	2	<b>42</b>	38	4	<b>42</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1.838</b>	<b>31</b>	<b>1.869</b>	<b>1.716</b>	<b>153</b>	<b>1.869</b>
<b>Total</b>	Gestión	1.292	13	<b>1.305</b>	1.270	35	<b>1.305</b>
	Prevención	147	9	<b>156</b>	140	16	<b>156</b>
	Sanitaria	2.049	76	<b>2.125</b>	1.885	240	<b>2.125</b>
	Soporte técnico	289	2	<b>291</b>	281	10	<b>291</b>
	Servicios generales	73	5	<b>78</b>	71	7	<b>78</b>
<b>TOTAL</b>		<b>3.850</b>	<b>105</b>	<b>3.955</b>	<b>3.647</b>	<b>308</b>	<b>3.955</b>

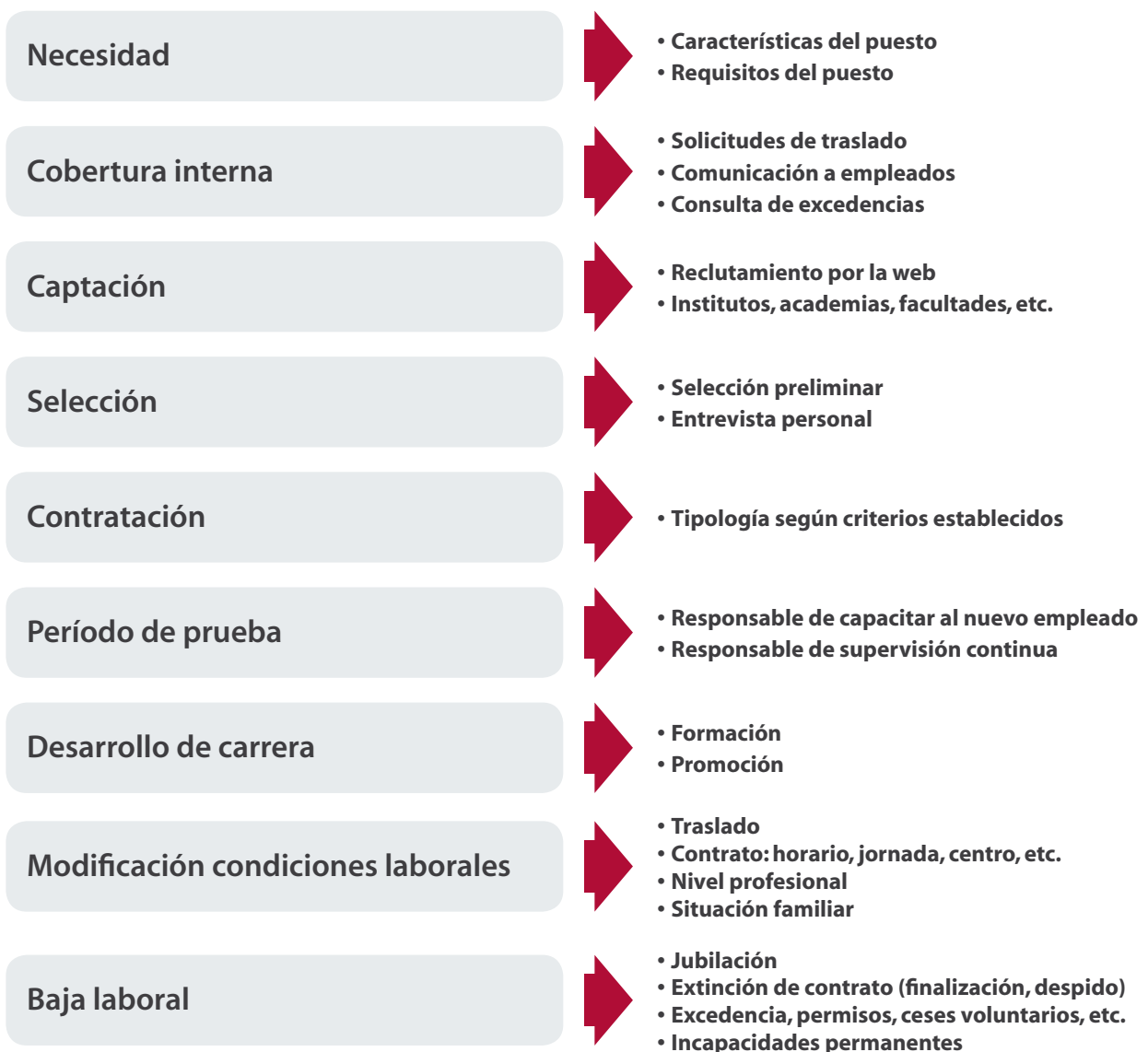
Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2011.

Durante el año 2011, el índice de rotación en FREMAP se sitúa en un 3,54%, siendo algunas de las causas de baja en la Entidad las indicadas en el siguiente cuadro:

SEXO	Despido	Excedencia	Fallecimiento	Periodo de Prueba	Por Jubilación	Varias-Invalidez	Voluntaria en esta Empresa
Mujer	2	24	1	5	5	12	30
Hombre	3	14	2	2	5	7	27
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>57</b>

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2011.

Fases de la vida laboral de un empleado en FREMAP





## Formación

Uno de los objetivos del Plan Estratégico es promover la formación, el desarrollo profesional y la fidelización de las personas empleadas en FREMAP, incentivando el sentimiento vocacional y el orgullo de pertenencia. Así, la formación y el desarrollo de nuestros empleados constituye uno de nuestros compromisos más importantes.

En esta línea, en 2011 se han llevado a cabo acciones encaminadas a favorecer la participación y el grado de implicación y desarrollo de las personas, entre las que destaca la potenciación de la figura del formador interno. En la actualidad, más de 150 empleados han participado en el diseño e impartición de cursos a sus compañeros.

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, procesos y sistemas de trabajo. En este caso, es responsable la Subdirección General de RRHH y el Grupo de Trabajo para el Diseño de la Formación.
- Por detección de necesidades de formación individuales que no queden cubiertas con las actividades programadas en el plan anual. En este caso, es responsable la Subdirección General de RRHH y el Director del empleado.

A continuación se muestra una tabla con los datos relativos a formación durante el año 2011:

GRUPOS PROFESIONALES	Nº de Horas de Formación Externa	Nº de Horas de Formación Interna	Total Horas de Formación	Plantilla Media 2011	Horas de Formación por Empleado
Gestión	1.309	49.122	50.431	1.304	39
Prevención	1.501	3.019	4.520	154	29
Sanitaria	15.331	16.567	31.898	2.221	14
Soporte técnico	5.946	4.262	10.208	290	35
Servicios generales	344	57	401	79	5
<b>TOTAL</b>	<b>24.431</b>	<b>73.027</b>	<b>97.458</b>	<b>4.048</b>	<b>24</b>

*Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2011.*

Se ha realizado un importante esfuerzo para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de nuestro personal. Así, la formación que se ha llevado a cabo en jornada laboral alcanza el 82% del total (datos 2011).

Los programas de formación puestos en marcha en 2011 han estado orientados a promover el desarrollo del conocimiento específico del puesto de trabajo, a los que se han dedicado más de 97.000 horas. El 75% de éstas

corresponde a formación interna y el 25% a formación externa.

Se ha continuado con el desarrollo de habilidades para el personal con responsabilidades en gestión de personas y se ha iniciado el diseño de acciones formativas orientadas al desarrollo de habilidades de comunicación y gestión del tiempo, destinadas a todo el personal y que se llevarán a cabo en la modalidad online.

TIPO DE FORMACIÓN	Duración Horas	Nº Empleados Formados	Total Horas
Capacitación para funciones de nivel básico en PRL	50	6	300
Prevención de riesgos laborales (sanitario)	2	136	272
Prevención de riesgos laborales (oficina)	2	118	236
<b>TOTAL</b>		<b>260</b>	<b>808</b>

*Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2011.*

### Discapacitados

“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*). 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, destaca 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 accesible.

En 2011, 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.

	Contratación Directa	Medidas Alternativas	Total % Discapacitados
2009	1,92	0,52	2,44
2010	1,94	0,55	2,49
<b>2011</b>	<b>2,06</b>	<b>0,67</b>	<b>2,73</b>

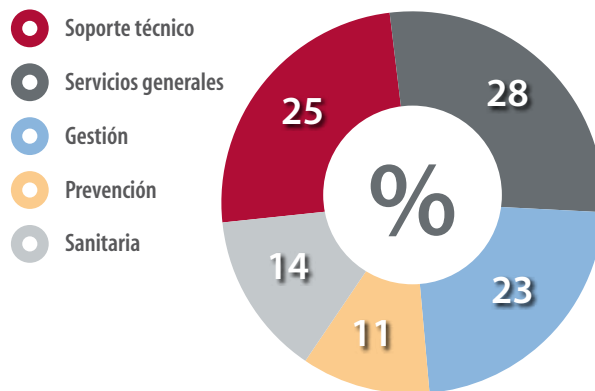
Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2011.

### % Discapacitados en Plantilla

GRUPOS PROFESIONALES	% Discapacitados	Plantilla	Nº Discapacitados
Gestión	2,69	1.309,12	35,21
Prevención	1,30	154,31	2,00
Sanitaria	1,60	2.341,23	37,41
Soporte técnico	2,92	292,61	8,53
Servicios generales	3,32	83,38	2,76
<b>TOTAL</b>	<b>2,06</b>	<b>4.176,65</b>	<b>85,92</b>

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2011.

### % Discapacitados por Grupos Profesionales



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2011.



Encuentro RSC y Voluntariado de FREMAP



## Gestión de la Diversidad

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, si bien es cierto que históricamente se han podido provocar diferencias salariales entre hombres y mujeres, en la actualidad los salarios de ingreso y convenio son los mismos independientemente del sexo del empleado.

FREMAP apuesta por la diversidad dentro de su equipo de profesionales, prueba de ello es que en la actualidad cuenta con numerosas nacionalidades distintas entre sus empleados.



Mans Mercedàries. 2º Ganador del V Concurso Proyectos Solidarios



Nº Nacionalidades de nuestros empleados



## 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 y 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.

REDUCCIÓN / MODIFICACIONES DE JORNADA	Concedidas en 2011		Disfrutadas en 2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Modificaciones de condiciones laborales en virtud del art. 11.7 Convenio Colectivo de FREMAP	22	32	39	86
Reducción de jornada por cuidado de hijo o familiar	8	56	5	33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>88</b>	<b>44</b>	<b>119</b>

SUSPENSIONES	Concedidas en 2011	Reincorporaciones en 2011
Excedencias por cuidado de hijo o familiar primer año	39	33
Excedencias por cuidado de hijo o familiar segundo año	2	7
Permisos sin retribución < o = 15 días	2	2
Permisos sin retribución > 15 días	21	23

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2011.





## 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 2011, se concedieron prestaciones a fondo perdido por valor de 1.744.232,48 euros y préstamos por valor de 1.888.900 euros.
- Fondo de pensiones. El coste de la aportación al fondo de pensiones por parte de FREMAP en 2011 fue de 1.371.639 euros.
- Ayudas por estudios. Se concedieron 232.496,22 euros. (1)
- Ayuda para familiares discapacitados por una cantidad de 67.017 euros. (1)
- Atención sanitaria para empleados en activo, jubilados y familiares.
- Seguro de Responsabilidad Civil.
- Premio por nupcialidad, natalidad y adopción. El premio por nupcialidad fueron 49.840 euros y por natalidad y adopción 63.697 euros. (1)
- 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. En 2011, el importe de este concepto fue de 74.166,92 euros. (1)
- Subvención de la comida para todos los empleados con jornada partida.
- Incentivos y complementos a la jubilación. (1)
- 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.

- 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 del mínimo fiscal, suponiendo esto un coste de 449.757 euros.
- Abono del seguro del vehículo para los empleados que cumplen con lo establecido en convenio, por valor de 424.605 euros. (1)

*(1) Beneficios proporcionales en función a la jornada de trabajo.*

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



Fiisioterapeuta. Centro Asistencial de Morón

### Relaciones Laborales

FREMAP, acorde al objetivo institucional establecido, aboga por la prestación de un “servicio excelente” 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 realiza su labor. Se requiere, por tanto, contar con los mejores profesionales en cada ámbito de actuación, alineando 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.

En su pretensión de lograr una mejora continua de las condiciones de trabajo de sus empleados, FREMAP ha articulado medios y canales de comunicación interna. Se busca facilitar el trasvase de información entre las partes implicadas en la gestión de las políticas de recursos humanos y el personal de la Entidad, estudiando con especial interés todas las solicitudes recibidas, y atendiéndolas, en la medida de las posibilidades de la Organización.

El punto 25 de nuestra *Cultura de Empresa* establece que: “La comunicación con los órganos de representación de los trabajadores es el cauce normal para la mejor orientación de las relaciones laborales y para avanzar en la consecución de mejoras sociales. Como ello sólo es posible desde la mutua comprensión y voluntad, se propicia el diálogo entre las partes.”

En FREMAP, la Representación Legal de los Trabajadores se articula a través de distintos órganos, de los cuales unos son creados por la normativa legal aplicable (Delegados de Personal, Comités de Empresa, Delegados de Prevención, etc.) y otros, en una clara intención de mejorar y superar la regulación estrictamente legal, son de creación voluntaria, naciendo del acuerdo de ambas partes (así la Mesa de Diálogo Social, las distintas comisiones de trabajo paritarias existentes, etc). El fin último, derivado del compromiso adquirido en la *Cultura de Empresa*, es lograr un cauce de diálogo lo más amplio posible para alcanzar el avance en la consecución de mejoras que beneficien a las personas que conforman nuestra plantilla.

En 2011, se han celebrado numerosas reuniones entre la Dirección de la Empresa y los distintos órganos de la Representación Legal de los Trabajadores, velando ambas partes, en todo momento, por alcanzar y mantener un buen clima de relaciones laborales. Así, a título ejemplificativo, podemos destacar algunas de estas reuniones celebradas en las distintas comisiones



Empleados. Oficina de El Ejido

paritarias: la Mesa de Diálogo Social celebró cuatro reuniones donde se trataron aquellas cuestiones que afectan a la Entidad de mayor relevancia y actualidad; la Comisión Mixta de Interpretación del Convenio ha atendido y dado respuesta a cuatro consultas presentadas relativas a disposiciones del Convenio de FREMAP; la Comisión Administradora del Fondo de Ayuda a Empleados ha mantenido once reuniones, en las cuales, se ha dado respuesta a las solicitudes presentadas acordes al reglamento pactado.

Por último, es necesario destacar que la Ley 39/2010, de 22 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para 2011 en su Disposición Adicional Quincuagésima Novena Apartado Tercero establece que: “Las retribuciones del resto del personal al servicio de las mutuas y de sus entidades y centros mancomunados no podrán experimentar incremento alguno en el ejercicio 2011, respecto a las cuantías percibidas en el ejercicio 2010.”

Debemos recordar que el Real Decreto Ley 8/2010, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, supuso la reducción en las retribuciones del 5% o del 8%, en atención a los criterios regulados en la citada norma. El conflicto colectivo presentado por distintos sindicatos ante la Audiencia Nacional, solicitando la no aplicación del citado Real Decreto Ley 8/2010, fue desestimado por sentencia de fecha 21 de julio de 2011 y, contra la misma, ha sido presentado recurso ante el Tribunal Supremo.



## Seguridad y Salud Laboral de los Empleados

La política preventiva de FREMAP se sustenta en las bases que definen su línea de actuación y que se recogen en los siguientes documentos:

- 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”

- 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 realiza en base a criterios de Calidad, Medioambientales, Seguridad y Salud Laboral”

Para el desarrollo de estas acciones, FREMAP cuenta con un Servicio de Prevención Propio (SPP) encargado de implantar las medidas que den respuesta a estos principios, coordinando 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

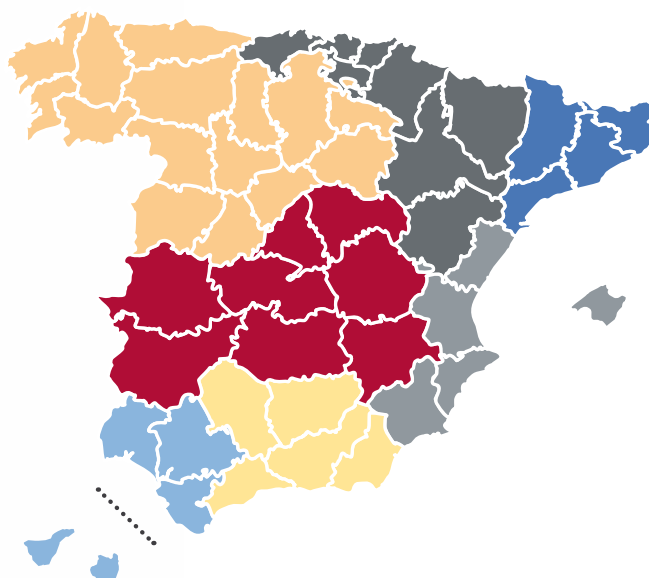
El Servicio de Prevención Propio (SPP) está formado por nueve expertos en las tres disciplinas técnicas de prevención de riesgos laborales (seguridad, higiene y ergonomía y psicología aplicada). Su distribución, a nivel nacional, permite acercar el Servicio a todos los centros de trabajo de la empresa.

Cuenta con el apoyo de un grupo de técnicos de prevención designados como colaboradores de este servicio, con los que se consigue mayor inmediatez de actuación, en caso necesario. Del mismo modo, los responsables del mantenimiento de hospitales también han sido designados como equipo colaborador con el SPP, por su mayor implicación en el desarrollo de actividades de especial problemática desde el punto de vista de la seguridad y la salud.

Por último, desde la Subdirección General de RRHH, la responsable del Servicio tiene como misión supervisar las líneas de actuación técnica, así como coordinar actividades con el servicio concertado para la vigilancia de la salud de los trabajadores de FREMAP.

Aunque en la memoria anterior ya se incluyó, se mantiene y consolida el siguiente mapa de distribución de zonas, por técnico responsable del SPP.

## Organización Territorial del SPP





Fisioterapeutas. Oficina de Torrejón

### Formación

Tras la implantación de Campus Fremap, para la formación básica en prevención de riesgos de todos los trabajadores, el año 2011 se ha dedicado a actividades de formación más específicas, pudiendo destacarse los cursos impartidos para la formación de: brigadas de emergencias, delegados de prevención y manejo de personas con movilidad reducida. Estos últimos, verán su continuación durante 2012, con lo que se pretende llegar a todos los profesionales sanitarios de los hospitales propios afectados por este riesgo.

### Consulta y Participación

En 2011, se constituyó el Comité de Seguridad y Salud Nacional, desde el que se abordan todos los aspectos comunes a la organización, dejando para los de ámbito local aquéllos específicos de la zona representada.

Siguiendo lo previsto por el artículo 39 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y habiendo informado previamente a todos los delegados de prevención de FREMAP y constituido el Comité de Seguridad y Salud Nacional, se han comunicado las siguientes acciones:

- Actualización de la organización del Servicio de Prevención Propio y, consecuentemente, la actualización de Plan de Prevención de FREMAP.
- Actualización del Plan de Equipos de Protección Individual.
- Memoria del Servicio de Prevención Propio 2010.
- Memoria de Vigilancia de la Salud 2010.
- Programación del Servicio de Prevención Propio para 2011.

### Actividades

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

- Se han actualizado y elaborado 72 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 89 informes específicos de las condiciones ambientales de los lugares de trabajo y 226 notas de prevención, asesorando o indicando situaciones que requirieran una actuación inmediata.
- Se han elaborado 54 planes de actuación ante situaciones de emergencia, 45 simulacros y se han impartido 41 actividades formativas sobre esta materia a las que han asistido 499 empleados.
- Se han desarrollado 47 acciones formativas presenciales dirigidas a 329 empleados. Respecto a la información a trabajadores, en las diferentes acciones desarrolladas, se ha informado a la práctica totalidad de la plantilla de FREMAP. Cabe mencionar especialmente la difusión de videoclips para la prevención del accidente de tráfico en el trabajo.
- Se han llevado a cabo 39 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 21 Comités de Seguridad y Salud existentes, han desarrollado su programa de reuniones periódicas, tal y como establece la normativa vigente.



## Siniestralidad / Resultados

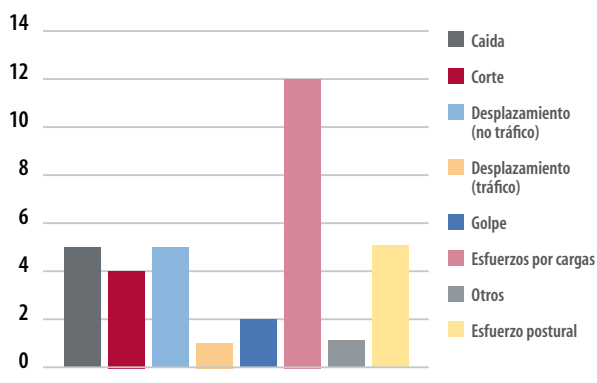
Durante el año 2011, se han producido un total de 79 bajas por accidentes de trabajo que suponen una tasa de accidente de 2,26 y una tasa de días perdidos de 33,18. De estos accidentes, 33 han sido en el centro de trabajo, 44 han sido "in-itinere" y 2 en desplazamientos durante la jornada de trabajo. 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 0,87%. Este índice de incidencia representa un 25,51% del estimado para nuestro sector de actividad. Los accidentes en el camino al trabajo representaron el 54,5% del total de los producidos.

Los 35 accidentes con baja sufridos por trabajadores de FREMAP han supuesto 1.158 días de baja, con una duración media de 33,08 días de baja por accidente.

Analizando las causas de los accidentes producidos en el centro de trabajo, se observa que casi el 35% derivan de riesgos por manipulación de cargas y posturas forzadas, en muchos casos, durante la manipulación de pacientes con movilidad reducida.

### Accidentes de Trabajo con Baja (excluidos in itinere)



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO. Recursos Humanos 2011.

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 2011, no se ha producido ninguna enfermedad profesional.



Servicio Médico. Oficina de Alcobendas

### 5.2 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 las 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.

#### Servicio de Defensa del Cliente

FREMAP pone a disposición de sus clientes un Servicio 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:

RECLAMACIONES	2009	2010	2011
<b>Total</b>	2.341	2.230	<b>2.009</b>

*Fuente de datos: Servicio de Defensa del Cliente de FREMAP. Informe 2011.*

En 2011, se han recibido un total de 2.009 reclamaciones, lo que supone una reducción del 9,9% respecto a las recibidas en el ejercicio anterior.

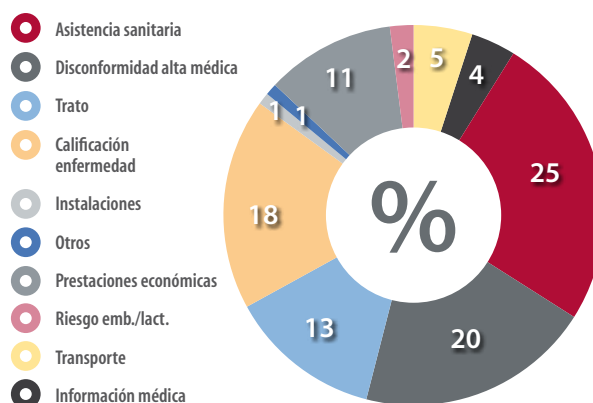
En relación con el total de asistencias de FREMAP, el número de reclamaciones representó un porcentaje del 0,10% sobre el total de asistencias. El dato en 2010 fue de 0,11%.

Respecto del número total de trabajadores protegidos por la Mutua, las reclamaciones recibidas en 2011 suponen un porcentaje de 0,06% sobre el número de trabajadores protegidos. El dato en 2010 fue de 0,07.

El tiempo medio de respuesta de las reclamaciones se ha situado, en 2011, en 2 días; frente a los 4 días, en 2010.

Del total de reclamaciones recibidas, 201 lo han sido a través de la Línea 900 (10%) y 154 a través de la página web. Presentamos, a continuación, la distribución de reclamaciones recibidas en 2011, agrupadas por motivo.

#### Reclamaciones de Clientes por Causa



*Fuente de datos: Servicio de Defensa del Cliente de FREMAP. Informe 2011.*



## Encuestas

Durante 2011, FREMAP ha realizado encuestas telefónicas a los pacientes por accidentes de trabajo o enfermedad profesional, atendidos en los Centros Asistenciales y Hospitales de FREMAP.

Se han llevado a cabo un total de 12.773 encuestas telefónicas en los Centros Asistenciales y 2.596 en Hospitales. Este número representa un porcentaje de realización del 9,39% respecto del número de altas médicas emitidas en el mismo período, para la citada contingencia profesional.



### Encuesta de Centros Asistenciales

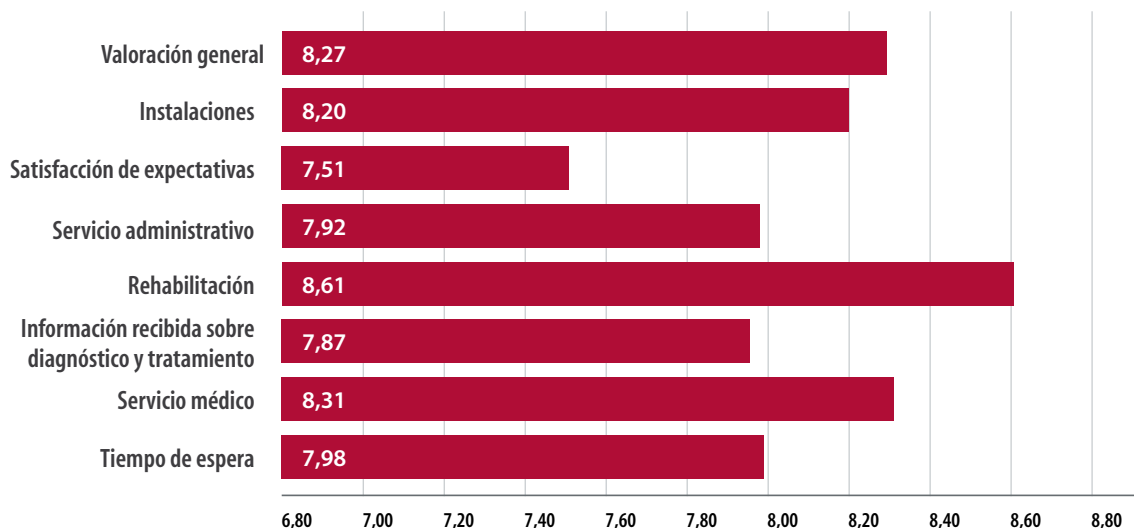
<b>ENCUESTAS REALIZADAS</b>	<b>12.773</b>	<b>1.064 encuestas/mes</b>
% s/altas médicas	9,39%	136.056 altas/año
Edad media encuestados	39,10 años	38,7 años Murcia / 41,8 años La Rioja Direcciones Regionales con edades medias más bajas y más altas.
Por sexo	66% hombres 34% mujeres	46,99% Madrid Capital / 74,66% Galicia Direcciones Regionales con mayor porcentaje de mujeres y hombres encuestados.
Duración media de la baja	1-7 días 20,99% 8-29 días 41,78% >30 días 37,23%	

Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

A continuación, se presentan gráficamente los resultados obtenidos en 2011 para cada uno de los servicios cuya valoración se solicitaba, así como la valoración general de nuestros clientes a los servicios de FREMAP.

Esta valoración general permanece como Objetivo en el Cuadro de Mando Integral de FREMAP para el ejercicio de 2011.

### Resultados de Encuesta a Pacientes



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.



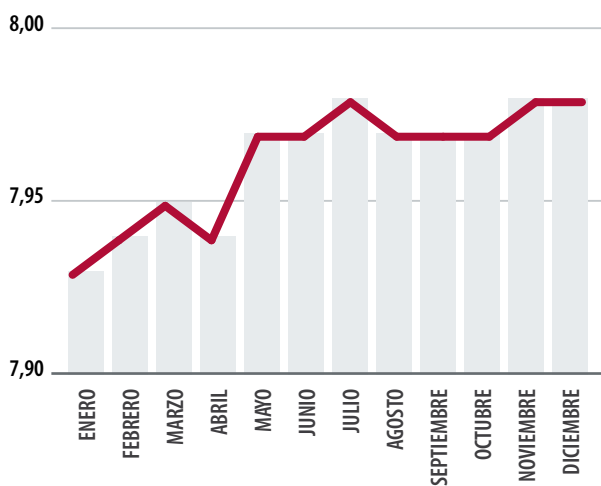
Como conclusiones generales puede indicarse:

- Todas las valoraciones de nuestros clientes están por encima de 7,5.
- Las valoraciones mejoran respecto del año anterior en casi todas las preguntas: tiempo de espera, Atención del Servicio Médico, Información recibida, Rehabilitación, Servicio Administrativo y Valoración General.

- La valoración global del servicio ofrecido por FREMAP obtiene un resultado de 8,27. Esta valoración es un Objetivo para FREMAP y se incluye en el Cuadro de Mando Integral, debiendo iniciar planes de acción en aquellas UPS's que no hubieran alcanzado el objetivo fijado para 2011, de 8,50. El resultado de 2010 fue 8,20.
- El servicio mejor valorado es rehabilitación (8,61) y la expectativa de servicio, obtiene la valoración más baja (7,51).

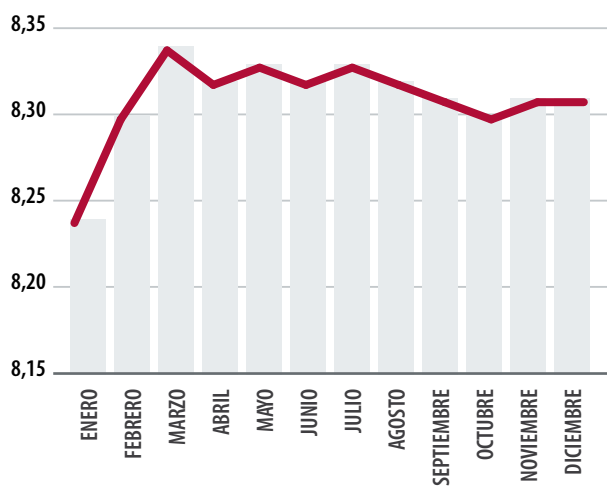
Se presentan a continuación los gráficos de evolución mensual y tendencias de las valoraciones por servicio:

## Tiempo de Espera



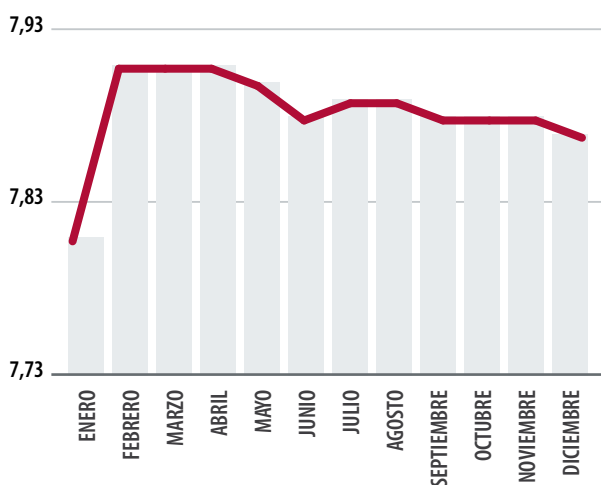
Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

## Atención Servicio Médico



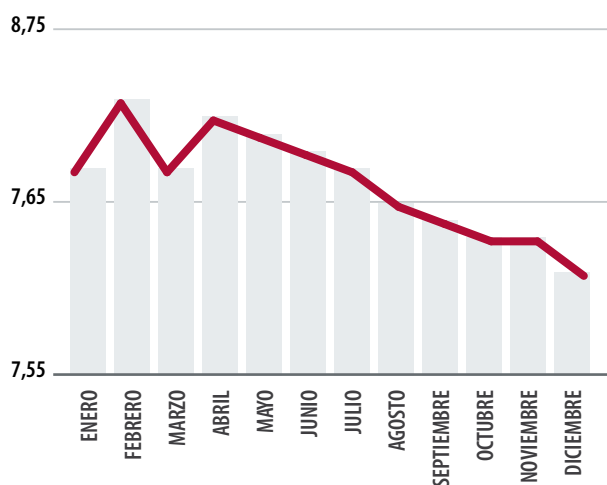
Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

## Información



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

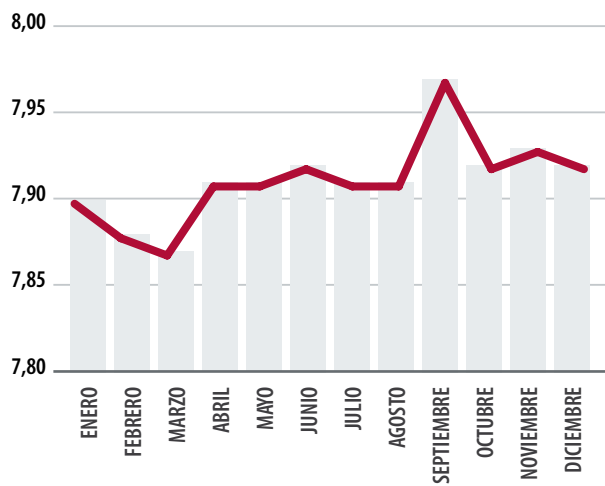
## Rehabilitación



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

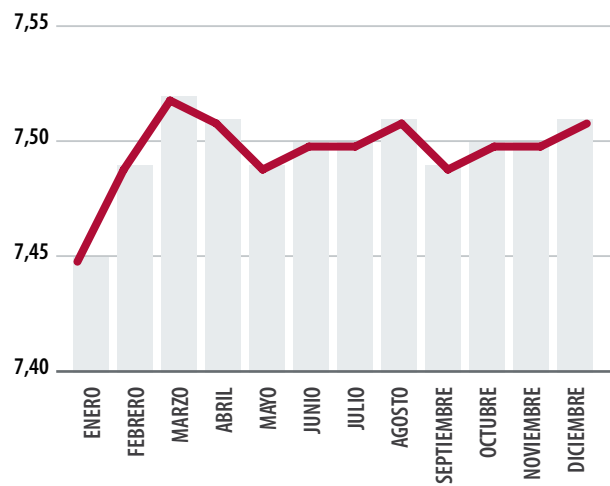


### Administración



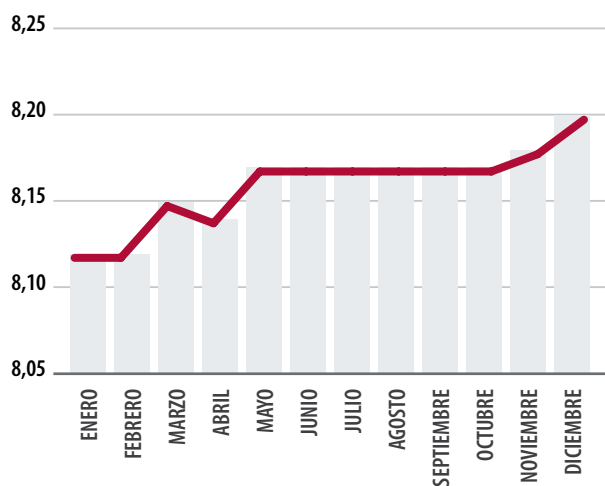
Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

### Expectativa



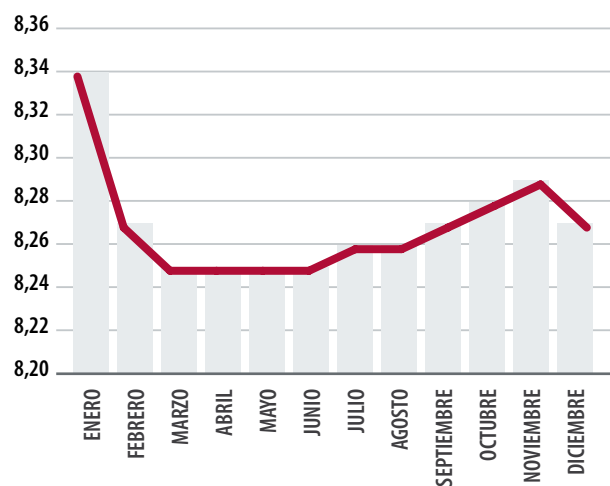
Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

### Instalaciones



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

### Valoración Global



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

Hospital de Barcelona



Hospital de Majadahonda



Hospital de Sevilla



Hospital de Vigo



### Encuesta en Hospitales

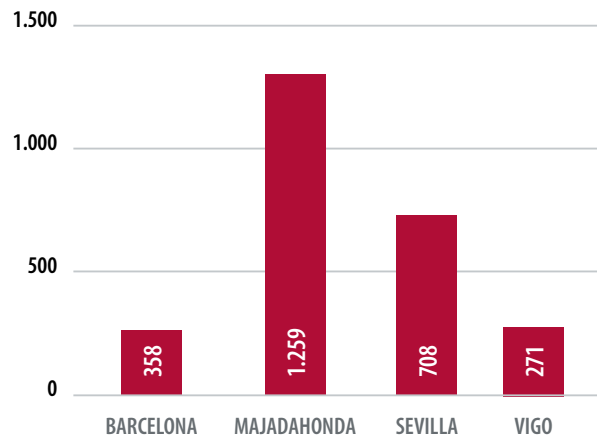
Durante 2011, se han realizado 2.596 encuestas telefónicas a pacientes hospitalarios de FREMAP. El sistema de encuesta telefónica se pone en marcha, en su primera fase, en el mes de Septiembre de 2010. En la encuesta, se solicita valoración, en escala de 1 a 10, sobre la "opinión global del servicio prestado" en el Hospital de FREMAP.

El Índice General de Satisfacción, con datos a Diciembre, es 8,5. El detalle por Hospital es el siguiente:

- Barcelona: 8,4
- Majadahonda: 8,6
- Sevilla: 8,6
- Vigo: 8,5

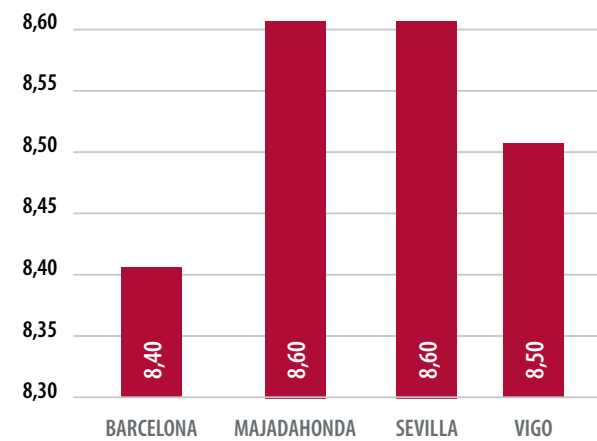
El objetivo para 2011 es 8,5.

### Encuestas Realizadas



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.

### Índice de Satisfacción



Fuente de datos: Sistema de Información Global SIGLO.



## 5.3 Proveedores

Como Entidad Colaboradora 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 el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, en adelante TRLCSP, como las Instrucciones y Directrices internas de FREMAP, y bajo estas premisas, la Mutua ha establecido desde la aplicación de la normativa de contratación pública, un plan de acción que ha permitido la adaptación al nuevo marco legal, así como la centralización de los procesos de 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 realiza un intenso seguimiento de los contratos, a través de los mecanismos establecidos en el TRLCSP, y en los procedimientos internos de contratación de la Mutua, potenciando la

figura del responsable del contrato como “garante” de la adecuada ejecución del mismo.

La relación por lo tanto entre ambas partes se fundamenta en el estricto cumplimiento de la legislación vigente, en una selección con el máximo respeto a la normativa de contratación pública y el cumplimiento diligente de los acuerdos y compromisos alcanzados.

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.

FREMAP, en materia de contratación, introduce, en su caso, elementos éticos, sociales y medioambientales, al amparo de lo establecido en la normativa contractual pública, nacional y comunitaria.

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.



Encuentro RSC y Voluntariado de FREMAP

### 5.4 Acción Social

FREMAP lleva inherente en su propia idiosincrasia el carácter eminentemente social, ya que mediante la prestación de un excelente servicio al trabajador mutualista, se produce de manera directa una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos. En consecuencia, con 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 desde la estrategia de la empresa. Así, en el *Plan Estratégico 2011-2013*, 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 de Acción Social (2010-2011), en el que se identifican y enumeran las diferentes actuaciones para su período de vigencia, buscando los objetivos de promoción del voluntariado social entre los empleados de FREMAP.

Dentro de la política de Acción Social, queremos destacar nuestro servicio de Readaptación Profesional para las personas que con motivo de un accidente de trabajo o enfermedad profesional han sufrido alguna incapacidad que les impida realizar las tareas profesionales que realizaba con anterioridad, abriendo de este modo nuevos caminos de autosuficiencia y capacitación alternativas.

#### 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 el año 2011, 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.



Campana Acción Social. Palma de Mallorca

- 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 los proyectos presentados 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 realizaciones de las campañas y acciones de voluntariado establecidas en el Plan de Acción Social, así como el desarrollo de programas locales con ONG's con las que estime colaborar. En el año 2011, FREMAP ha contado con 198 promotores repartidos por todo el territorio nacional, contando, en general, con 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 ONG's con las que tenemos acuerdos de colaboración a nivel nacional o local.

Los empleados de FREMAP dedican al voluntariado su tiempo libre. Por ejemplo, las personas que apoyan el proyecto del Comedor Social de Sevilla o aquellos que utilizan su período vacacional para colaborar con la Fundación África Directo.



## 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 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 2011</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 promotor de UPS, invitándoles a participar en las campañas.

*Fuente de datos: Acción Social de FREMAP.*

## Sensibilización y Formación

### Directores

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

### Encuentro Anual de Responsabilidad Social y Voluntariado

En el año 2011 se celebró el IX Encuentro. Se reunieron 90 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 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 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.

## Campañas Contempladas en el Plan Estratégico

Descripción del proyecto	Tipo de beneficiarios/intermediarios	Forma de trabajo	Financiación del proyecto	Periodicidad y resultados de actuación en 2011
<b>Recogida de alimentos</b>	Beneficiarios directos: todo tipo de personas en exclusión social. Intermediarios: Bancos de Alimentos locales y Casas de Acogida.	En todos los centros de FREMAP se realizarán recolecciones de alimentos no perecederos entre los empleados, pacientes y allegados de FREMAP, los cuáles serán entregados por los propios empleados a casas de acogida locales y bancos de alimentos de todo el territorio nacional.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	2 meses/año. Recaudación: 6.673 kg.
<b>Recogida de juguetes</b>	Beneficiarios directos: Niños. Intermediarios: Cruz Roja y Casas de Acogida locales.	En todos los centros de FREMAP se realizan recogidas de juguetes entre los empleados, pacientes y allegados de FREMAP, los cuáles serán entregados por los propios empleados a casas de acogida locales y Cruz Roja Española.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	2 meses/año. Recaudación: 3.716 juguetes.
<b>Donación de sangre</b>	Beneficiarios directos: Toda la población. Intermediarios: Cruz Roja.	FREMAP facilitará a la Cruz Roja la posibilidad de emplear sus espacios para que pueda realizar extracciones de sangre a empleados, pacientes y allegados que lo deseen.	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.	FREMAP facilitará a la Organización Nacional de Trasplantes la posibilidad de emplear sus espacios para divulgar información sobre dicha posibilidad de donación para que pueda ponerse en contacto con ellos todo empleado, mutualista, paciente y allegados que lo desee.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Permanente. Recaudación directa: no medible.
<b>Donación de mobiliario</b>	Beneficiarios directos: Personas beneficiarias de los proyectos de las ONG que recogen el material. Intermediarios: Fundación Remar, Fundación Bastida y otras asociaciones locales.	En las sedes en FREMAP en las cuales haya remodelación del mobiliario, los instrumentos que puedan ser aprovechables se donan a entidades de países de tercer mundo para la creación de escuelas, hospitales etc. El tipo de material más cedido es el sanitario.	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.	Los empleados y allegados de FREMAP podrán donar sus teléfonos móviles en desuso para su reciclaje, obteniendo una fuente de financiación para diversos proyectos sociales. Son los propios voluntarios los que remiten el móvil a la 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: ciudadanos afectados por el terremoto de Lorca. Intermediario: Ayuntamiento de Lorca.	Se explica a todos los empleados en qué consiste el proyecto beneficiario y se les pide la colaboración de un euro.	Donación voluntaria de empleados de FREMAP.	Un mes/año. Recaudación: 3.000 euros.
<b>Recogida de material de Ortopedia</b>	Beneficiarios directos: Países empobrecidos. Intermediarios: ONG Amputats de Sant Jordi.	FREMAP pondrá en sus centros información a cerca de la posibilidad de la donación de instrumental ortoprotésico en desuso por parte de los pacientes, para su reciclaje y posterior envío a países subdesarrollados.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	3 meses/año. Recaudación: 2.382 instrumentos.
<b>Venta de agendas</b>	Beneficiarios directos: beneficiarios del proyecto presentado por Las Hijas de la Caridad de San Vicente Paúl.	Los promotores de Acción Social venden agendas entre los empleados y allegados.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	1 mes/año. Recaudación: 5.533 euros.
<b>Venta de lotería</b>	Beneficiarios directos: beneficiarios del proyecto presentado por Las Hijas de la Caridad de San Vicente Paúl.	Los promotores de Acción Social venden lotería entre los empleados y allegados.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	1 mes/año. Recaudación: 5.288 euros.

Fuente de datos: Acción Social de FREMAP.

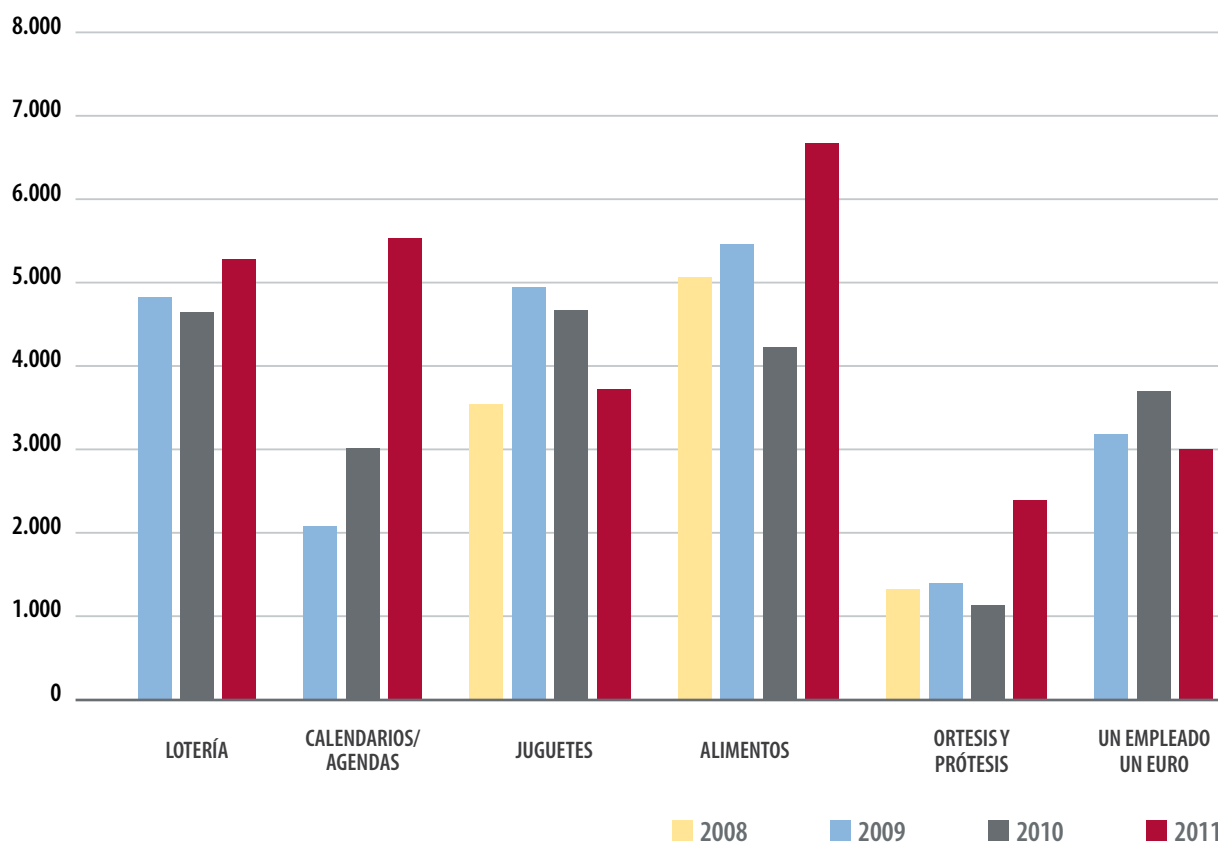


## Ejemplos de Campañas Locales

Descripción del proyecto	Tipo de beneficiarios/intermediarios	Forma de trabajo	Financiación del proyecto	Periodicidad y resultados de actuación
<b>Fiesta benéfica (Las Palmas)</b>	Beneficiarios directos: población en riesgo de exclusión. Intermediarios: Orden hospitalaria San Juan de Dios.	Donación directa de la recaudación en la fiesta.	Donación voluntaria de empleados y colaboradores de FREMAP.	Campaña puntual Recaudación : 1.190 euros.
<b>Recogida de material escolar (Vilagarcía de Arousa)</b>	Beneficiarios directos: niños necesitados de Piura, Perú. Intermediarios: Videssur.	Se recogió el material entre los empleados de FREMAP y una voluntaria lo transportó personalmente a Perú.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Campaña puntual. Recaudación directa: diverso material escolar.
<b>Recogida de ropa (Ciudad Jardín/Dos Hermanas)</b>	Beneficiarios directos: personas sin hogar. Intermediarios: Comedor Social San Juan de Dios.	Recogida de ropa en las oficinas de FREMAP.	Donación voluntaria de empleados, mutualistas, pacientes y allegados de FREMAP.	Campaña puntual. Recaudación directa: varias bolsas de ropa.

Fuente de datos: Acción Social de FREMAP.

## Resultados de las Campañas a Nivel Nacional



Fuente de datos: Acción Social de 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. El año 2009 se realizó la IV Edición que tiene carácter bianual.

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 niños necesitados de Africa, en Gabón”, de la ONG Videssur.

A finales de año se celebró el V Concurso de Proyectos Solidarios. Votaron un total de 1.655 empleados (un 9% más que la pasada edición). Los proyectos más votados fueron los siguientes:

- “Comedor Social Virgen de la Caridad” en Badajoz, de las Hijas de la Caridad de San Vicente Paúl.
- “Lar Tiberiades” en Mozambique, de la ONG Mans Mercedàries.



Entrega de cheque a Videssur



Entrega de cheque a África Directo



Entrega de cheque a Amputats de Sant Jordi



## Impacto Cuantitativo

Durante 2011 el dinero recaudado en las campañas fue para los proyectos ganadores del IV y V Concurso de Proyectos Solidarios:

ÁFRICA DIRECTO (Ganador IV Concurso)	HIJAS DE LA CARIDAD - Comedor Social de Badajoz (Ganador V Concurso)
Del día solidario: 3.181,66 €	Lotería: 5.288 €
Venta de muñecas: 1.152 €	Agendas: 5.533 €
<b>4.333,66 €</b>	<b>10.821,00 €</b>

Fuente de datos: Acción Social de FREMAP.

## Impacto Cualitativo

### FUNDACIÓN ÁFRICA DIRECTO

#### Beneficiarios directos:

- CONSULTAS EXTERNAS: 5.784 personas se acercaron a las consultas externas.
- INGRESOS: 2.376 personas fueron ingresadas en el hospital.
- PARTOS: 355 mujeres dieron a luz.
- TEST DEL SIDA: 1.632 personas realizaron el test del sida.
- TOTAL: 10.147 personas atendidas en el hospital.

#### Beneficiarios indirectos:

50.000 beneficiarios indirectos que desde que se inauguró Atupele en 2007 cuentan con un hospital de referencia. El dinero aportado por FREMAP en el 2011 se utilizó para diversas obras de mantenimiento.

## Evaluación y Seguimiento

Se realiza anualmente, contabilizando las recaudaciones pertinentes y mediante los informes elaborados por las ONG's colaboradoras.

## 5.5 Readaptación Profesional

Según se reconoce en el *Plan Estratégico 2011-2013* de FREMAP:

"Con nuestra actuación responsable, debemos contribuir al progreso de la sociedad, basándonos en la responsabilidad y la acción social comprometida."

En esta Dimensión Social se establecen varios objetivos, entre los que se encuentran "establecer prestaciones y servicios recuperadores que minimicen las consecuencias sociales, laborales y económicas de los accidentes de trabajo".

### HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE PAÚL

#### Beneficiarios directos:

- COMEDOR: 43.200 personas acudieron al comedor social.
- DUCHAS Y ROPEROS: 7.200 personas acudieron al servicio de duchas y ropero.
- FAMILIA: 4.996 personas accedieron a la ayuda prestada a familias necesitadas.
- TOTAL: 55.396 personas se beneficiaron de la ayuda de las Hijas de la Caridad en el entorno del comedor social.

#### Beneficiarios indirectos:

No contabilizados.

Con la readaptación profesional que FREMAP ofrece a sus accidentados, se hace realidad este objetivo, al proporcionarles una formación adecuada a sus capacidades, ayudándoles además en la búsqueda de un nuevo empleo.

La mayor parte de las prestaciones formativas concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales, para la formación y la reinserción laboral de personas con discapacidad, se han desarrollado en el Servicio de Readaptación Profesional. Desde 1972, este Servicio es

seña de identidad propia y exclusiva de FREMAP y fiel reflejo del Principio 22 de nuestra *Cultura de Empresa*, por el que se 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 las psíquicas, sociales y económicas.

Este servicio, de marcado carácter social, dispone de su propia estructura organizativa y permite trabajar la reincorporación laboral 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.
- Programas individualizados de Readaptación Profesional.

- Preparación para la búsqueda de trabajo y ayuda en la obtención del mismo.
- Creación de una bolsa de empleo, a través del Servicio de Intermediación Laboral (SIL).

Estas funciones se desarrollan en el Centro de Prevención y Rehabilitación de Majadahonda, que dispone de unas extraordinarias instalaciones con aulas, talleres y laboratorios para la realización de prácticas. Contamos con 17 profesores para estas actividades formativas.

Los alumnos reciben, gradualmente, el contenido del curso elegido y realizan las prácticas necesarias para desempeñar, de forma competitiva, su nuevo oficio. A esta experiencia formativa, hay que añadir una orientación laboral y búsqueda de empleo que se realiza desde el Servicio de Intermediación Laboral de FREMAP. De esta forma, casi un 80% de nuestros accidentados han conseguido integrarse en el mercado laboral, desde la puesta en marcha del servicio en 1972.

READAPTACIÓN PROFESIONAL	
Atención Telefónica	Autocad
Autoedición	Carpintería de Aluminio
Calidad Industrial	Contabilidad
Electricidad Industrial	Ebanistería
Informática Administrativa	Electrónica
Restauración del Mueble Antiguo	Jardinería
Restauración de Máquinas de Autoservicio	Zapatería
Cultura Básica	

Próximamente queremos impartir nuevos cursos como: mecánica rápida para automóviles, fotografía digital y diseño gráfico.

Asimismo, la Comisión de Prestaciones Especiales concede becas de estudio a los alumnos (todos ellos trabajadores de empresas mutualistas) que desarrollan estos cursos y cuando finalizan, si proyectan crear una empresa o trabajar como autónomos, se les conceden ayudas sociales para la instalación y puesta en marcha de su negocio.

En definitiva, queremos conseguir la readaptación profesional de aquellos trabajadores que se encuentran en situación de invalidez permanente, con objeto de que puedan reincorporarse de nuevo al mundo laboral.

En 2011, 142 accidentados realizaron alguno de los programas formativos, recibiendo un total de 11.854 acciones formativas, con un coste de 566.426,72 euros.



*Empleada. Oficina de Cuenca*

# 6. Dimensión Ambiental

- 6.1 Medio Ambiente ..... pág. **62**
- 6.2 Objetivos Medioambientales ..... pág. **64**
- 6.3 Sensibilización, Responsabilidad y Concienciación sobre la Necesidad de Proteger y Preservar el Entorno ..... pág. **74**
- 6.4 Comunicación Medioambiental, Interna y Externa ..... pág. **75**



## 6.1 Medio Ambiente

El respeto a la Naturaleza es uno de los principios de la *Cultura de Empresa* de FREMAP, que se materializa en el cumplimiento de la normativa y la mejora continua de su gestión ambiental.

Consecuentemente con ello, la Dirección General de FREMAP ha desarrollado y establecido la Política Medioambiental de la Empresa, entendiendo como tal el conjunto de directrices y objetivos generales que guían las actuaciones de la misma en relación con la protección del medio ambiente.

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

### 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.



Empleada. Oficina de Alcobendas

## 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 2011, 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.



Certificado del Sistema de Gestión, 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.



Día del Árbol. Majadahonda

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 2011 ascendió a 330.368,26 euros.

Aspectos Medioambientales de FREMAP en 2011, valorados como significativos:

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: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2011.



## 6.2 Objetivos Medioambientales

### Generación de Residuos Químicos

El objetivo previsto, para el ejercicio 2011, se ha establecido en la no superación de 22 cl. por disparo de Rayos X en cada centro, salvo en los que exista duplicadora, que será de 30 cl.

El resultado a diciembre 2011 es de 23,08 cl/disparo, frente a los 24,04 cl/disparo. del ejercicio anterior.

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

Se ha planificado la digitalización de las salas de revelado de todos los Centros Asistenciales de FREMAP, en aras de una mayor calidad asistencial y eliminación de este tipo de residuos.

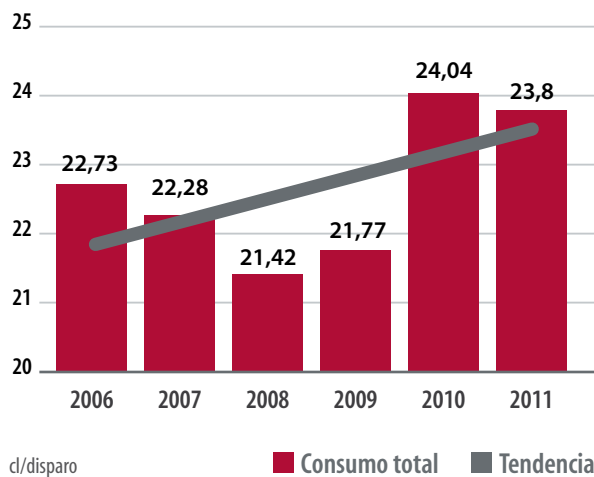
Gráficamente se presenta la evolución de este residuo.



Empleadas. Oficina de Alcobendas

### Centros Asistenciales

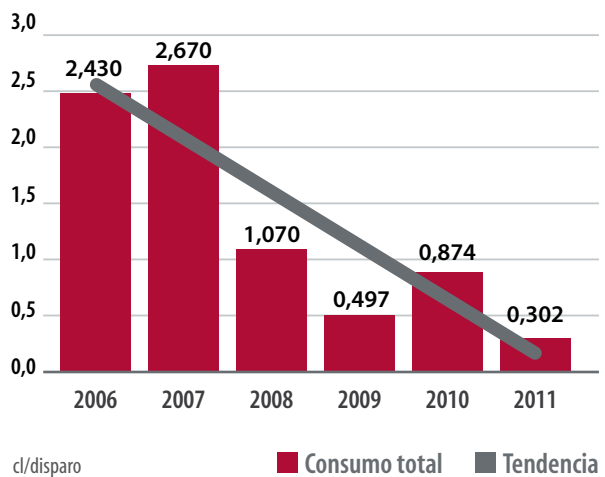
#### Consumo líquidos de Rx



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2011.

### Hospitales

#### Consumo líquidos de Rx



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2011.



## Consumo de Electricidad

### Grandes Centros de FREMAP

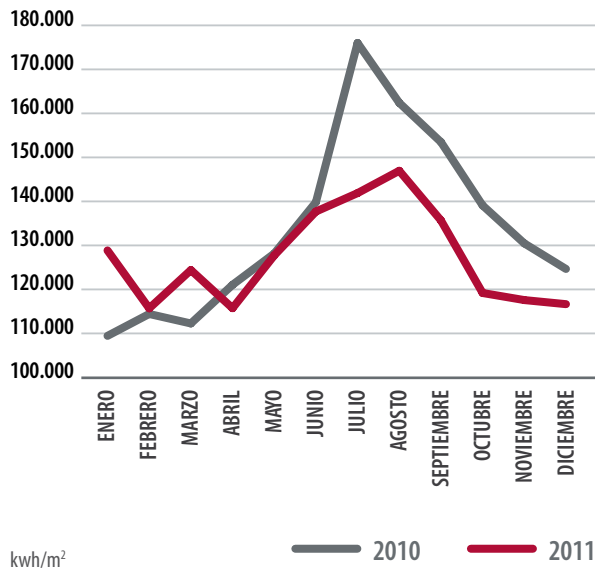
En este apartado se recoge la información relativa a los consumos de energía eléctrica correspondiente a los Hospitales de FREMAP (Majadahonda, Sevilla, Barcelona y Vigo), las oficinas de FREMAP Capitán Haya (Madrid) y la Sede Social de FREMAP en Majadahonda.

A continuación, se presenta gráficamente la evolución de los consumos de energía eléctrica durante los años 2011 y 2010, en estos centros.

### Sede Social

En 2011, se ha conseguido una reducción del 5,16% en el consumo de energía eléctrica, respecto de año anterior.

### Consumo de Electricidad



Fuente de datos: Sistema Gestión Medioambiental.

Destacar las actuaciones medioambientales llevadas a cabo en el edificio Sede Social de FREMAP en Majadahonda, durante 2011, consistentes en la instalación de 850 m<sup>2</sup> de lámina de control solar en todas la vidrieras exteriores del edificio, así como la incorporación de globos para alumbrado eléctrico de policarbonato antiluminico equipados con láminas de halogenuros metálicas de 100 w.



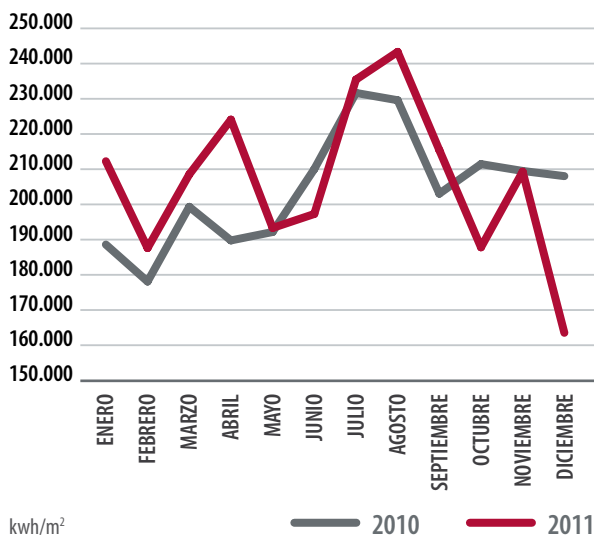
Empleados. Hospital de Barcelona



## Hospital de Barcelona

En 2011, este hospital ha visto incrementado el consumo de energía eléctrica en un 1,09% respecto del consumo en 2010. Este centro está proceso de renovación de sus instalaciones.

### Consumo de Electricidad

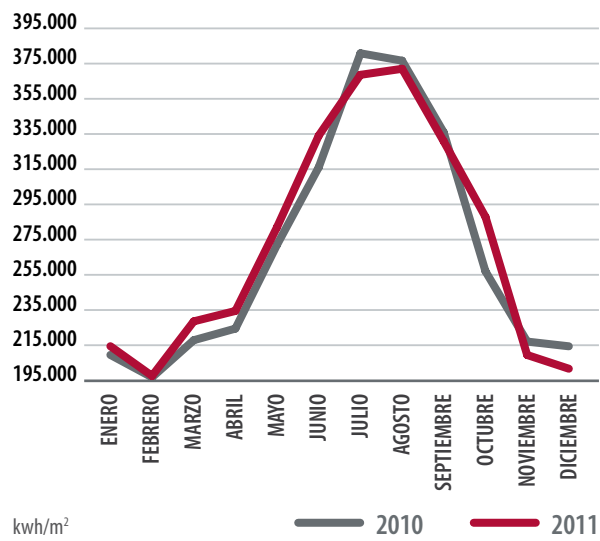


Fuente de datos: Sistema Gestión Medioambiental.

## Hospital de Sevilla

La evolución del consumo de energía eléctrica en este Hospital, se ha visto incrementada un 1,34%, habiendo puesto en marcha medidas administrativas orientadas al ahorro energético.

### Consumo de Electricidad

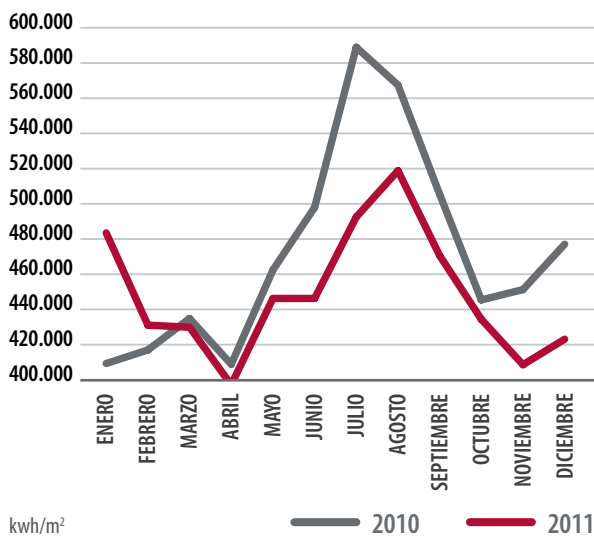


Fuente de datos: Sistema Gestión Medioambiental.

## Hospital de Majadahonda

En 2011 se ha producido una disminución del 3,75% en el consumo de energía eléctrica, respecto del año anterior.

### Consumo de Electricidad

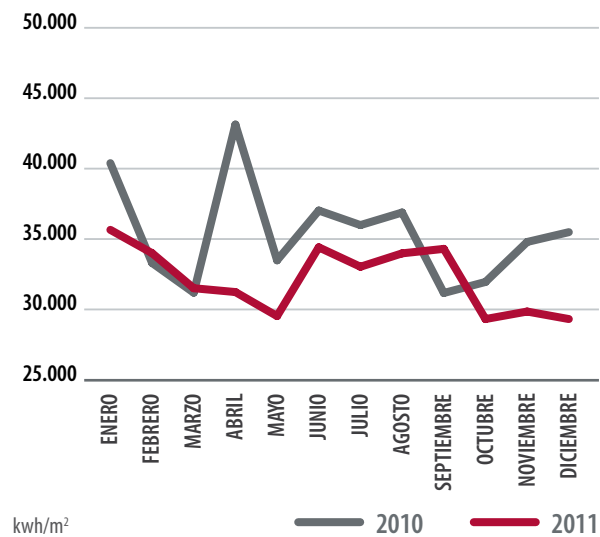


Fuente de datos: Sistema Gestión Medioambiental.

## Hospital de Vigo

En este ejercicio, se ha conseguido una reducción del 9,09% del consumo de energía eléctrica, respecto del año anterior.

### Consumo de Electricidad



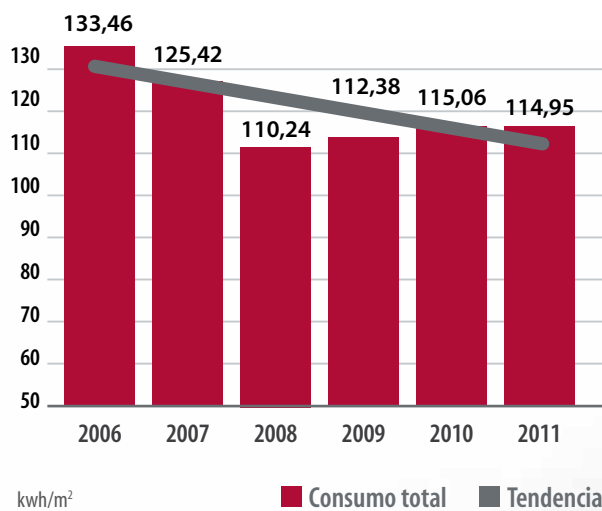
Fuente de datos: Sistema Gestión Medioambiental.



### Centros Asistenciales/UPS

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 2011 arrojan un resultado de: 114,95 kwh/m<sup>2</sup>. La evolución del consumo de energía eléctrica en las UPS de FREMAP queda reflejada en el gráfico correspondiente a la serie de los últimos seis años.

#### Consumo de Electricidad



kwh/m<sup>2</sup>

Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2011.





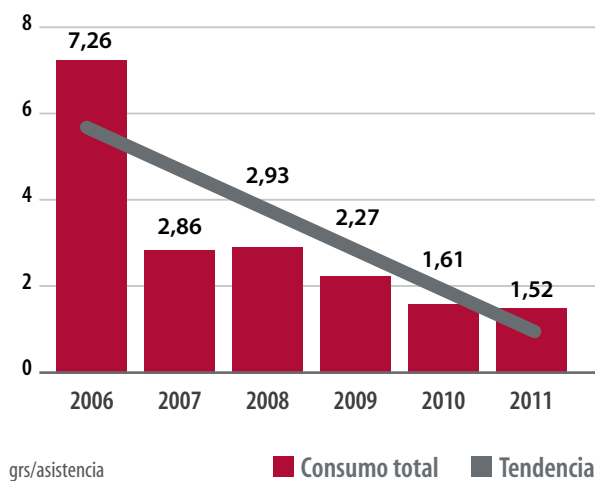
## Generación de Residuos Biosanitarios

El objetivo existente se ha establecido en la generación de no más de 8 grs/asistencia en cada centro. El resultado a diciembre de 2011 es 1,52 grs/asistencia, frente a los 1,61 grs/asistencia del ejercicio anterior.

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

### Centros Asistenciales

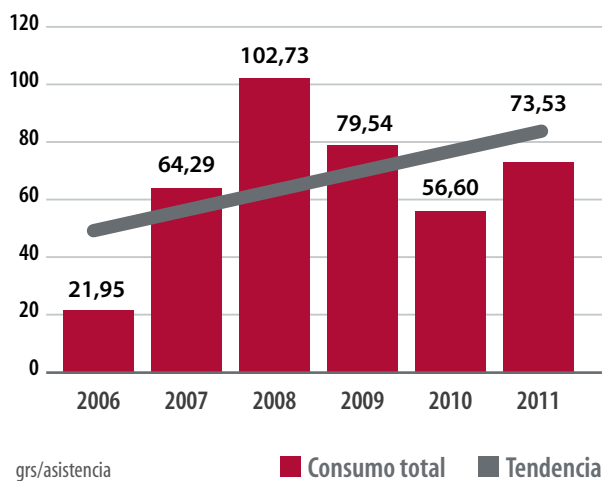
#### Consumo de biosanitarios



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2011.

### Hospitales

#### Consumo de biosanitarios



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2011.

Oficina de Algeciras





Hospital de Barcelona

### Consumo de Agua

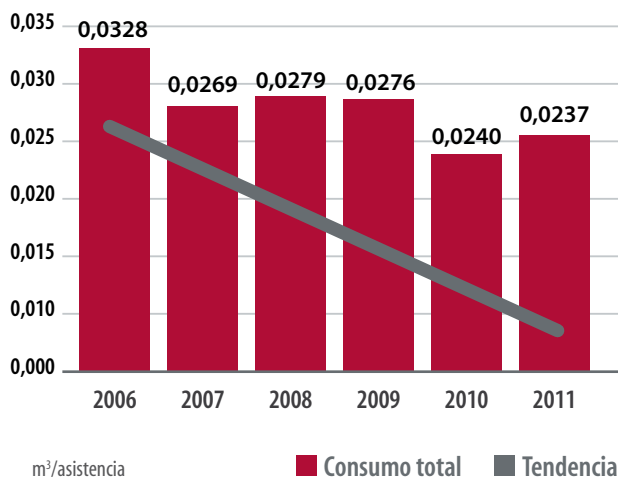
Todos los centros de FREMAP tienen como objetivo la no superación de 0,050 m<sup>3</sup>/asistencia.

El resultado de consumo de agua, a diciembre de 2011, ha sido de 0,0237 m<sup>3</sup>/asistencia, frente a los 0,0240 m<sup>3</sup>/asistencia del ejercicio anterior.

Gráficamente, se presenta la evolución de consumo.

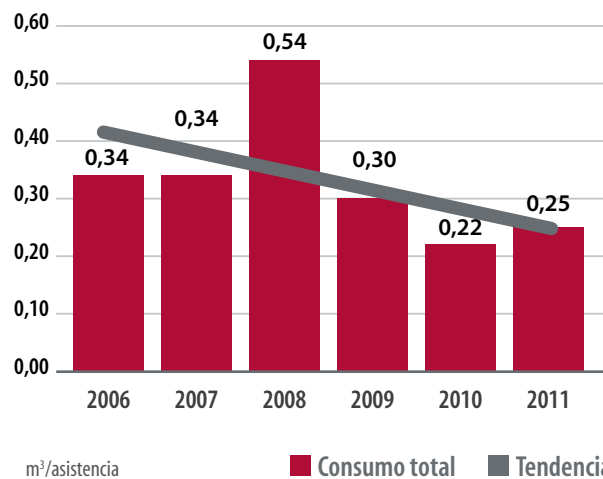
### Centros Asistenciales

#### Consumo de agua



### Hospitales

#### Consumo de agua



Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2011.

Fuente de datos: Informe de Calidad y Medio Ambiente FREMAP 2011.



Gimnasio de Monzón



## Compromiso con el Desarrollo Sostenible

FREMAP ha licitado el suministro de equipos de revelado digital de imágenes para las placas de RX en todos sus Centros Asistenciales, lo que supondrá no solo una mejora sustancial del servicio en el diagnóstico de pacientes, sino también a nivel medioambiental supondrá la reducción y posterior eliminación de líquidos de revelado que utilizan las actuales máquinas de procesado que serán sustituidas a lo largo de los años 2012 y 2013.



## Consumo de Papel

FREMAP contribuye a crear un mundo más sostenible, estableciendo políticas que ayuden a cuidar el entorno, comprometiéndose a consumir papel producido con certificaciones FSC y PEFC, asegurando, de este modo, los criterios de sostenibilidad medioambiental a lo largo de toda la cadena de suministro de papel.

PAPEL	2009	2010	2011
Consumo (en kgrs.)	117.587	116.564	<b>112.800</b>
Consumo por empleado	29,86	29,88	<b>28,52</b>

Fuente de datos: Sistema de Gestión Medioambiental.

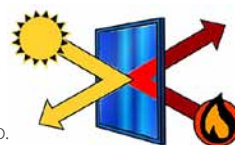
## Actuaciones de Eficiencia Energética

### Sede Social

- Instalación de láminas de control solar: en 2011, se han instalado, en todas las vidrieras exteriores del edificio de la Sede Social de FREMAP, 850 m<sup>2</sup> de láminas de control solar, pretendiendo aumentar la inercia térmica del edificio, y consiguiendo con ello una reducción del consumo energético, compatible con una temperatura de confort.

#### Verano

Rechaza hasta el 50% de la energía solar y el deslumbramiento.



#### Invierno

Evita que se escape hasta el 20% del calor interior.

- Sustitución de los equipos de iluminación exterior: se han sustituido una treintena de farolas de vapor de mercurio y 250 w de potencia por equipos de policarbonato antiluminico con lámparas de halogenuros metálicos de 100 w, de mayor rendimiento y vida útil más elevada. Con esta medida, se espera reducir el consumo de esta instalación en un 40% y la contaminación lumínica en toda la superficie de la parcela en la que se ubica el edificio.

### Hospital Majadahonda

- Utilización de tecnología LED en los quirófanos del Hospital de Majadahonda, así como en los ascensores.

## Indicadores de Desempeño Medioambiental

Aspectos Medioambientales	Total	Empleado	Unidades
Tóner	3.347	0,84	Unidades
Papel-Cartón	143.043	-	Kilogramos
RR Sanitarios Urbanos	810.709	-	Kilogramos
Pilas	6.075	1,54	Unidades
Fluorescentes	4.867	1,23	Unidades

Fuente de datos: Sistema de Gestión Medioambiental.

### Emisiones a la Atmósfera

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 con 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>	2.626	t/año
CO	0,367	t/año
SO <sub>2</sub>	0,322	t/año
NO <sub>x</sub>	2,089	t/año

Fuente de datos: Informe OCA, según RD 833/1975

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.



Centro asistencial. Barcelona Puerto

Los datos de consumo, correspondientes a 2011, 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	625.000 l/año

Fuente de datos: Informe OCA, según RD 833/1975

### Emisiones de gases efecto invernadero

Emisiones Directas	Toneladas de CO <sub>2</sub>	Fuente de Datos
Combustible	1.706,25	Fuente: GHC Protocol "CO <sub>2</sub> Emissions from fuel use in facilities"
Transporte privado	835,00	Fuente: IDEA-Guía de vehículos turismos de venta en España, con indicación de consumos y emisiones CO <sub>2</sub> . 12ª Edición-Diciembre 2008
Electricidad	6.952,57	Fuente: La media del Sistema Eléctrico Español correspondiente al año 2007
Papel	338,40	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	681,21	Fuente: Datos facilitados por el Observatorio Regional del Cambio Climático en la Región de Murcia

Método de cálculo utilizado: Sistema E-CO<sub>2</sub>, Responsabilidad Social frente al cambio climático elaborado por el Gobierno de la Región de Murcia.



Cocinero. Hospital de Barcelona

## 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 kms. 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 2011.

Hospital	Indicador	Resultado
Majadahonda	9,00 cl./servicio	<b>1,85 cl./servicio</b>
Sevilla	9,00 cl./servicio	<b>1,90 cl./servicio</b>
Barcelona	9,00 cl./servicio	<b>0,77 cl./servicio</b>
Vigo	9,00 cl./servicio	<b>1,40 cl./servicio</b>

Fuente de datos: Sistema de Gestión Medioambiental





Empleado. Oficina de Algeciras

### Utilización de Productos Respetuosos con el Medioambiente

FREMAP incorpora, en sus contratos de servicio, cláusulas que garanticen el cumplimiento de la legislación medioambiental, la utilización de productos respetuosos con el medio ambiente, la utilización de productos biodegradables y el uso de productos que no 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 han adoptado 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.
- 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.



## 6.3 Sensibilización, Responsabilidad y Concienciación sobre la Necesidad de Proteger y Preservar el Entorno



*Día del Árbol. Valladolid*

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 Gestión Medioambiental 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, 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.



*Jornada de replantación de árboles en la Sierra del Espadán*

## 6.4 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 de los procedimientos FREMAP-03 y 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.

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 y 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 sido la siguiente:

TIPOS	2007	2008	2009	2010	2011	% Reducción en el Período
Residuos químicos cl/Rx	22,28	21,42	21,77	24,04	23,08	+3,59 (1)
Consumo de agua m <sup>3</sup> /asistencia	0,0269	0,0279	0,0276	0,022	0,024	-10,78
Consumo de electricidad kwh/m <sup>2</sup>	125,42	110,24	112,38	115,06	114,94	-8,38
Residuos biosanitarios grs/asistencia	2,86	2,93	2,27	1,61	1,52	-46,85

(1) En relación con los resultados de consumo de los residuos químicos, procedentes de los líquidos de revelado y fijado de las placas de Rx, la dirección de FREMAP, ha licitado el suministro de equipos de digitalización de Rx como dotación para todos los centros asistenciales de FREMAP.



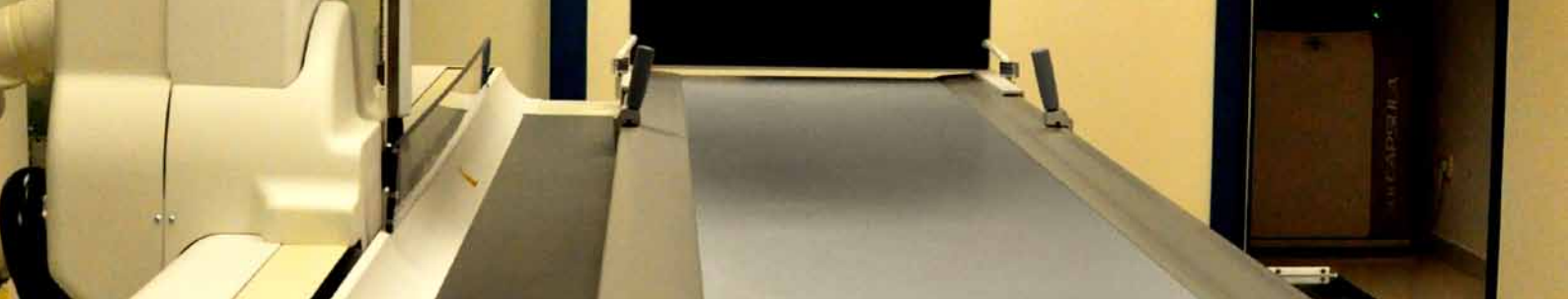


# 7



## Dimensión Económica

- 7.1 Sostenibilidad Económica \_\_\_\_ pág. **78**
- 7.2 Cuotas Recaudadas \_\_\_\_\_ pág. **79**
- 7.3 Resultados de Gestión \_\_\_\_\_ pág. **79**



## 7.1 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 gastos de los ingresos y dotadas las reservas hasta el límite máximo autorizado, se retorna el exceso del resultado positivo de cada una de las contingencias al Sistema de la Seguridad Social con la siguiente distribución:

- Contingencias profesionales: el 50% del resultado se destina a dotar la Reserva de Estabilización y el otro 50% restante se ingresa al Fondo de Prevención y Rehabilitación.
- Contingencias comunes: una vez dotada la Reserva de Estabilización (25% de las cuotas percibidas en el ejercicio), la diferencia se ingresa en el Fondo de Reserva de la Seguridad Social.
- Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos: cada Mutua destinará, al menos, el 80% del resultado para la dotación de la Reserva de Estabilización. El resultante se ingresa a la Reserva de Estabilización de Cese de Actividad en la Tesorería General de la Seguridad Social. Para este ejercicio, el porcentaje que ha establecido el Ministerio de Trabajo e Inmigración en la orden de cotización anual es el 2,20% del resultado del ejercicio.

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.



## 7. Dimensión Económica

### 7.2 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:

AÑO	Cuotas	Trabajadores Protegidos	Empresas Asociadas
2011	2.578.073.958,80	3.873.725	343.108
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

*Fuente de datos:* Cuentas Anuales 2011.

Las provincias con mayor recaudación en millones de euros han sido Madrid (638,77), Barcelona (246,50), Sevilla (150,76), Valencia (99,27), Málaga (80,24), Cádiz (63,65) y Vizcaya (61,31).

Por volumen de cuotas recaudadas, FREMAP ostenta una cuota de mercado del 25,27% del Sector de Mutuas.

*Fuente de datos:* Informe Económico del Sector de Mutuas. AMAT 2011.

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

### 7.3 Resultados de Gestión

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

El resultado ajustado del ejercicio asciende a 255,24 millones de euros, de los que 186,93 corresponden a la gestión de contingencias profesionales, 37,54 millones a contingencias comunes y 30,77 al cese de actividad de los trabajadores autónomos.

FREMAP generó, en 2011, el 24,78% del resultado a distribuir del Sector de Mutuas.

AÑO	Resultado de Gestión	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad
2011	255,24	186,93	37,54	30,77
2010	226,68	156,02	66,47	4,19
2009	251,96	230,42	21,54	--
2008	425,17	360,80	64,37	--
2007	716,18	658,23	57,95	--

*Fuente de datos:* Informe Económico del Sector de Mutuas. AMAT 2011.



# FREMAP

FREMA  
FUNDACIÓN  
DE LUNES A  
DE 8:00H. A  
18:00H.

Empleados. Oficina de Algeciras



# 8.

## Global Reporting Initiative

8.1 Contenidos Básicos GRI \_\_\_\_\_ pág. 83



## 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.

**Cese de actividad.** Prestación económica por las Mutuas a los trabajadores autónomos por cese de actividad.

**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.

**OT.** Organización Territorial.

**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.

**UPS.** Unidad de Prestación de Servicios.



## 8.2 Contenidos Básicos GRI

El presente Informe cubre el periodo 2011 y es el noveno Informe de Responsabilidad Social de FREMAP. Estos informes se elaboran anualmente, correspondiendo al año 2010 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.	8-9	
1.2.	Descripciones de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	14-15	
2. Perfil de la organización		Páginas	
2.1.	Nombre de la organización.	12	
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	12-13	
2.3.	Estructura operativa de la organización.	21, 30, 31	
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	12	
2.5.	Número de países en los que opera la organización.	83	España.
2.6.	Naturaleza jurídica de la propiedad y forma jurídica.	12	
2.7.	Mercados servicios.	13	
2.8.	Dimensiones de la organización informante.	13, 21, 30, 31, 36, 79	
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	20, 32, 83	Plan Estratégico de FREMAP 2011-2013.
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	17	



## Perfil

<b>3. Perfil de la memoria</b>		Páginas	
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	83	
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente.	83	
3.3.	Ciclo de presentación de memorias.	83	
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria.	93	
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>			
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria.	8,93	
3.6.	Cobertura de la memoria.	8-19,21,24,32	
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	84	No existen limitaciones.
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	84	Por la naturaleza de las mutuas, este supuesto no aplica.
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	93	
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	84	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.	84	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.	83-92	
<b>Verificación</b>			
3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	93	



## Perfil

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		Páginas	
4.1.	Estructura de gobierno de la organización.	21, 30, 31	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.	85	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.	85	Ninguno.
4.4.	Mecanismos de los accionistas para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	85	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.	85	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.	14, 30, 31	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.	85	Artículo 34 de Reglamento de Colaboración de Mutuas.
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y el estado de su implementación.	20, 24, 32	
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión.	30, 31, 32	
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	31-33, 47-51, 79	
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>			
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	12, 14, 15, 71, 78	
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	20, 22, 23, 26, 53, 54, 62, 75	
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	16, 33, 53, 55, 57, 58, 74	
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	21-23	
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	21, 25, 85	Documento Cultura de Empresa.
4.16.	Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación.	25, 85	Participación de la organización Territorial en la elaboración del Documento del Código de Conducta.
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.	8, 12-15, 22-24, 26, 32, 43, 47, 55, 56, 74	

## Indicadores de desempeño

### Enfoque de Gestión Económica (Páginas 78-79)

Dimensión Económica		Páginas	
<b>Aspecto: Desempeño Económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	78, 79, 86	Ver Informe Anual.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	14, 63, 70, 71, 73	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	42	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	86	Únicamente se contemplan las bonificaciones de contratación.
<b>Aspecto: Presencia en el Mercado</b>			
EC5	Diferencias entre el salario mínimo local y el de la Entidad.	86	Salario de convenio superior al SMI.
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	86	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.	52, 86	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.	8, 12, 14, 15, 42, 45, 46, 55, 56, 58, 63, 70, 78, 79	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos incluyendo el alcance de dichos impactos.	14, 15, 22, 23, 58	



## Enfoque de Gestión Ambiental (Páginas 63-75)

Dimensión Ambiental		Páginas	
<b>Aspecto: Materiales</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	63-75	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	63-75	
<b>Aspecto: Energía</b>			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	65-75, 87	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.	65-75	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras de eficiencia.	70	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	65-75, 87	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.	65-75, 87	El indicador se presenta parcialmente por la dificultad técnica de medición.
<b>Aspecto: Agua</b>			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	87	El agua utilizada en nuestros centros procede de la red pública, salvo en el Hospital de Majadahonda, donde existe captación destinada exclusivamente a riego en cantidad inferior al límite legal. (Art. 21 Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente de Agua en la Ciudad de Madrid).
EN9	Fuentes de agua.	87	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.	65-75, 87	El agua utilizada procede de la red pública.
EN11	Espacios naturales protegidos.	65-75, 87	FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.
EN12	Impacto en espacios naturales protegidos.	65-75, 87	FREMAP en el proceso de sus actividades no afecta negativamente a espacios naturales protegidos ni a especies protegidas.
EN13	Hábitats restaurados.	65-75, 87	El impacto de las actividades de FREMAP en este aspecto, no es significativo.



## Enfoque de Gestión Ambiental (Páginas 65-75)

Dimensión Ambiental		Páginas	
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>			
EN14	Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	65-75, 88	El impacto de las actividades de FREMAP en este aspecto, no es significativo.
EN15	Especies protegidas.	65-75, 88	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.	70,71	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	70,71	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	70,71,88	El indicador se presenta parcialmente por la dificultad técnica de medición.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	70,71	
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	88	
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.	65-75	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	88	Al cierre de esta memoria no hay constancia de este tipo de incidencias.
EN24	Transporte de residuos.	63,75	
EN25	Identificación de los recursos hídricos.	88	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.	65-75	El indicador se presenta parcialmente por la dificultad técnica de medición.
EN27	Empaquetado de productos.	63	
<b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b>			
EN28	Incumplimientos de la normativa.	88	No se han producido.
<b>Aspectos: Transporte</b>			
EN29	Reducción de residuos.	65-75	
<b>Aspecto: General</b>			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	63, 88	Gestión de residuos: 318.709 euros. Certificación: 5.996 euros. Verificación memoria: 5.663 euros.





## Enfoque Prácticas Laborales y Ética del Trabajo (Páginas 36-39, 44-46)

Prácticas Laborales y Ética del Trabajo		Páginas	
<b>1. Estrategía y Análisis</b>			
<b>Aspecto: Empleo</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	36	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	36, 37, 89	La responsabilidad operativa sobre aspectos laborales recae sobre el Subdirector General de Recursos Humanos.
LA3	Beneficios sociales específicos para los empleados con jornada completa.	42	
<b>Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores</b>			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	89	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.	89	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.	44, 45, 89	100%.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	89	El índice de absentismo de 2011 es: AT + EP= 0,15 REM + RLN=0,28 CC=2,73
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.	44-45	
LA9	Asuntos de salud y seguridad laboral.	44-46	
<b>Aspecto: Formación y Educación</b>			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	38, 89	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, 89	Para más información ver Informe Anual FREMAP 2011.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	89	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.	37, 89	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.	40	



## Enfoque Derechos Humanos (Páginas 36, 38)

Derechos Humanos		Páginas	
<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.	90	100%. Todas las inversiones sujetas a licitaciones incorporan criterios medioambientales, éticos y sociales conforme al texto Refundido Ley de Contratos del Sector Público.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	52, 90	100%. Todos los contratos sujetos a licitaciones incorporan criterios medioambientales, éticos y sociales conforme al texto Refundido Ley de Contratos del Sector Público.
HR3	Formación en materia de derechos humanos.	36, 38, 90	100% empleados. Adhesión Pacto Mundial e Informe de Progreso. Declaración Universal DDHH en sitio INDICO-Responsabilidad Social.
<b>Aspecto: No Discriminación</b>			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	90	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.	90	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.	90	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.	90	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.	90	100%
HR9	Derecho de los indígenas.	90	No se producen.



## Enfoque de Gestión Social (Páginas 12,14-15,22,31,37)

Sociedad		Páginas	
<b>Aspecto: Comunidad</b>			
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.	37,41	
<b>Aspecto: Corrupción</b>			
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12,31,91	100% de unidades de negocio analizadas a través del Servicio de Auditoría Interna.
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	91	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.	91	No se han producido.
<b>Aspecto: Política Pública</b>			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	14,15,91,22,23	La participación se lleva a cabo mediante acuerdos de colaboración. Ver cuadro grupos de interés páginas 22-23.
S06	Valor de las aportaciones financieras a partidos políticos.	91	Debido a condición legal de la Entidad no existe la posibilidad de aportaciones económicas a partidos políticos o a instituciones relacionadas.
<b>Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal</b>			
S07	Prácticas monopolísticas.	91	No se han producido.
<b>Aspecto: Cumplimiento Normativo</b>			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarios derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	91	Al cierre de esta memoria no se tiene constancia de sanciones de este tipo.



## Enfoque de Responsabilidad sobre Producto (Páginas 31-33, 47-51)

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.	31-33, 47, 48, 51	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	52, 92	100%
<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.	13, 16, 22, 23, 32, 33, 47, 92	Los servicios de FREMAP están regulados reglamentariamente.
PR4	Número de incumplimientos de los códigos voluntarios.	92	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.	47-51	
<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.	92	La normativa legal limita la publicidad y las campañas de marketing.
PR7	Número de incidentes fruto del incumplimiento de la regulación relativa a marketing.	92	No se han producido incumplimientos.
<b>Aspecto: Privacidad del Cliente</b>			
PR8	Número total de reclamaciones relacionadas con la protección de datos.	92	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.	92	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 3.0) 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 nuestros grupos de interés 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.

La Responsabilidad Social se integra en la estrategia de la entidad que se articula mediante el *Plan Estratégico 2011-2013*, siendo sus tres dimensiones, el aspecto definitorio de la materialidad de la memoria.

Es importante señalar que el presente informe se complementa con el informe económico 2011, 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 a la Subdirección General de Recursos Humanos de FREMAP, a través del número de fax 91 626 55 28.

Fecha de edición: Junio 2012.



# Verificación del Informe Anual de Responsabilidad Social

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 018/12**

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

**FREMAP**

Titulada: **INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2011**

Y con número de depósito legal: M-23039-2012

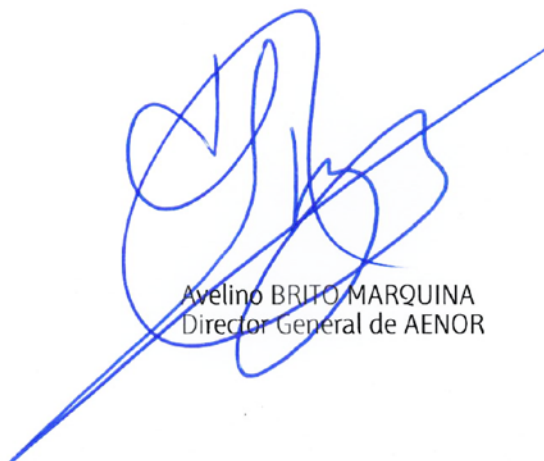
Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A\***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.0 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 19 de junio de 2012, 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-032/12 de fecha 31 de mayo de 2012 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://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 20 de junio de 2012



Avelino BRITO MARQUINA  
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       Proveedor       Sociedad  
 Empleado       Administración Pública       \_\_\_\_\_

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

- Valoración de la información facilitada en el Informe en el 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:

---

---

---

---

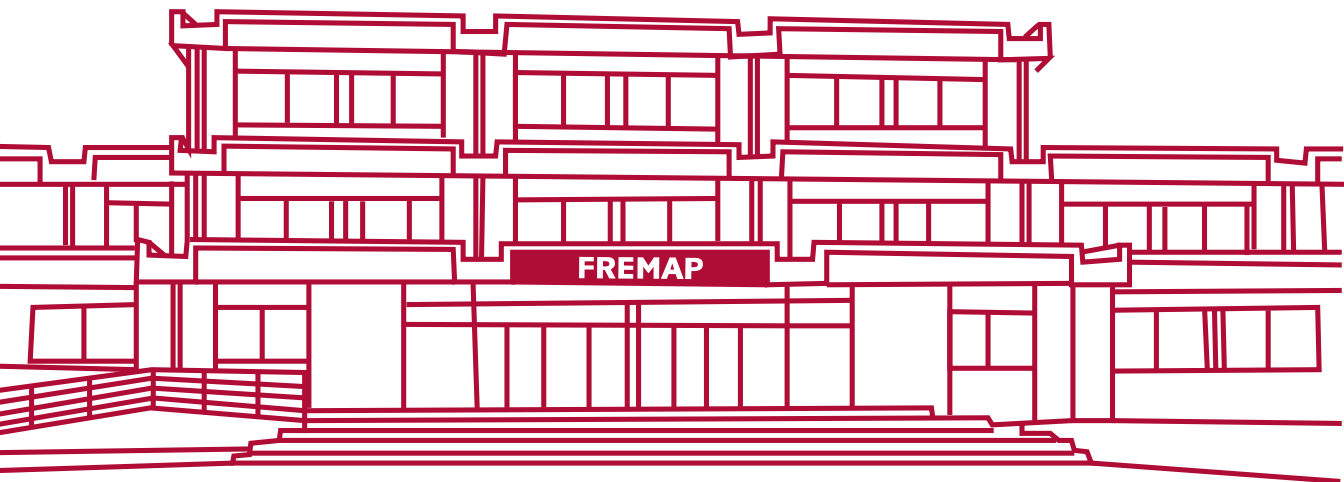
---

---

---

---

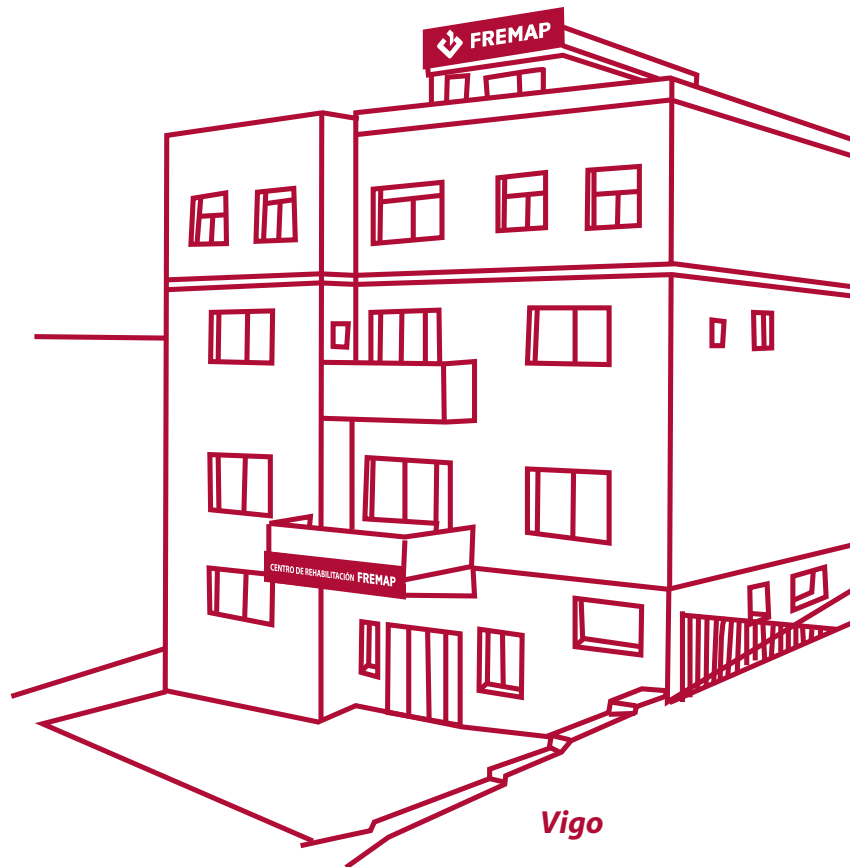
# Red Hospitalaria



Majadahonda



Barcelona



Vigo



Sevilla







# FREMAP

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

Carretera de Pozuelo, 61  
28222 Majadahonda (Madrid)  
Teléfono: 91 626 55 00  
[www.fremap.es](http://www.fremap.es)



**FREMAP ASISTENCIA**  
**900 61 00 61**  
24 h.

