



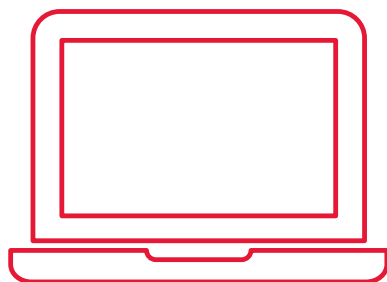
*Resumen*  
**Informe Anual 2017**





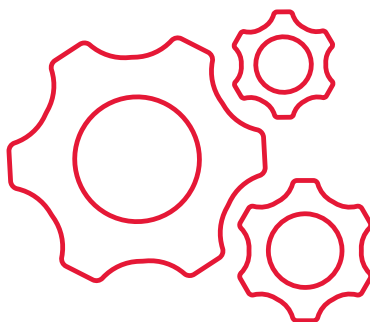
*Resumen*  
**Informe Anual 2017**

# Índice



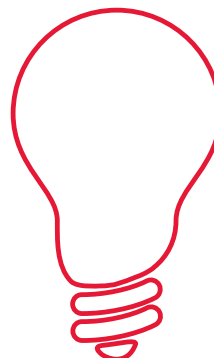
## 1.

### Presentación



## 2.

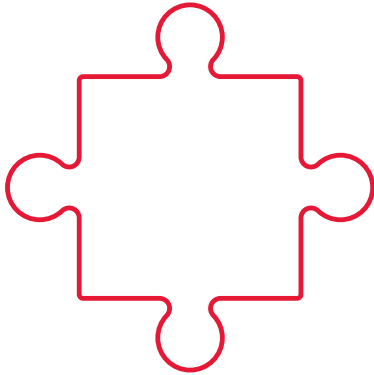
### Gobierno Corporativo



## 3.

### Prestación de Servicio Excelente

Carta del Presidente ..... 3	Marco Legal ..... 15	Recursos Humanos ..... 21
Carta del Director Gerente ..... 6	Órganos de Gobierno ..... 16	Calidad en el Servicio ..... 23
FREMAP y sus Cifras ..... 8	Órganos de Participación ..... 17	
Estrategia y Logros ..... 10	Organización ..... 18	
	Sistemas de Control ..... 19	



**4.**

**Contribución  
a la Mejora  
del Sistema**



**5.**

**Contribución a la  
Eficiencia de Nuestros  
Mutualistas**

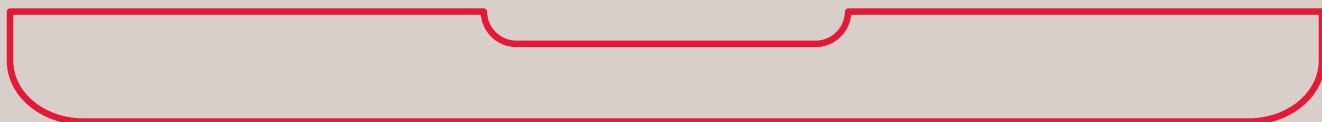


**6.**

**Contribución  
al Progreso  
de la Sociedad**

Información General ..... 27	Empresas y Trabajadores ..... 39	Comisión de Prestaciones Especiales ..... 47
Contratación ..... 28	Prevención de Riesgos Laborales ..... 41	Readaptación Profesional ..... 48
Cuentas Anuales ..... 29	Siniestralidad ..... 42	Gestión Medioambiental ..... 49
	Asistencia Sanitaria ..... 44	Acción Social ..... 50
		Responsabilidad Social de FREMAP ..... 51

# 1. Presentación





## Carta del Presidente

Distinguidos empresarios-mutualistas y empleados, un año más, resulta para mí un gran honor y grata satisfacción, dirigirme de nuevo a todos vosotros.

Durante 2017 no han faltado retos a los que nos hemos tenido que enfrentar, en un contexto en el que tanto FREMAP como el resto de las Mutuas, hemos estado desarrollando nuestra actividad, al igual que, como ya indiqué en 2016, huérfanas del obligado desarrollo reglamentario, que estaba previsto en la Ley de Mutuas, y que debía ser aprobado antes de finales de junio de 2015.

Sin perjuicio de lo anterior FREMAP, como es propio de la Mutua líder, a través de su Asociación, AMAT, que he tenido el privilegio de presidir hasta el mes de marzo pasado, ha seguido con un intenso y continuo trabajo en defensa de los intereses del mutualismo, preservando en todo momento el carácter privado de estas Asociaciones de Empresarios.

Durante el año 2017, siguiendo en la línea planteada ya en los dos ejercicios anteriores, FREMAP ha continuado trabajando intensamente, desde el Sector, en la propuesta de observaciones para la mejora del proyecto de Reglamento de Colaboración de las Mutuas que ha de completar la normativa marco que entró en vigor en 2015, a través de la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, conocida como "Ley de Mutuas".

Ya en la Memoria del ejercicio 2016, manifesté que este Reglamento, tan necesario como largamente esperado, habría de ver la luz a la mayor brevedad posible.

A estas alturas, sólo puedo decir que esperemos que los nuevos responsables de la Administración de Seguridad Social, bajo el mando directo del recién nombrado Secretario de Estado de la Seguridad Social, D. OCTAVIO GRANADO MARTÍNEZ, habida cuenta de su profundo conocimiento y experiencia, sobre la Seguridad Social en general, y sobre las Mutuas en particular, terminen la tramitación del "Reglamento" en

el menor tiempo posible, haciendo suyo el resultado de más de tres años de negociación y acuerdos, toda vez que la fase del proceso de información pública ya se ha superado, y los agentes sociales y económicos, ya hemos observado el último proyecto, que se encuentra en la Secretaría General Técnica, pendiente de remitirse al Consejo de Estado para la elaboración del dictamen correspondiente.

Durante 2015 y 2016, trasladamos a la Administración las cuestiones más esenciales del Sector que debían tenerse en consideración en nuestro Reglamento de Colaboración. Algunas de ellas han sido tenidas en cuenta y reflejadas en el último proyecto de Reglamento. Sin embargo, siguen quedando propuestas esenciales para las Mutuas, que no han sido recogidas en el texto proyectado o, en su caso, si lo han sido, no con la suficiente claridad.

En cualquier caso, de cara al futuro, a nivel Sectorial se tiene claro cuál es la prioridad esencial, y seguramente el mayor reto con el que se ha enfrentado el Sector, que ahora más que nunca ha de estar unido, con la voluntad de alcanzar y defender acuerdos colectivos, porque de lo contrario se corre el riesgo de que las Mutuas vayan desapareciendo una tras otra. La prioridad, sin más, es resolver el gravísimo problema del déficit derivado de la gestión de la prestación económica por Contingencias Comunes.

Es fundamental y urgente, que las Mutuas dispongan de más herramientas de gestión para el control y seguimiento de la ITCC. Desde AMAT y desde CEOE venimos pidiendo que las Mutuas puedan dar las altas en patologías traumatológicas. Si bien es cierto que esto no se ha conseguido plasmar formalmente, sí cabe destacar que en el último preacuerdo Estatal de Negociación Colectiva 2018-2020, suscrito entre CEOE, CEPYME, CCOO y UGT, se dedica un apartado a la creación de un "observatorio sobre absentismo" para el análisis de la situación y la puesta en marcha de experiencias piloto dirigidas a reducir el absentismo no deseado.

# 1. Presentación

Sin perjuicio de lo anterior, existen otros ámbitos relativos a esta prestación en los que también hay que actuar, resultando imprescindible para ello que las Mutuas alcancen acuerdos con los Servicios Públicos de Salud y con las Entidades Gestoras para que las Mutuas puedan actuar sobre los trabajadores enfermos para dar una asistencia sanitaria más rápida con el fin de recuperar debidamente su salud en el menor tiempo posible, ayudando a su vez a reducir la carga asistencial en la Sanidad Pública, así como para suprimir la carga de burocracia administrativa en muchos procesos, que a todas luces se puede mejorar.

Asimismo, como empresarios debemos replantearnos seriamente nuestra posición en materia de negociación colectiva, tratando de alcanzar acuerdos con los sindicatos orientados a suprimir los complementos y mejoras de los convenios, así como para proponer la correspondiente reforma por la que el coste de la prestación económica entre el día 4 y el 15 deje de correr a nuestro cargo, todo ello con el fin de desincentivar que se inicien procesos injustificados.

Sin duda estas medidas de mejora de gestión administrativa y de asistencia sanitaria, así como eventuales acuerdos en el sentido indicado, o soluciones más o menos imaginativas, como la posibilidad de que los trabajadores elijan libremente si quieren que una Contingencia Común sea tratada por la Sanidad Pública o por su Mutua colaboradora con la Seguridad Social, podrían ayudar a reducir el coste del absentismo, respetando fielmente los derechos de los trabajadores, aumentando la competitividad de nuestras empresas y mejorando las cuentas de la Seguridad Social.

Pero, lamentablemente, ni siquiera con la materialización de dichas medidas podríamos sufragar el enorme déficit que se deriva de la gestión de esta prestación. La cifra es alarmante. En 2017 las Mutuas han tenido a nivel Sectorial un déficit de 462 millones de euros, derivado de la gestión de las Contingencias Comunes.

Este déficit no se puede atribuir a la gestión de las Mutuas que, por otro lado, es excelente. No hay duda alguna de que las Mutuas realizan una gestión del dinero público con una eficiencia muy superior a la de cualquier Administración Pública. Ello es así por una razón muy sencilla, sabemos que el origen de ese dinero público son las cotizaciones sociales que corren principalmente a cargo de nuestras empresas asociadas, y evidentemente las Mutuas actuamos bajo técnicas de gestión propias de la esfera privada, mucho más eficaces y eficientes, que las utilizadas en el ámbito público.

Este déficit al que me refiero, se debe a las pocas facultades de las que disponen las Mutuas para el control y seguimiento de esta prestación. Dicho déficit se debe a la carga asistencial de los Servicios Públicos de Salud y a las absurdas retenciones para que las Mutuas presten asistencia sanitaria en estas Contingencias, lo que evidentemente va en perjuicio de los trabajadores.

Este déficit se debe al exceso de burocracia administrativa con la que se tramitan los procesos. Y también, por qué no decirlo, este déficit se debe al uso abusivo por parte de determinado número de trabajadores, que actúan con absoluta falta de solidaridad para con el resto de sus compañeros, cuestión de justicia social que sin duda ha de resolverse.

Si a estas causas se le suma que en 2011 la Administración de Seguridad Social redujo el importe de la fracción de cuota que recibían las Mutuas para hacer frente a la prestación económica de las Contingencias Comunes en un 20%, el desastre es absoluto.

Ya se está poniendo en una situación crítica a algunas Mutuas, y comprometiendo, a futuro, a la mayoría de ellas. Y si se pone en peligro a las Mutuas, se está poniendo en peligro al paradigma de la colaboración público-privada en España, como agentes estratégicos para la óptima recuperación de la salud de los trabajadores, la competitividad empresarial, el desarrollo económico y para la creación de empleo como mejor sistema de protección social.





Es por ello, que resulta urgente conseguir que las Mutuas cuenten con más herramientas de gestión, así como que se incremente la financiación destinada a la gestión de la prestación a los niveles existentes a principios de 2011, toda vez que la crisis económica se ha superado, y los indicadores de absentismo han tenido, un año más, una evolución desproporcionadamente mala, al igual que en los tres últimos ejercicios económicos.

Este es el reto fundamental al que FREMAP debe dedicar la mayor parte de nuestros esfuerzos individuales, como Mutua, y muy especialmente a nivel colectivo, como Sector, desde AMAT, a cuyo personal aprovecho para agradecerle la excelente labor que han realizado, no sólo en 2017, sino durante los cuatro años y medio que ha durado mi mandato y les animo a seguir trabajando en la misma línea, siempre al servicio de nuestro Sector y del Mutualismo.

Asimismo, quiero trasladar mi agradecimiento a todos los empleados que, con su dedicación y tesón, han hecho que cada día FREMAP siga siendo líder del Sector, destacando entre todas las Mutuas, y mi reconocimiento, una vez más, a mis compañeros de la Junta Directiva, por su ayuda, dedicación y altruismo.

**Mariano de Diego Hernández**  
Presidente



# 1. Presentación

## Carta del Director Gerente



Estimados mutualistas, me complace dirigirme un año más a todos vosotros con objeto de la presentación de este Informe Anual en el que se recogen los aspectos más relevantes de la actividad desarrollada por nuestra Mutua a lo largo de este ejercicio 2017, un año en el que la economía española ha conseguido crecer a un ritmo del 3,1%, lo que ha permitido un mejor funcionamiento del mercado de trabajo, llevando a situar la tasa de paro al final del periodo en el 17,2% de la población activa, inferior en 1,4 puntos a la del 2016, e incrementando en términos anuales el número medio de afiliados a la Seguridad Social en el 3,42%. Fruto de dicho incremento, FREMAP, líder en el sector del mutualismo, ha logrado alcanzar al finalizar el ejercicio la cifra histórica de 4.532.981 trabajadores protegidos, dando cobertura al 24,73% del total de trabajadores afiliados al Sistema de la Seguridad Social.

Como consecuencia de ello, nuestros ingresos por cotizaciones sociales se han elevado un 9,62% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente, superando por primera vez los 3.000 millones de euros, permitiéndonos obtener un resultado a distribuir de 93,50 millones de euros, cifra inferior en un 55,86% a la registrada el pasado ejercicio fruto de la reducción producida, en algo más de 93 millones de euros, en el resultado derivado de operaciones financieras como consecuencia del resultado extraordinario obtenido en 2016 por los beneficios generados por la liquidación de la totalidad de los fondos de inversión que la Entidad mantenía en su cartera de valores.

No obstante, y al margen de situaciones particulares como la indicada con anterioridad, es en el incremento del 11,06% producido en los gastos por prestaciones sociales, transferencias y subvenciones concedidas, que representan el 86,07% de los ingresos por cotizaciones sociales, donde podemos encontrar la principal justificación de la tendencia decreciente que se está produciendo en el Resultado a Distribuir de nuestra Entidad en los últimos años.

Esta situación, común a todo el Sector y que afecta particularmente a la gestión de las contingencias comunes en la que los gastos por prestaciones superan en 50 millones a los ingresos percibidos por la fracción de cuota establecida, requiere de una actuación decidida por parte de la Administración, tendente a revisar tanto la financiación actual de esta contingencia, claramente insuficiente, como a la necesidad de dotar a las Mutuas de herramientas adicionales de gestión que, sin lugar a dudas, revertirán positivamente sobre el Sistema; de lo contrario, se estará poniendo en riesgo la sostenibilidad a medio plazo de las mismas.

En cuanto a la actividad sanitaria, y en el actual marco normativo, durante 2017 se han atendido en nuestras instalaciones a un total de 645.351 pacientes, habiéndose generado 2.444.703 consultas médicas y 16.366 procedimientos quirúrgicos. A este respecto, y en relación a la gestión de la contingencia común a la que hacíamos referencia con anterioridad, desde FREMAP seguimos apostando por reforzar nuestras actuaciones en esta cobertura, lo que nos ha permitido la centralización de cerca del 70% de los procesos con baja acaecidos, con una demora media de 14,26 días, y habiendo logrado el anticipo de pruebas complementarias y tratamientos médicos para 42.574 pacientes que causaron alta médica durante 2017, suponiendo un incremento del 9,07% respecto a dato del 2016.

Sin duda, el esfuerzo realizado en la modernización de nuestras instalaciones y la dotación del equipamiento tecnológicamente más avanzado contribuirá a mejorar nuestra atención al trabajador, siendo un claro ejemplo la apertura de cuatro nuevos centros asistenciales en las localidades de Fuengirola (Málaga), Motril (Granada), Rivas-Vaciamadrid (Madrid) y Orihuela (Alicante).



En materia de integración y gestión de la prevención, en 2017 se han desarrollado 54.103 actividades, dando cobertura a un total de 21.109 empresas. Asimismo, se ha desarrollado un amplio programa de divulgación y asesoramiento a nuestras empresas mutualistas en materia de incentivos a la reducción de la siniestralidad laboral, también conocido como Bonus, que ha permitido alcanzar las 4.975 solicitudes registradas por un total de 22,94 millones de euros.

En el ámbito del proyecto de Responsabilidad Social, integrado en nuestra cultura de empresa, quiero destacar la importante labor realizada por la Comisión de Prestaciones Especiales, a través de la cual se concedieron un total de 10.497 ayudas económicas por importe de 21,18 millones de euros, así como nuestro extenso programa de Readaptación Profesional orientado a los trabajadores accidentados graves con el que se ha conseguido proporcionar formación a un total de 309 personas a lo largo de toda la geografía nacional, lo que supone un incremento del 28,75% en el número de beneficiarios. Ambos son claros ejemplos de cómo, desde el año 2002, FREMAP viene apoyando y respetando los Diez Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y la lucha contra la corrupción, habiendo presentado en 2017 nuestro informe de progreso y renovando nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus Diez Principios, compromiso que es nuestro deseo mantener en 2018.

Para finalizar me gustaría hacer mención al Plan Estratégico 2015-2017, cuya vigencia finaliza, y que en su origen fue estructurado en tres dimensiones estratégicas con el objetivo de, en cuanto a la prestación del servicio, ser una organización excelente, contribuir con nuestra gestión a la eficiencia de nuestros mutualistas y a la mejora del Sistema de la Seguridad Social por lo que se refiere al ámbito económico y, finalmente, en el aspecto social, contribuir, con nuestra acción responsable, al progreso de la sociedad basándonos en la responsabilidad y acción social corporativa.

Dicho plan, en el que se contemplaban 10 objetivos, 18 programas y 97 acciones estratégicas, ha concluido con un grado de cumplimiento del 91%, incluyéndose en el mismo todas las acciones estratégicas que se han implantado, así como las acciones que se han iniciado y han tenido avance durante el periodo de vigencia del mismo y que tendrán continuidad en el Plan Estratégico 2018-2021, un Plan en el que se ha llevado a cabo una importante revisión y mejora del proceso de planificación estratégica, incorporando un exhaustivo análisis de todos los factores externos e internos que tienen impacto significativo en FREMAP y las expectativas e intereses de nuestros grupos de interés, constituyéndose como el instrumento principal de cara a la consecución de nuestra Misión y Visión, sobre la base de principios y valores como el de pertenencia, liderazgo, creatividad, vocación de servicio y orientación a la persona y compromiso, que se constituyen en uno de los pilares fundamentales que permitirán alcanzar los Objetivos Estratégicos definidos para este nuevo periodo que se inicia.

Todo lo ya conseguido, y lo ilusionante que resulta lo que nos queda por conseguir, ha sido y será posible gracias a nuestro gran equipo humano. Mi más sincero reconocimiento a todos los empleados de FREMAP por su trabajo, dedicación, entrega y entusiasmo, que hacen de nuestra Entidad, la Mutua de referencia para empresas, trabajadores, sistema y sociedad, cumpliendo un año más con el compromiso y confianza que depositáis todos en nosotros.

**Jesús M.ª. Esarte Sola**  
Director Gerente



# 1. Presentación

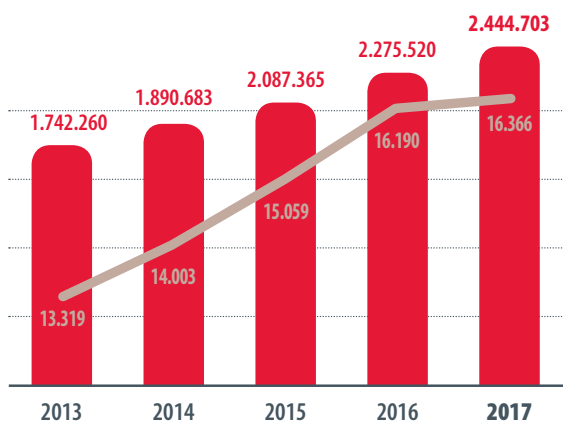
## FREMAP y sus Cifras

Trabajadores Protegidos /  
% Cuota Mercado Sistema



<b>2017</b>	<b>4.532.981 / 24,73%</b>
2016	4.363.493 / 24,59%
2015	4.196.065 / 24,42%
2014	3.960.831 / 23,79%
2013	3.853.764 / 23,70%

### Asistencia Sanitaria Prestada



- Consultas médicas
- Intervenciones quirúrgicas

Ingresos por Cotizaciones Sociales  
3.023 millones de euros



Resultado a Distribuir  
93,50 millones de euros





## Actividad Preventiva



**208** Jornadas y Talleres

**5.508** Asistentes

**54.103**  
Actuaciones

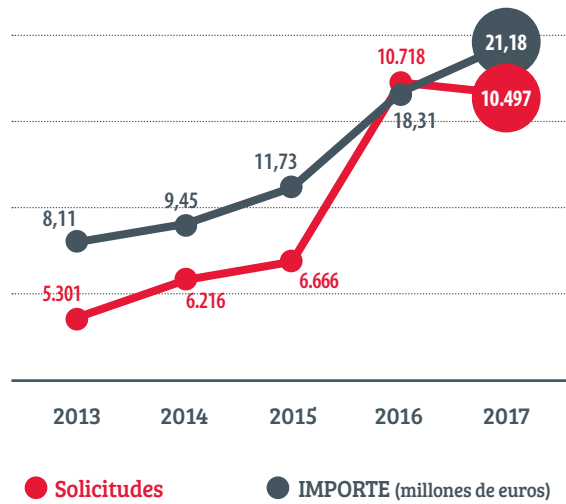


Desarrolladas en



**21.109**  
Empresas

## Comisión Prestaciones Especiales



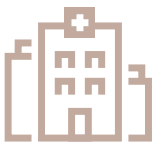
## Centros



**4,0 millones**  
destinados a  
nuevas inversiones



**9,8 millones**  
destinados a inversiones  
de reposición



**211**  
Centros de Atención



**220.672 m²**  
a disposición de nuestros trabajadores  
protegidos y empresas asociadas

## Empleados



**4.360**  
Empleados



4.084 Estructurales  
276 Temporales



3.949 Tiempo completo  
411 Tiempo parcial



3.903 Contrato Indefinido  
457 Contrato Temporal

# 1. Presentación

## Estrategia y Logros

### Plan Estratégico

El Plan 2015-2017 nació para ayudarnos a reforzar nuestra Misión y Visión, fruto del análisis del contexto externo e interno de nuestra Organización y en el cual se tienen en cuenta las expectativas e intereses de los distintos grupos de interés con impacto en FREMAP, siendo asimismo fieles a nuestros principios, identificados en nuestro documento de Cultura de Empresa.

#### Misión: ¿Cuál es nuestra razón de ser?

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

#### Visión: ¿Qué queremos ser?

**“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 se estructura en tres dimensiones estratégicas:

- ✓ En la prestación del servicio: Ser una Organización Excelente.
- ✓ En lo económico: Contribuir con nuestra gestión a la eficiencia de nuestros mutualistas y a la mejora del Sistema de la Seguridad Social.
- ✓ En lo social: Con nuestra actuación responsable contribuir al Progreso de la Sociedad basándonos en la Responsabilidad y Acción Social Corporativa.

Estas dimensiones contemplan 10 objetivos, 18 programas y 97 acciones estratégicas las cuales son el vehículo necesario para conseguir nuestros objetivos y en las que participan todos los empleados de FREMAP, siendo el Cuadro de Mando Integral la herramienta de gestión y control que permite relacionar los resultados cuantitativos con los objetivos estratégicos de FREMAP. Dicho cuadro de mando ha sido rediseñado en su totalidad para integrar datos de gestión de toda la Entidad.

En el año 2017 ha concluido dicho Plan, lográndose un grado de cumplimiento del 91%, incluyendo todas las acciones estratégicas que se han implantado, así como las acciones iniciadas que han tenido avance durante el período de vigencia del mismo y que tendrán continuidad en el Plan Estratégico 2018-2021.

Asimismo, durante este año, se han iniciado los trabajos preparatorios del nuevo Plan Estratégico de la Entidad, definiéndose una nueva metodología de planificación estratégica, que nos permitirá seguir avanzando en la consecución de nuestros objetivos estratégicos y que abarcará el período 2018-2021.



## Logros

Las iniciativas anteriormente indicadas se han materializado en la consecución de los siguientes logros a lo largo de este ejercicio 2017:

### Sistemas de Información y Control

- Definición y elaboración de la metodología para la Gestión de Riesgos en FREMAP, como herramienta de gestión para el análisis de los mismos y su impacto en la política estratégica de la Entidad, en sus objetivos y, en definitiva, en los procesos y en la gestión del servicio.
- Despliegue del nuevo Cuadro de Mando Integral, herramienta de gestión y control que permite relacionar los resultados cuantitativos con los objetivos estratégicos de FREMAP, y que aglutina los datos de gestión de toda la Entidad.
- Puesta en marcha del proyecto Puntos de Control, como herramienta de seguimiento y gestión de los Procesos Estratégicos, de Negocio y Generales definidos por la Entidad.
- Puesta en funcionamiento de la aplicación de Protección de Datos/Derechos Arco, que permite gestionar de manera más ágil y segura los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación previstos en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y que garantiza a los usuarios de nuestros servicios el poder de control sobre sus datos personales.

### Equipamiento e Instalaciones

- Apertura de cuatro nuevos centros asistenciales en las localidades de Fuengirola (Málaga), Motril (Granada), Rivas-Vaciamadrid (Madrid) y Orihuela (Alicante), que nos van a permitir acercar y mejorar la asistencia sanitaria dispensada a nuestras empresas mutualistas.
- Reforma integral del centro de Lugo, ampliación de la zona de Readaptación Profesional del Hospital de Majadahonda y traslado del centro asistencial de Santiago de Compostela a una nueva y mejor ubicación en la propia ciudad.

- Continuación con el proyecto de renovación de los equipos de rayos X de nuestros centros asistenciales por equipos digitales, habiéndose realizado en 2017 dicha renovación en 48 centros.
- Adquisición para el Servicio de Biomecánica de nuestro Hospital de Sevilla de una Unidad Multicervical para la rehabilitación y evaluación de la columna cervical.
- Suministro de equipamiento de quirófano y anestesia para nuestros Hospitales de Majadahonda, Sevilla y Barcelona, destacando el suministro de ecógrafos y arcos quirúrgicos de rayos X con la finalidad de modernizar el equipamiento actual y obtener una mayor precisión en el diagnóstico y tratamiento.

### Recursos Humanos

- Creación del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud, lo que ha supuesto la incorporación de personal del área sanitaria y técnica con el objetivo de iniciar en los próximos años las acciones necesarias para acreditar la Medicina del Trabajo como una nueva especialidad dentro de nuestro actual Modelo Preventivo y la adecuación de la actividad preventiva a los nuevos Modelos de Gestión Integrada de la Prevención basados en la Norma ISO 45001.



- Realización de una nueva encuesta de Cultura de Empresa, destacando entre las distintas áreas consultadas la valoración obtenida en relación al grado de satisfacción con el trabajo de nuestros empleados, que obtuvo una puntuación de 8,42.



# 1. Presentación

## Empresas y Trabajadores

- Finalizamos el ejercicio con 4.532.981 trabajadores protegidos, lo que supone un incremento del 3,88%, cifra que nos sitúa como mutua líder dando cobertura al 24,73% del total de trabajadores afiliados al Sistema de la Seguridad Social.
- A lo largo del ejercicio, se realizaron un total de 135 actividades divulgativas sobre las prestaciones de seguridad social que gestiona FREMAP, en las que participaron 4.952 asistentes.

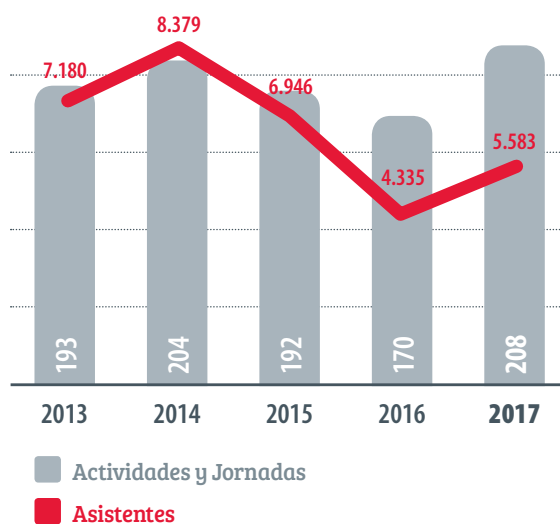


Empleado Oficina de Santander

## Prevención de Riesgos Laborales

- Desarrollo de un amplio programa de divulgación y asesoramiento a las empresas en materia de incentivos a la reducción de la siniestralidad laboral, también conocido como Bonus, y que, al margen de las actuaciones realizadas de manera específica, ha supuesto la realización de 12 jornadas a las que asistieron un total de 780 personas, y gracias a lo cual se han registrado en este ejercicio 4.975 solicitudes de incentivos por importe de 22,94 millones de euros.
- Adicionalmente, y con el fin de orientar y facilitar la actualización técnica de los profesionales, directivos y mandos de las empresas asociadas, así como para fomentar la integración de la prevención, se han impartido en todo el territorio nacional 196 actividades divulgativas a las que acudieron un total de 4.803 asistentes.

## Actividades y Jornadas Divulgativas en Materia de Prevención







## Asistencia Sanitaria

- En nuestra red de centros propios se han atendido a lo largo del año a un total de 645.351 pacientes, habiéndose generado para su atención y tratamiento 16.366 procedimientos quirúrgicos, 2.444.703 consultas médicas y 2.035.594 sesiones de rehabilitación.
- En el ámbito de la gestión de las contingencias comunes se ha procedido a revisar y actualizar la sistemática de trabajo, dando como resultado la publicación de un nuevo procedimiento interno dentro del Mapa de Procesos de la Entidad, y a la realización de un amplio programa formativo destinado a nuestros profesionales sanitarios y resto de personal implicado en la gestión de dichas contingencias. Fruto de ello, en 2017 se ha conseguido alcanzar una centralización del 69,97% de los procesos con baja acaecidos, con una demora media de 14,26 días. Entre ellos, el 47,97% de los pacientes atendidos lo han sido antes de transcurrir los primeros 15 días de baja médica, suponiendo esta cifra una mejora del 7,00% en relación a los datos del pasado 2016.
- Se han anticipado pruebas complementarias y tratamientos médicos a 42.574 pacientes derivados de contingencias comunes que han causado alta médica durante 2017, suponiendo un incremento del 9,07% respecto a lo anticipado durante 2016.

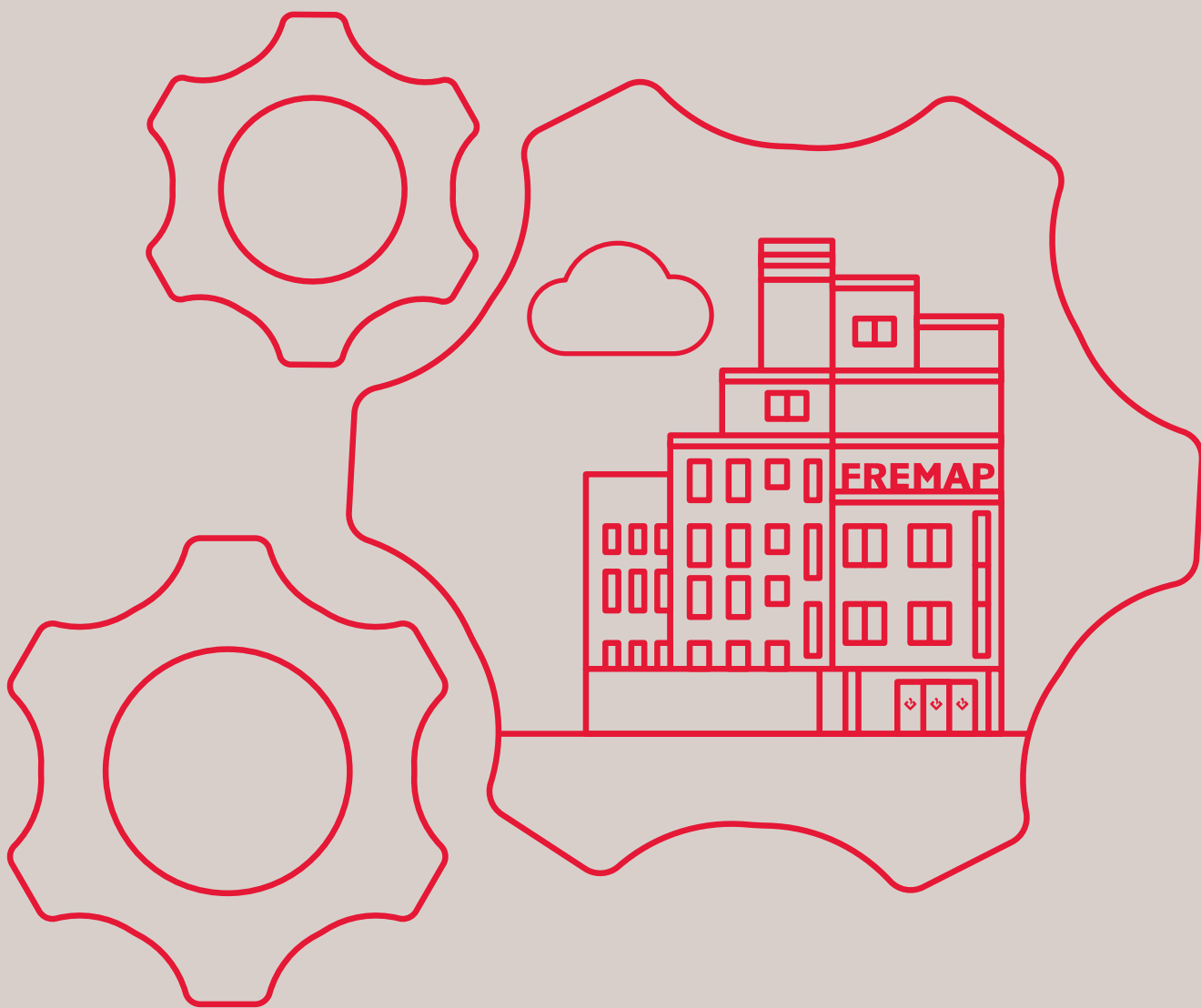
## Comisión Prestaciones Especiales y Readaptación Profesional

- El importe total de prestaciones especiales concedidas con objeto de atender estados y situaciones concretas de necesidad de los trabajadores accidentados, se incrementó en un 15,71% respecto al ejercicio 2016 hasta alcanzar un total de 10.497 ayudas por valor de 21.184.364,58 euros.
- Durante 2017 se ha promovido el Servicio de Readaptación Profesional a nivel nacional, proporcionando formación a un total de 309 personas distribuidas por toda España, lo que supone un incremento en el número de beneficiarios del 28,75% respecto a 2016, y destinando a este fin 1.974.596,51 euros, un 47,20% más que en 2016.

## Responsabilidad Social Corporativa

- Puesta en marcha en nuestros centros de un plan de renovación de los sistemas de iluminación a tecnología LED con el objetivo de obtener una mejora en el rendimiento y una mayor eficiencia energética.
- Adhesión a la iniciativa, promovida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, "Empresas por una sociedad libre de violencia de género", con el objeto de hacer de altavoz entre los empleados y el resto de nuestros grupos de interés para sensibilizar a la sociedad y erradicar la violencia de género.
- Convenio de Colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) apoyando el Programa "Tu Salud es lo Primero."
- Puesta en marcha de la iniciativa de sensibilización social apoyando diferentes causas para hacerlas visibles entre los empleados de FREMAP y nuestros grupos de interés. Se han realizado las campañas de "Apadrina una causa" a favor de La Epilepsia, en colaboración con Epilepsia España y La Donación de Médula Ósea, en colaboración con la Fundación Josep Carreras.
- Entrega a Videssur de 20.830 euros, para el proyecto en Zway, Etiopía. Con el dinero conseguido en las distintas campañas llevadas a cabo por Acción Social FREMAP, al menos 250 niños van a tener asegurada su alimentación, atención sanitaria y medicamentos durante más de 9 meses.

# 2. Gobierno Corporativo



## Marco Legal

FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61 (anteriormente denominada "Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Nº 61") viene desarrollando su actividad, con el nombre de MAPFRE, desde el 9 de Mayo de 1933, siendo confirmada su actuación con ámbito nacional, por Resolución de la entonces Dirección General de Previsión de 13 de Marzo de 1969. Asimismo, mediante Resolución de la Dirección General de Ordenación Jurídica y Entidades Colaboradoras de la Seguridad Social de 25 de Julio de 1991, se autorizó el cambio de denominación social por el actual de FREMAP.

Como tal, se trata de una Entidad colaboradora en la gestión de la Seguridad Social, quedando su marco normativo recogido, además de en sus propios Estatutos, en los artículos 80 y siguientes del *Nuevo Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto-Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, así como en el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.*

Este nuevo Texto Refundido ha recogido, entre otras disposiciones importantes que afectaron al Sector de Mutuas, las previsiones contenidas en la *Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación al régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social*, que es precisamente la que procedió a cambiar la tradicional denominación por la de "Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social".

Así, y en virtud de lo establecido en el artículo 80.1 del nuevo Texto Refundido de la L.G.S.S. de 2015: "Son mutuas colaboradoras con la Seguridad Social las asociaciones privadas de empresarios constituidas mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscripción en el registro especial dependiente de este, que tienen por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del mismo, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en esta Ley."

Símbolo FREMAP



De acuerdo a lo previsto en el artículo 80.2 del citado Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, es su objeto el desarrollo de las siguientes actividades de la Seguridad Social:

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

## 2. Gobierno Corporativo

### Órganos de Gobierno

<b>Junta Directiva</b>		
	<b>EMPRESA</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>Presidente</b>	Asistencia Técnica al Municipio, S.L.	D. Mariano de Diego Hernández
<b>Vicepresidente</b>	Loma de Toro, S.L.	D. Pedro Mauricio Barato Triguero
<b>Vocales</b>	Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.	D <sup>a</sup> . Ana Benita Aramendía
	Golfers, S.A.	D. José de la Cavada Hoyo
	Bankia, S.A.	D. Juan Chozas Pedrero
	Eroski, S.Coop.	D. Gonzalo Fernández Ibáñez
	Finanzauto, S.A.	D. Ramón González Gallardo
	Miguel Romero de Olano Ignacio	D. Ignacio Miguel-Romero de Olano
	Compañía Española de Petróleos, S.A.U.	D. Carlos Morán Moya
	Radio Popular, S.A. - COPE	D. Rafael Pérez del Puerto Rodríguez
	Representante de los Empleados	D. Pedro Luis Romero Blanco
	Segurisa Servicios Integrales de Seguridad, S.A.	D. Enrique Sánchez González
	Unicaja Banco, S.A.	D. Miguel Ángel Troya Roperro
	Sociedad Cooperativa General Agropecuaria Acor	D. José María Zarandieta Romero
	Comunidad de Madrid	<i>Pendiente designación</i>
<b>Director Gerente</b>	FREMAP	D. Jesús M <sup>a</sup> Esarte Sola
<b>Secretario</b>	FREMAP	D. Ángel Vallejo Orte

Composición a 31 de diciembre de 2017.

## Órganos de Participación

Junta General 2017



### Presidente

D. Mariano de Diego Hernández

### Vocales

#### CEOE

D. Juan José Álvarez Alcalde  
D. Juan Antonio Garrido Ramiro  
D. Alberto Sáez López

#### UGT

D<sup>a</sup>. Estefanía González Espinosa  
D. Marco Romero San Vicente

#### CC.OO.

D<sup>a</sup>. Elena Blasco Martín  
D. Jaime González Gómez

#### Secretario

D. Jesús M<sup>a</sup> Esarte Sola

#### Asesor

D. Ángel Vallejo Orte

### Presidenta

D<sup>a</sup>. Sagrario Guinea Lalanda  
*Asistencia Técnica al Municipio, S.L.*

### Representación de los empresarios asociados

D. Carlos Cano González  
*Radio Popular, S.A. - COPE*  
D. Julián Luis Lagunar Álvarez  
*C & A Modas, S.L.*

D<sup>a</sup>. Pilar Losada Cirilo  
*IKEA Ibérica, S.A.*

D. Jesús Mercader Uguina  
*Universidad Carlos III de Madrid*

#### UGT

D. Pedro Cerezo Sancho  
D. Lorenzo Díaz Lozano  
D<sup>a</sup>. Rosario García Ramón

#### CC.OO.

D. Vladimiro Pastor Gutiérrez  
D<sup>a</sup>. Ana Isabel Rojas Martín

### Coordinadora del Área Social

D<sup>a</sup>. María Ángela Ruesta Arroba

### Trabajadora Social

D<sup>a</sup>. Isabel Goicolea Serrano

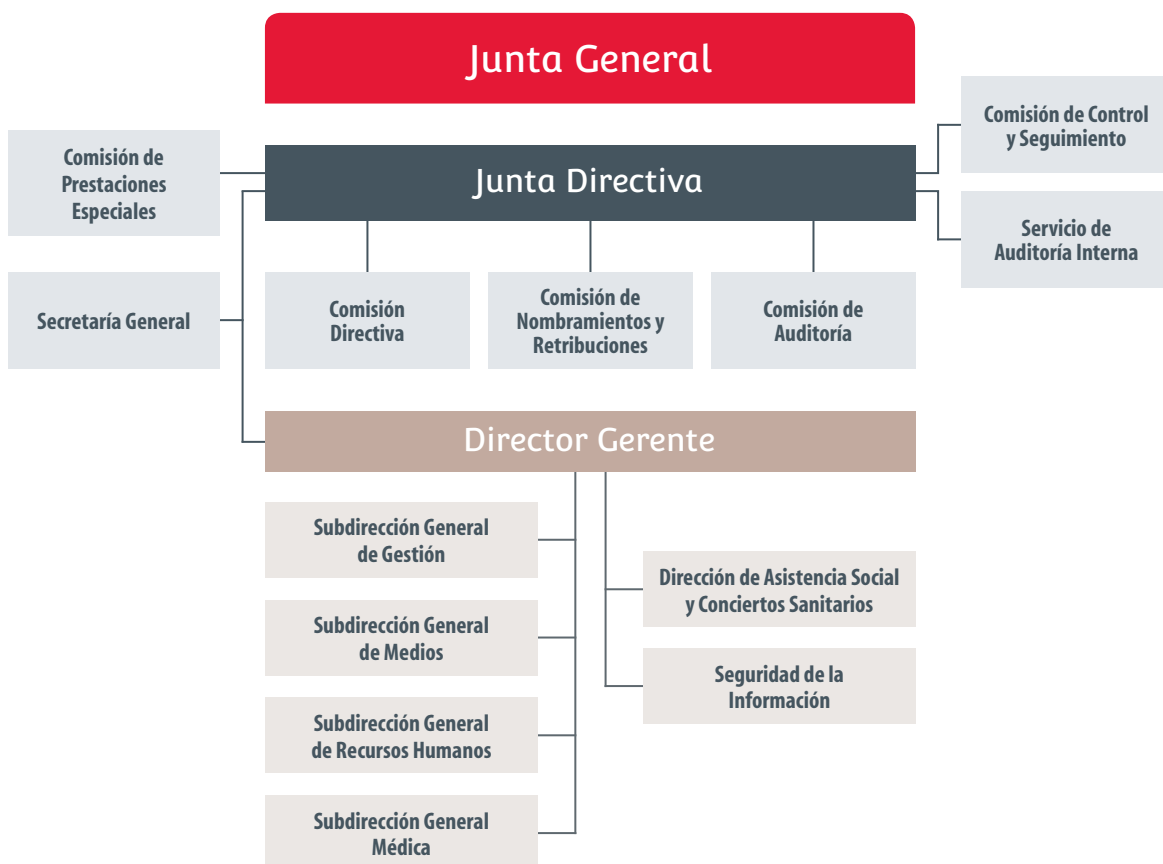
### Secretario

D. Francisco Miranda Rivas

## 2. Gobierno Corporativo

### Organización

A 31 de diciembre de 2017 la estructura organizativa de la Mutua era la siguiente:



### Organización Territorial

Dependiendo de las cuatro Subdirecciones Generales de la Entidad, FREMAP se organiza territorialmente a través de 19 Direcciones Regionales y una Dirección del Sistema Hospitalario.

Cada Dirección Regional (Andalucía Occidental, Andalucía Oriental, Aragón, Barcelona Metropolitana, Cataluña, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, Islas Baleares, La Rioja, Madrid, Navarra, País Vasco, Principado de

Asturias y Región de Murcia) comprende un conjunto de Unidades de Prestación de Servicios (U.P.S.) situadas en las zonas en que FREMAP tiene presencia significativa, lo que contribuye a acercar el servicio a las empresas y a los trabajadores. En el 2017 contamos con 174 UPS.

El Sistema Hospitalario comprende a su vez, cuatro Hospitales con Internamiento: Barcelona, Majadahonda -Madrid-, Sevilla y Vigo y otros tantos Hospitales de Día situados en las localidades de Jerez, Málaga, Valladolid y Zaragoza.

## Sistemas de Control

De su gestión, y conforme a lo que se establece en el artículo 98 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, corresponden al Ministerio de Empleo y Seguridad Social las facultades de dirección y tutela sobre las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

A nivel de gestión interna, y de conformidad con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, FREMAP incorpora en su página web la información institucional, organizativa, de planificación, económica, presupuestaria y estadística necesaria para dar cumplimiento a la indicada normativa, previéndose en la propia página web la posibilidad de ejercer el derecho de acceso a la información pública que se considere, mediante la habilitación del correspondiente buzón electrónico.



### Transparencia



En el ámbito de la Gestión de Riesgos, FREMAP incorporó en su Plan Estratégico 2015-2017 (y que continuará su desarrollo en el próximo Plan con vigencia 2018-2021) la necesidad de definir un "Mapa de Riesgos Integral para la Organización", bajo la consideración de que la introducción de la Gestión del Riesgo y el aseguramiento de su eficacia en el Plan Estratégico requieren un compromiso fuerte y sostenido, que implica definir una metodología de gestión de riesgos para su detección y estrategias de cómo abordarlos.

El establecimiento de esta metodología única permite una definición clara de cada riesgo y es una herramienta de gestión para el análisis de los mismos y su impacto en la política estratégica de la Entidad, en sus objetivos y, en definitiva, en los procesos y la gestión del servicio por parte de la Organización, posibilitando la mejora continua y el avance hacia un escenario de reducción del impacto derivado de dichos riesgos potenciales, transformando los mismos en oportunidades de mejora. Destacamos a este respecto las siguientes actuaciones:

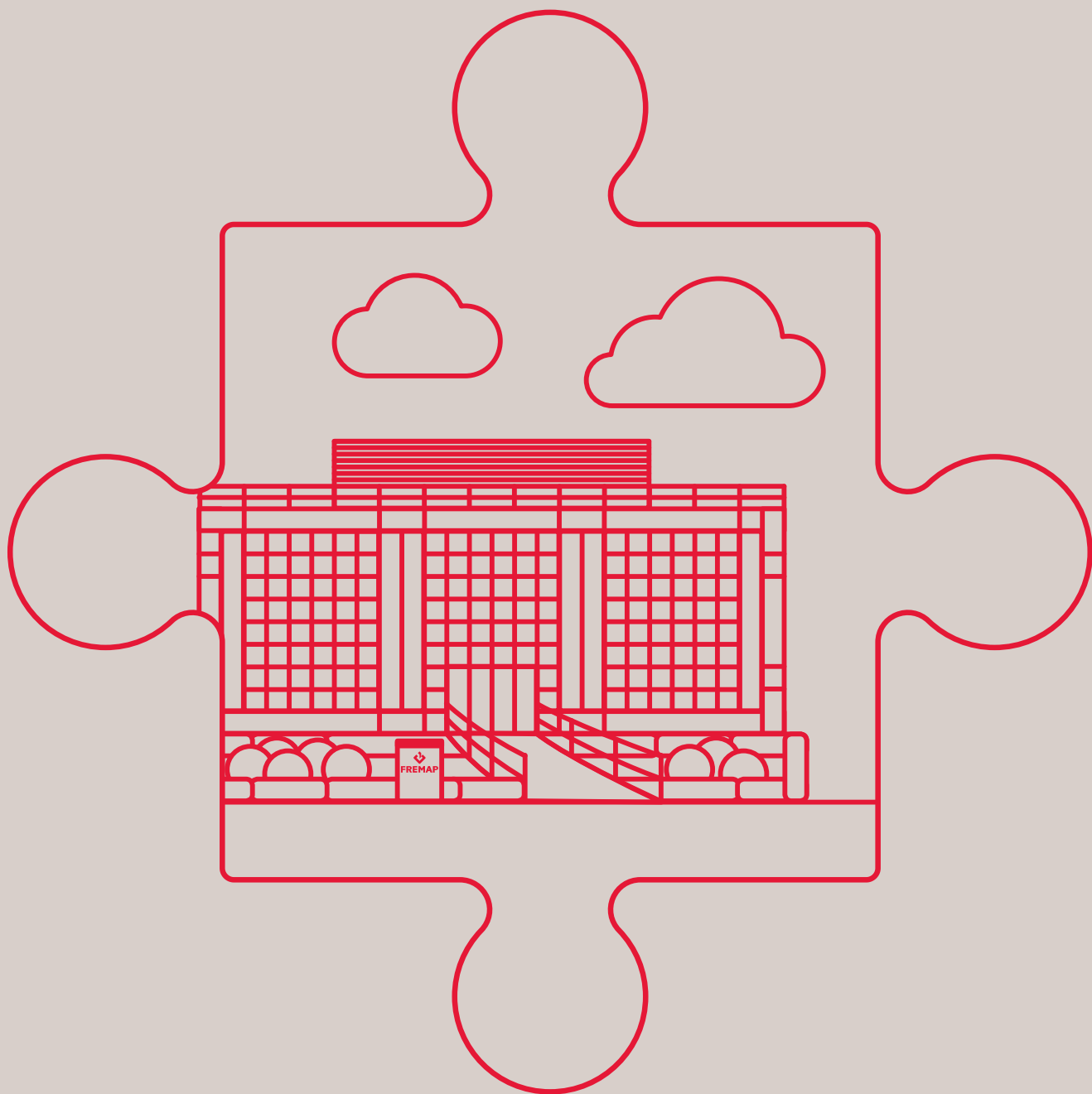
- El Plan de Prevención Penal, que contempla la identificación de riesgos, programas de prevención, establecimiento de controles internos, entre los que cabe destacar el Catálogo de Conductas Prohibidas, el canal interno de comunicación y denuncia y los procedimientos internos de comunicación de citaciones y requerimientos de documentación o información de índole penal, así como el Estatuto del Comité de Cumplimiento Normativo.
- Desde el Servicio de Auditoría se realizan las auditorías internas y controles sobre las potenciales situaciones de riesgo de los procesos de gestión que se desarrollan por las distintas áreas en las que se estructura la actividad de la Entidad, mitigando con ello el riesgo de fraude interno y garantizando el cumplimiento de la legalidad vigente.
- En materia de Seguridad de la Información y la Protección de Datos, FREMAP adquiere el compromiso de establecer y adoptar procedimientos/técnicas para el correcto tratamiento de la información que gestiona, así como la prevención y detección de riesgos y amenazas que pueden afectar a su confidencialidad, integridad y disponibilidad, impactando en su actividad.

Coincidiendo con la puesta en marcha de la aplicación de Protección de Datos/Derechos Arco, que permite gestionar de manera más ágil y segura los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación previstos en la normativa aplicable, durante el año 2017 se ha llevado a cabo una formación presencial para todos los empleados de la Entidad sobre esta materia incluyendo conceptos tales como, titular del fichero, encargado de tratamiento, derecho de información, datos especialmente protegidos, etc. y en la que se incluyeron también algunas de las novedades que se incorporan en el Reglamento General de Protección de Datos.



Oficina de Santander

# 3. Prestación de Servicio Excelente





## Recursos Humanos

Entre los objetivos principales en materia de recursos humanos está promover la formación, la fidelización de las personas que trabajan en FREMAP, incentivar el sentimiento vocacional, el orgullo de pertenencia e impulsar el trabajo en equipo, pues estamos convencidos que compartiendo experiencias e inquietudes se producen mejoras en la calidad del trabajo que se realiza.

Las políticas de gestión de personas 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 fundamental 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 la Entidad, recogida y detallada en el documento Principios Básicos de la Cultura de Empresa, contiene los valores de nuestra Mutua que todos los empleados deben conocer, compartir y poner en práctica.
- El Código de Conducta concreta cómo el grupo de interés “empleados” ha de comportarse en sus relaciones con los demás grupos.
- Nuestra Política de Responsabilidad Social 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.
  - En su Plan de Igualdad se reafirma el compromiso de la empresa con la igualdad y la persona, convencida de que sigue siendo el núcleo fundamental de la Sociedad y por tanto de la Empresa y en el que se establecen medidas concretas para hacer efectivo este compromiso.
  - Tolerancia cero sobre cualquier forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal o intimidación en el entorno laboral, ya sea directa o indirectamente, así como cualquier otra conducta que pudiera generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil.

- Las disposiciones del Convenio Colectivo Interprovincial de FREMAP, firmado con los representantes de los trabajadores, y que se aplica a todos los empleados.

Para contar con los mejores profesionales, su incorporación al trabajo se efectúa siguiendo criterios de transparencia y objetividad, valorando sus actitudes personales y sus capacidades profesionales, cuestiones éstas que, en el marco del Plan de Igualdad, son sometidas a un especial seguimiento con objeto de garantizar que estos criterios se mantienen en toda la Organización.

A este respecto, además de nuestra decidida apuesta por la creación de empleo estable, es de especial relevancia el apoyo a las personas con discapacidad, aspecto que forma parte de nuestra Cultura de Empresa donde se establece que “FREMAP potencia el apoyo a las personas con discapacidad, 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.”

Alineado con este compromiso con el colectivo de las personas con discapacidad, es la opción de compras responsables en centros especiales de empleo por la que FREMAP opta, siempre que se ajuste a los principios de la Ley de Contratos del Sector Público, y que contribuye a dar cumplimiento a lo que a este respecto se regula en la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social que, en su artículo 42.1, establece para las empresas la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2% del total de la plantilla.

Año	% Contratación Directa	% Con Medidas Alternativas
2013	2,15	3,09
2014	2,02	3,04
2015	1,98	3,07
2016	2,02	3,12
2017	2,06	3,92

### 3. Prestación de Servicio Excelente

Esto ha permitido que nuestra Entidad haya obtenido en 2017 la renovación del Sello Bequal Plus, con el que se reconoce la labor responsable de FREMAP con las personas con discapacidad.

Nuestras contrataciones se realizan con vocación de indefinido, debiendo diferenciar los puestos estructurales de plantilla de los contratos temporales, que en su inmensa mayoría son simplemente sustituciones de empleados que tienen derecho a reserva de su puesto de trabajo.

#### Distribución de la plantilla (a 31 de diciembre)

##### ESTRUCTURA (Fijo u ocupa plaza fijo)

Grupos Profesionales	Total Personas	Mujeres	Hombres
Gestión	1.304	550	754
Prevención	148	53	95
Sanitaria	2.257	1.496	761
Soporte técnico	304	144	160
Servicios generales	71	34	37
<b>TOTAL</b>	<b>4.084</b>	<b>2.277</b>	<b>1.807</b>
<b>Distribución</b>		<b>55,75%</b>	<b>44,25%</b>

##### TEMPORALES (Suplencias y circunstancias excepcionales)

Grupos Profesionales	Total Personas	Mujeres	Hombres
Gestión	32	25	7
Prevención	-	-	-
Sanitaria	231	152	79
Soporte técnico	7	6	1
Servicios generales	6	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>187</b>	<b>89</b>
<b>Distribución</b>		<b>67,75%</b>	<b>32,25%</b>



Empleadas Oficina de Santander

Una vez producida la incorporación del empleado FREMAP cuida el desarrollo de sus profesionales, a través del cual los empleados pueden promocionar a puestos de responsabilidad. Esta promoción debe entenderse tanto en un sentido vertical (superior nivel y responsabilidad) como horizontal (nuevas funciones o responsabilidades).

La valoración individual del rendimiento nos ayuda, a su vez, a establecer un canal de comunicación con los empleados, a través del cual se hacen patentes tanto las fortalezas como los puntos de mejora, cuya detección es la base del desarrollo individual de los empleados, integrado en los planes de mejora continua de la Organización.

Durante el año 2017 se realizaron las siguientes evaluaciones:

- Evaluación anual a un total de 1.178 diplomados del área sanitaria.
- Evaluación del cumplimiento anual de objetivos anuales a 913 empleados.
- Evaluación continua a aproximadamente 1.700 empleados a través del análisis del nivel del cumplimiento de los objetivos del Cuadro de Mando de la Entidad.

## Calidad en el Servicio

### Sistema de Gestión

FREMAP es una empresa comprometida con la calidad en la gestión y orientada al servicio de las empresas asociadas y de sus trabajadores protegidos que realiza su actividad a través de un sistema de procesos orientado al servicio perfectamente definido y estructurado por actividades.

Las actividades esenciales de FREMAP se desglosan en procesos documentados mediante flujogramas que sirven de ayuda y referencia a los empleados para garantizar la prestación uniforme del servicio en los aspectos esenciales.

Durante 2017 FREMAP ha actualizado su Mapa de Procesos, disponible para todos los empleados a través de la Intranet Corporativa, poniendo en marcha un novedoso sistema de control de gestión a través del seguimiento de los Puntos de Control identificados en los procesos.

Los procesos y sistemas de trabajo de FREMAP se someten anualmente a la evaluación y posterior certificación por entidades acreditadas, certificación que tiene como alcance todos los centros -administrativos, asistenciales y hospitalarios- y todas las actividades de la Mutua. De esta forma durante 2017 se han evaluado las acreditaciones y certificaciones del Sistema de Gestión de Calidad y de Medio Ambiente, respecto a las cuales el equipo auditor destacó el alto grado de implicación de FREMAP y el compromiso con la mejora continua de sus procesos y con la mejora ambiental.

Igualmente, en 2017, se realizó un análisis por parte de la entidad certificadora del grado de implantación en FREMAP de los nuevos requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 respecto a las versiones 2008 y 2004 respectivamente, concluyendo que el Sistema de Gestión se encuentra de forma general correctamente enfocado a las nuevas versiones de las normas de referencia, cuya adaptación final se producirá en 2018.

Finalmente, en el último trimestre del año, se llevó a cabo la Autoevaluación de FREMAP conforme con el Modelo EFQM.



## 3. Prestación de Servicio Excelente

### Oficina de Atención al Cliente

FREMAP, teniendo en cuenta su Visión y Misión, pone a disposición de sus usuarios la Oficina de Atención al Cliente con el objetivo de revisar los conflictos planteados por los clientes de FREMAP sobre el servicio recibido y confirmar que se respetan sus derechos pretendiendo, a su vez, una mayor transparencia en la gestión, así como la mejora de la calidad de los servicios.

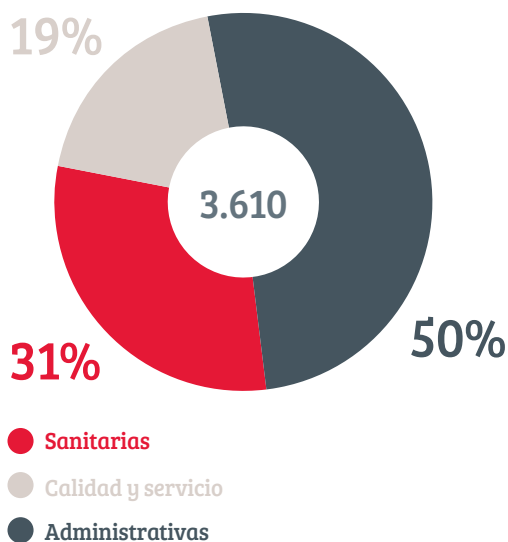
Fruto de esa interacción con los usuarios, la Oficina de Atención al Cliente dispone de una visión de conjunto que permite detectar debilidades en la prestación del servicio y, a partir de ese punto, propiciar el impulso necesario para convertir las mismas en oportunidades de mejora que revertan en la calidad final del servicio prestado.

En este sentido, uno de los factores para propiciar dicha mejora es el análisis y gestión de las reclamaciones recibidas, que FREMAP categoriza de la manera siguiente:

- Administrativas: reclamaciones relativas a la no conformidad con el alta médica, la contingencia o derivadas del reconocimiento de las prestaciones económicas.
- Sanitarias: referidas a discrepancias con la atención sanitaria recibida, el diagnóstico, tratamiento, la demora en la asistencia o discrepancia con la información médica recibida.
- Calidad y Servicio: correspondientes a cuestiones concernientes al trato recibido, instalaciones, transporte, etc.

A este respecto, en 2017, de las 3.610 reclamaciones recibidas (un 0,459% sobre el total de asistencias prestadas), fueron aceptadas, total o parcialmente, un 23,21% de las mismas; respecto al total de respuestas emitidas por FREMAP, en un 0,13% de los casos los clientes manifestaron su desacuerdo con la misma.

### Reclamaciones



En el ámbito estrictamente asistencial, FREMAP dispone además de un Servicio de Atención Hospitalaria (SAH) que tiene como objetivo identificar, a través de entrevistas directas a pacientes y familiares durante la prestación del servicio hospitalario (2.618 entrevistas realizadas en 2017), los aspectos más valorados a lo largo de su estancia en los mismos, detectar las oportunidades de mejora y conocer las expectativas con las que acuden al Hospital. Al mismo tiempo, tiene como misión gestionar las sugerencias recibidas y posibles problemas surgidos antes de que el paciente abandone la institución.

También, desde esta Oficina de Atención al Cliente, se gestionan todas aquellas solicitudes de información, sugerencias y agradecimientos de clientes recibidas a través de nuestra página web y que en el ejercicio 2017 ascendieron a un total de 699.



Información  
y sugerencias



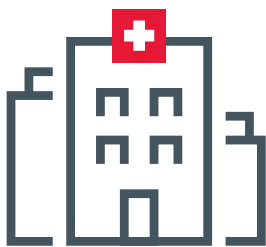
Mención aparte requiere nuestro sistema de encuestas a clientes, que tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de los mismos con los servicios prestados y que, al igual que los casos anteriores, debe constituir en el motor necesario para propiciar su mejora continua.

Empleados Oficina de Bilbao



En este sentido, a lo largo del ejercicio 2017 se ha realizado un importante esfuerzo en esta materia que ha permitido alcanzar la cifra de 40.494 encuestas, prácticamente el doble de las realizadas en el ejercicio precedente, siendo el detalle de los resultados obtenidos en la valoración de los distintos servicios encuestados los que se muestran a continuación:

**Trabajadores atendidos por Contingencia Profesional**



**8,22**  
Centros Asistenciales

10.958 encuestas

**9,05**  
Hospitales con Internamiento

10.056 encuestas

**9,01**  
Hospitales de Día

876 encuestas

**Trabajadoras beneficiarias de la prestación por Embarazo de Riesgo/ Lactancia Natural**

**8,50**

8.550 encuestas

**Trabajadores Autónomos de Contingencias Comunes**

**7,76**

5.781 encuestas

El **91,37%** recomendaría FREMAP como Mutua

**Trabajadores Autónomos perceptores de la prestación por Cese de Actividad**

**7,87**

222 encuestas

**Empresas Asociadas**

**8,36**

992 encuestas

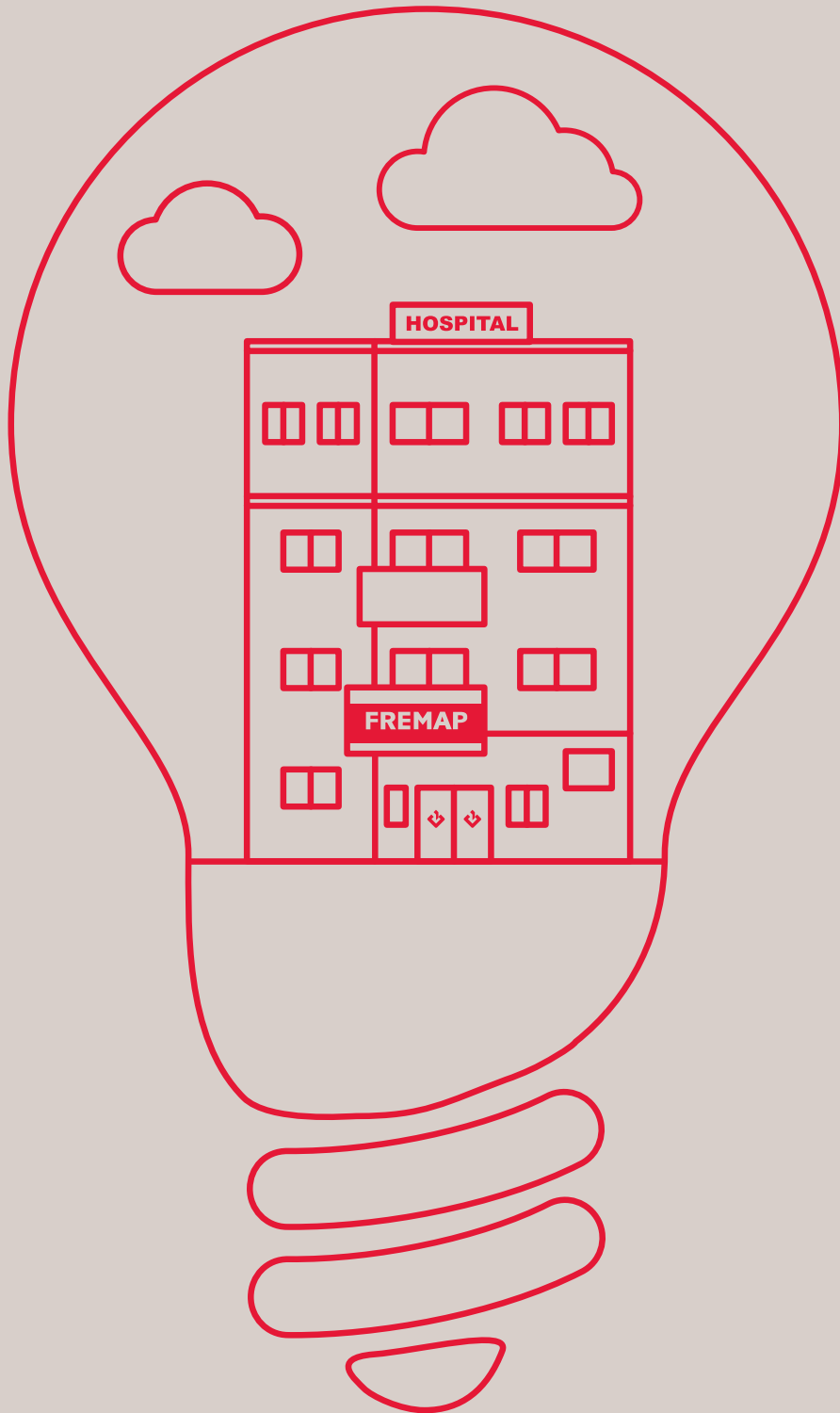
El **95,26%** recomendaría FREMAP como Mutua

**Encuestas a Asesorías Laborales**

**8,76**

3.059 encuestas

# 4. Contribución a la Mejora del Sistema





## Información General

En este 2017 la economía española ha completado su cuarto año consecutivo de recuperación económica, lo que le ha llevado a cerrar el ejercicio con un crecimiento del Producto Interior Bruto (PIB) del 3,1%, tasa dos décimas menor que la del pasado 2016, cuando el mismo fue de un 3,3%.

En valores absolutos, el PIB generado por la economía española se situó en 1.163.662 millones de euros, superando en un 4,25% el dato del ejercicio 2008, año previo al inicio del periodo de recesión económica. En términos de PIB per cápita, esta cifra ha permitido alcanzar los 25.000 euros por habitante, superando por primera vez los 24.300 euros que se alcanzaron dicho año, hasta la fecha, el valor más alto de la serie histórica.

En cuanto a la contribución a dicho crecimiento, ha sido la demanda nacional el principal motor del mismo, permitiendo pasar de una aportación de 2,8 puntos el pasado 2016 a los 3,2 puntos actuales. Esta favorable evolución se explica principalmente por el dinamismo del consumo privado pero, sobre todo, por el notable avance producido de la formación bruta de capital fijo (FBCF).

Por lo que respecta a la demanda externa, si bien el pasado año tuvo una aportación positiva de 0,5 puntos porcentuales, en este 2017 la misma ha resultado negativa (0,1 puntos), tal y como ya sucediera en los años previos al 2016, debido en gran medida al fuerte incremento producido en las importaciones de bienes y servicios que han compensado el buen comportamiento de las exportaciones, que se han mantenido en unos niveles similares al 2016.

En lo que respecta al mercado de trabajo, en 2017 el empleo aumentó a un ritmo del 2,8%, lo que supone un incremento de aproximadamente 506.000 puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo en un año. Este comportamiento, junto con la variación experimentada por la jornada media asociada, da como resultado un crecimiento de una décima en la tasa anual de las horas efectivamente trabajadas (del 1,8% del 2016 al actual 1,9%).

La tasa de paro se situó a finales del pasado ejercicio en el 17,2% de la población activa, inferior en 1,4 puntos a la de un año antes, situándose por su parte el incremento en el número medio de afiliados a la Seguridad Social en el 3,42%.

Obviamente, este incremento de afiliación se ha trasladado al Sector del Mutualismo de Accidentes de Trabajo, Sector que FREMAP sigue liderando, manteniendo su esfuerzo por prestar el mejor servicio a las empresas asociadas y trabajadores protegidos y contribuyendo así a la mejora del Sistema de la Seguridad Social.

En el ámbito de las cuentas de las Administraciones Públicas en las que, tal y como se establece en artículo 2.1.d) de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria (modificado por la Ley 2/2008, de 23 de diciembre), se incluyen "las entidades gestoras, servicios comunes y las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social en su función pública de colaboración en la gestión de la Seguridad Social, así como sus centros y entidades mancomunados", no fue hasta mediados de año cuando se publicó la Ley 3/2017, de 27 de junio, de Presupuestos Generales del Estado para el 2017, lo que no ha sido un obstáculo para que el déficit público del conjunto de las Administraciones Públicas cerrase el año 2017 en el 3,07% del PIB (3,11% incluyendo las ayudas financieras a la banca) situándose, por lo tanto, algo por debajo del objetivo de consolidación fiscal del 3,1% pactado con Bruselas.

Por lo que respecta a FREMAP, el mayor dinamismo de la actividad económica producida en 2017 se ha traducido en un incremento de los ingresos corrientes del 8,77% en relación al ejercicio precedente, pero también en un aumento del 8,63% en los expedientes iniciados en las distintas contingencias, repercutiendo estos últimos directamente en el incremento del 10,96%, hasta alcanzar los 2.609,09 millones de euros, producido en la liquidación de los gastos del Capítulo IV.- Transferencias corrientes, donde se recogen todas las prestaciones derivadas de la gestión de las contingencias profesionales, contingencias comunes y cese de actividad de los trabajadores autónomos.

Con objeto de contrarrestar la negativa evolución de los gastos indicados en el párrafo anterior, situación que viene produciéndose desde el inicio del periodo actual de recuperación económica, FREMAP ha impulsado recurrentemente el establecimiento de políticas activas de contención y reducción del gasto que han permitido en este 2017 dejar el incremento de los gastos de funcionamiento de la Entidad en el 1,61%, frente, como decíamos, al 8,77% de incremento producido en la liquidación de los ingresos corrientes.

Para la gestión de este presupuesto a lo largo del 2017 se han realizado un total de 18 solicitudes de modificación presupuestaria, alcanzándose finalmente una ejecución presupuestaria del 99,01% sobre el total de créditos autorizados para operaciones corrientes.



## 4. Contribución a la Mejora del Sistema

### Contratación

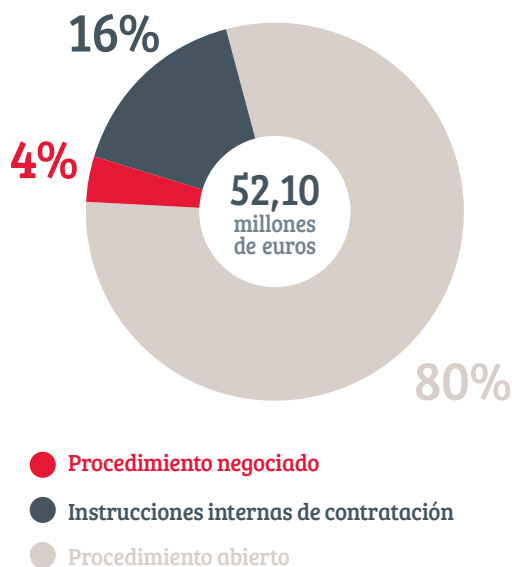
FREMAP es una Entidad incluida dentro del ámbito de aplicación del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSPP), motivo por el cual, nuestra actuación en materia de contratación, se ajusta a lo dispuesto en la normativa de contratación del Sector Público y a sus principios inspiradores, incrementando así la seguridad jurídica, y aumentando la eficiencia de su gestión, así como potenciando la centralización de los procesos de compras, en aras a consolidar la homogeneidad y la eficiencia en el proceso de contratación, garantizando con ello una mayor optimización de los recursos económicos.

El citado Texto Refundido, tiene por objeto regular la contratación del sector público, a fin de garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos, y de asegurar en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.

Nuestra Entidad ha utilizado en la mayor parte de los expedientes de licitación el procedimiento abierto, en orden a fomentar la concurrencia del mayor número posible de candidatos, y de respeto a los principios consagrados en el TRLCSPP. En este sentido, durante el año 2017 se convocaron 95 licitaciones utilizando este tipo de procedimiento (más del doble comparado con el ejercicio anterior), que junto con las licitaciones convocadas bajo el procedimiento negociado suponen un total de 110 licitaciones.

Durante el ejercicio 2017 se formalizaron un total de 201 contratos procedentes de un proceso de licitación, lo que supone dos veces y media más de contratos que en el ejercicio anterior y, adicionalmente, se formalizaron 56 contratos de prórogas.

### Importes adjudicación según procedimiento de contratación



En todos los contratos formalizados, con el objeto de velar por el adecuado cumplimiento de los mismos, FREMAP realiza un intenso seguimiento de su ejecución a través de los mecanismos establecidos en el propio TRLCSPP y en los procedimientos internos de contratación de la Mutua, potenciando la figura del responsable del contrato como "garante" de la adecuada ejecución con el fin de asegurar la correcta prestación del objeto y de las condiciones estipuladas en los contratos.

FREMAP pone a disposición de los licitadores/proveedores diferentes herramientas informáticas para la gestión de la contratación, como nuestro Portal de Contratación Pública en el que se puede encontrar información relativa a los expedientes de contratación tramitados, así como el Portal del Proveedor a través del cual los proveedores de FREMAP tienen acceso a diferentes servicios tales como la visualización de contratos y pedidos, gestión de documentación, etc.



Portal de Contratación



Portal del Proveedor







Oficina de Telde

## Cuentas Anuales

Los Balances de Situación y las Cuentas del Resultado Económico-Patrimonial que se incluyen en el apartado de Anexos, al final de este informe, se han preparado a partir de los registros de contabilidad de la Mutua y se han elaborado de acuerdo con el contenido de la Resolución de la Intervención General de la Administración del Estado, de 1 de julio de 2011 y las posteriores Resoluciones de 12 de mayo de 2012 y de 9 de febrero de 2017, por las que se aprueba y modifica, respectivamente, la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el Sistema de la Seguridad Social. En este sentido, las cifras consignadas tanto en los Balances de Situación y las Cuentas del Resultado Económico-Patrimonial del actual ejercicio 2017, así como las del ejercicio 2016, son fiel reflejo de las contenidas en las cuentas rendidas y auditadas en cada ejercicio, previo a su aprobación por la Junta General.

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS) son entidades con personalidad jurídica que gestionan dos patrimonios independientes, uno propiedad de la Seguridad Social y otro de las empresas mutualistas, estando afectos los resultados obtenidos de la gestión de dichos patrimonios a cada uno de ellos. En consecuencia, las diferentes actividades derivadas de la gestión de cada uno de dichos patrimonios tienen un reflejo contable diferenciado.

## Patrimonio Privativo

El Patrimonio Privativo de la Entidad, inicialmente, estaba formado por las reservas patrimoniales pertenecientes a los mutualistas hasta el 1 de enero de 1967, fecha en la que la Mutua se convirtió en Entidad Colaboradora con la Seguridad Social en la gestión de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

En la actualidad, las actividades relacionadas con este patrimonio se limitan a la administración de los bienes muebles e inmuebles que lo componen, ascendiendo su cifra de activo hasta los 14,19 millones de euros. Entre las distintas partidas que lo conforman destacan los 13,84 millones existentes en tesorería, que suponen una disminución de 12,23 millones de euros respecto al ejercicio precedente como consecuencia de haber hecho frente al pago de ajustes de auditoría a lo largo del ejercicio.

El resultado del ejercicio presenta unas pérdidas de 1,23 millones de euros consecuencia, fundamentalmente, de los ajustes de auditoría reconocidos y reintegrados a lo largo del año y de la pérdida de rentabilidad como consecuencia de la disminución de efectivo y valores que ha sido necesaria para hacer frente al pago de los referidos ajustes de auditoría.

## 4. Contribución a la Mejora del Sistema

### Gestión del Patrimonio Privativo

#### Balance

Activo	2017	2016
<b>A) Activo no corriente</b>	338.920,85	434.138,08
I. Inmovilizado intangible	-	-
II. Inmovilizado material	87.682,56	95.213,81
III. Inversiones inmobiliarias	251.238,29	253.188,89
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	-	-
V. Inversiones financieras a largo plazo	-	85.735,38
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	-	-
<b>B) Activo corriente</b>	13.847.220,14	26.076.226,33
I. Activos en estado de venta	-	-
II. Existencias	-	-
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	373,50	515,54
V. Inversiones financieras a corto plazo	5.000,00	5.000,00
VI. Ajustes por periodificación	-	-
VII. Efectivo y otros líquidos equivalentes	13.841.846,64	26.070.710,79
<b>TOTAL ACTIVO (A + B)</b>	<b>14.186.140,99</b>	<b>26.510.364,41</b>

#### Pasivo

<b>A) Patrimonio neto</b>	-1.514.534,13	-118.999,20
I. Patrimonio aportado	-	-
II. Patrimonio generado	-1.571.023,70	-180.385,08
III. Ajustes por cambios de valor	56.489,57	61.385,88
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	-	-
<b>B) Pasivo no corriente</b>	-	-
I. Provisiones a largo plazo	-	-
II. Deudas a largo plazo	-	-
<b>C) Pasivo corriente</b>	15.700.675,12	26.629.363,61
I. Provisiones a corto plazo	3.562.950,18	3.470.541,93
II. Deudas a corto plazo	-	-
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	12.137.724,94	23.158.821,68
V. Ajustes por periodificación	-	-
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)</b>	<b>14.186.140,99</b>	<b>26.510.364,41</b>

## Cuenta del Resultado Económico-Patrimonial

	2017	2016
1. Cotizaciones sociales	-	-
2. Transferencias y subvenciones recibidas	-	-
3. Prestaciones de servicios	-	-
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	19.832,17	22.222,17
6. Exceso de provisiones	-	5.840.060,52
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+5+6)</b>	<b>19.832,17</b>	<b>5.862.282,69</b>
7. Prestaciones sociales	-	-
8. Gastos de personal	-	-
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-	-
10. Aprovisionamientos	-1.089,00	-
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-25.558,33	-25.272,43
12. Amortización del inmovilizado	-9.557,53	-9.836,08
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-36.204,86</b>	<b>-35.108,51</b>
<b>I.- Resultado (ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A+B)</b>	<b>-16.372,69</b>	<b>5.827.174,18</b>
13. Deterioro del valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	341,86	-
14. Otras partidas no ordinarias	-611.014,55	-378.473,44
<b>II.- Resultado de las operaciones no financieras (I+13+14)</b>	<b>-627.045,38</b>	<b>5.448.700,74</b>
15. Ingresos financieros	19.784,75	25.013,48
16. Gastos financieros	-536.363,57	-700.099,17
18. Variación del valor razonable en activos financieros	-87.384,30	2.744.278,74
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-	-
<b>III.- Resultado de las operaciones financieras (15+16+18+20)</b>	<b>-603.963,12</b>	<b>2.069.193,05</b>
<b>IV.- Resultado (ahorro o desahorro) neto del ejercicio (II+III)</b>	<b>-1.231.008,50</b>	<b>7.517.893,79</b>
21. Impuesto sobre beneficios	-	-
<b>V.- Resultado neto del ejercicio después de impuestos</b>	<b>-1.231.008,50</b>	<b>7.517.893,79</b>

## 4. Contribución a la Mejora del Sistema

### Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado del ejercicio a distribuir en 2017 por FREMAP en su actividad de colaboración con la Seguridad Social, desglosado por contingencias, ha sido el siguiente:

Resultados	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad	Total
<b>Ingresos del ejercicio</b>				
Cotizaciones sociales	1.777.640.736,43	1.205.360.524,82	40.084.191,15	3.023.085.452,40
Otros ingresos	247.368.095,99	18.463.517,09	1.235.122,04	267.066.735,12
<b>Gastos del ejercicio</b>				
Prestaciones sociales	419.151.258,14	1.255.427.499,37	5.233.758,64	1.679.812.516,15
Transferencias y subvenciones	920.194.522,32	1.451.814,02	395.256,91	922.041.593,25
Otros gastos	546.663.417,87	141.806.096,25	5.071.045,29	693.540.559,41
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>138.999.634,09</b>	<b>-174.861.367,73</b>	<b>30.619.252,35</b>	<b>-5.242.481,29</b>
Resultado de ejercicios anteriores	94.604.630,17	42.474.504,69	2.656.378,22	139.735.513,08
Resultado neto generado por morosidad	-48.780.446,75	7.620.243,53	164.812,88	-40.995.390,34
<b>Resultado del ejercicio a distribuir</b>	<b>184.823.817,51</b>	<b>-124.766.619,51</b>	<b>33.440.443,45</b>	<b>93.497.641,45</b>

Euros



Junta Directiva

Este resultado a distribuir, compuesto por el resultado del ejercicio, el de ejercicios anteriores y el correspondiente al resultado neto producido por la variación de morosidad, ha alcanzado en 2017 la cifra de 93,50 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 55,87% en relación al resultado obtenido en el ejercicio precedente.

En cuanto al resultado del ejercicio ha supuesto unas pérdidas de 5,24 millones de euros, de los que 139,00 corresponden a beneficios derivados de la gestión de contingencias profesionales, 174,86 millones a las pérdidas ocasionadas en la gestión de contingencias comunes y, finalmente, 30,62 millones a los beneficios producidos por la gestión de cese de actividad de los trabajadores autónomos.

En este sentido, pasamos a detallar a continuación la relación de las principales variables que han dado lugar al mismo:

- Los ingresos por cotizaciones finalizaron el ejercicio 2017 con un incremento del 9,62% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente. Valoradas separadamente las distintas contingencias, se registra un incremento del 7,72% en las contingencias profesionales y del 13,12% en las contingencias comunes, frente a la disminución del 4,38% que se observa en el cese de actividad de los trabajadores autónomos.
- La variación del valor razonable en activos financieros incluye los beneficios netos derivados de las operaciones de compra/venta efectuadas durante el ejercicio con la cartera de valores disponibles para la venta. En este 2017 los beneficios registrados han supuesto una disminución del 90,95% con respecto al ejercicio anterior como consecuencia del menor volumen de operaciones de venta de valores de renta fija y de fondos de inversión realizados en 2017. En este sentido, cabe señalar que, si bien en el ejercicio 2016 la disminución que presentaba esta partida con respecto al ejercicio 2015 (un 41,78%) se explicaba por el elevado volumen de operaciones de desinversión efectuado en 2015 -con sus correspondientes beneficios-, como consecuencia de la adaptación de las reservas al cambio normativo operado por la Ley 35/2014 de 26 de diciembre, también es destacable que en ese ejercicio 2016 tuvo lugar la venta de los fondos de inversión -con sus correspondientes beneficios- al ser necesario liquidar la totalidad de fondos que la Entidad mantenía en su cartera de valores, por lo que no ha sido hasta este ejercicio 2017 cuando se ha puesto de manifiesto la drástica disminución de la

cartera de valores gestionada por la Entidad, lo que a su vez, supone en el ejercicio 2017 una importante disminución de los rendimientos y, en su caso, de los posibles beneficios.

- Los gastos por prestaciones sociales (que representan el 55,57% de los ingresos por cotizaciones sociales) ascienden a 1.679,81 millones de euros, experimentando un incremento del 11,33% respecto al ejercicio anterior, superando en casi dos puntos porcentuales al registrado en los ingresos por cotizaciones sociales. Analizando las prestaciones que se incluyen en este apartado (incapacidad temporal y otras prestaciones de pago único), las correspondientes a las contingencias por cese de actividad presentan un incremento del 6,99%, inferior al de las contingencias profesionales que cifran su aumento en el 7,47% y ambos significativamente inferiores al de las prestaciones correspondientes a las contingencias comunes, que muestran una variación del 12,07%.
- El apartado de gastos por aprovisionamientos asciende a 104,07 millones de euros, con un incremento del 6,06% respecto al ejercicio precedente, siendo la partida más destacable la asistencia hospitalaria concertada, en consonancia con el incremento experimentado en la siniestralidad de los expedientes graves.
- Los gastos correspondientes a transferencias y subvenciones concedidas ascienden a 922,04 millones de euros e incluyen los cánones, las cesiones al reaseguro, los capitales coste renta, la aportación efectuada a los centros mancomunados, los gastos de formación imputables al cese de actividad de los trabajadores autónomos y los botiquines entregados a empresas, representando en su conjunto el 30,50% de los ingresos por cuotas del ejercicio.

Por su relevancia destacan en este apartado de gastos aquellos que amparan los importes ingresados a favor de la TGSS en concepto de capitales renta que han alcanzado los 426,13 millones de euros, lo que supone un incremento del 14,84% respecto al ejercicio precedente. Asimismo, los gastos que corresponden a las cantidades abonadas a favor de la TGSS en concepto de reaseguro (243,10 millones de euros) y en concepto de aportaciones a los servicios comunes (242,23 millones de euros) han experimentado sendos incrementos del 7,79% y 6,54% respectivamente, consecuencia directa de la evolución positiva del incremento de los ingresos por cotizaciones en contingencias profesionales, sobre los que se calculan.

## 4. Contribución a la Mejora del Sistema

### Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

#### Balance

Activo	2017	2016
<b>A) Activo no corriente</b>	<b>663.104.108,79</b>	<b>749.387.775,65</b>
I. Inmovilizado intangible	1.104.429,89	1.069.815,57
II. Inmovilizado material	270.807.405,17	269.084.516,39
III. Inversiones inmobiliarias	-	-
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	7.170.966,28	7.170.966,28
V. Inversiones financieras a largo plazo	371.849.874,64	458.855.940,48
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	12.171.432,81	13.206.536,93
<b>B) Activo corriente</b>	<b>860.106.594,50</b>	<b>922.045.859,51</b>
I. Activos en estado de venta	-	-
II. Existencias	5.908.577,11	5.676.341,98
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	772.149.036,27	680.799.660,28
V. Inversiones financieras a corto plazo	5.726.671,01	47.520.814,77
VI. Ajustes por periodificación	1.464.299,98	1.406.670,79
VII. Efectivo y otros líquidos equivalentes	74.858.010,13	186.642.371,69
<b>TOTAL ACTIVO (A + B)</b>	<b>1.523.210.703,29</b>	<b>1.671.433.635,16</b>

#### Pasivo

<b>A) Patrimonio neto</b>	<b>1.198.088.950,00</b>	<b>1.324.006.202,98</b>
I. Patrimonio aportado	-	-
II. Patrimonio generado	1.173.457.356,63	1.286.835.076,28
III. Ajustes por cambios de valor	24.423.991,97	36.960.865,21
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	207.601,40	210.261,49
<b>B) Pasivo no corriente</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
I. Provisiones a largo plazo	-	-
II. Deudas a largo plazo	-	-
<b>C) Pasivo corriente</b>	<b>325.121.753,29</b>	<b>347.427.432,18</b>
I. Provisiones a corto plazo	181.581.602,15	175.907.396,46
II. Deudas a corto plazo	2.393.398,13	2.781.294,44
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	141.146.753,01	168.738.741,28
V. Ajustes por periodificación	-	-
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)</b>	<b>1.523.210.703,29</b>	<b>1.671.433.635,16</b>



## Cuenta del Resultado Económico-Patrimonial

	2017	2016
1. Cotizaciones sociales	3.023.085.452,40	2.757.690.577,38
2. Transferencias y subvenciones recibidas	2.660,09	2.660,10
3. Prestaciones de servicios	12.520.567,38	13.773.464,27
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	224.658.105,60	236.055.977,73
6. Exceso de provisiones	2.831.573,85	1.960.506,03
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+5+6)</b>	<b>3.263.098.359,32</b>	<b>3.009.483.185,51</b>
7. Prestaciones sociales	-1.679.812.516,15	-1.508.862.169,95
8. Gastos de personal	-193.002.311,55	-189.717.374,82
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-922.041.593,25	-833.902.594,90
10. Aprovisionamientos	-104.072.375,44	-98.122.685,54
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-384.624.244,34	-385.166.720,16
12. Amortización del inmovilizado	-11.503.495,00	-11.422.796,24
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-3.295.056.535,73</b>	<b>-3.027.194.341,61</b>
<b>I.- Resultado (ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A+B)</b>	<b>-31.958.176,41</b>	<b>-17.711.156,10</b>
13. Deterioro del valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-236.558,71	210.605,83
14. Otras partidas no ordinarias	7.417.303,71	14.388.317,03
<b>II.- Resultado de las operaciones no financieras (I+13+14)</b>	<b>-24.777.431,41</b>	<b>-3.112.233,24</b>
15. Ingresos financieros	10.878.197,59	14.423.202,09
16. Gastos financieros	-20.559,12	-103.375,72
18. Variación del valor razonable en activos financieros	8.677.311,65	95.833.371,57
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-	-
<b>III.- Resultado de las operaciones financieras (15+16+18+20)</b>	<b>19.534.950,12</b>	<b>110.153.197,94</b>
<b>IV.- Resultado (ahorro o desahorro) neto del ejercicio (II+III)</b>	<b>-5.242.481,29</b>	<b>107.040.964,70</b>
21. Impuesto sobre beneficios	-	-
<b>V.- Resultado neto del ejercicio después de impuestos</b>	<b>-5.242.481,29</b>	<b>107.040.964,70</b>

## 4. Contribución a la Mejora del Sistema



Empleados Oficina de Vitoria

- Los otros gastos de gestión ordinaria presentan una leve disminución del 0,14%, situándose en los 384,62 millones los liquidados en 2017. Las partidas más destacables corresponden al deterioro de créditos por operaciones de gestión (la anterior provisión por insolvencias), con un importe de 36,15 millones de euros y un incremento del 0,73% con respecto al ejercicio anterior, a las pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión (datos por insolvencias de cotizaciones acaecidas durante el ejercicio), por importe de 127,10 millones y con un decremento del 6,49% con respecto al ejercicio anterior, y la dotación a la provisión para contingencias en tramitación que asciende a 176,18 millones, lo que supone un incremento del 3,52% fruto del incremento de la siniestralidad que se viene produciendo desde 2014.

Los ingresos y gastos acaecidos durante el ejercicio que proceden de ejercicios cerrados no forman parte del resultado del ejercicio corriente, sino que pasan directamente a incrementar los resultados de ejercicios anteriores, los cuales, complementan a los del propio ejercicio.

En este sentido, el resultado de ejercicios anteriores generado en 2017 alcanzó un importe de 139,74 millones de euros, lo que representa un incremento del 42,95% sobre la cifra registrada en el ejercicio anterior, afectando en su casi totalidad a la contingencia profesional debido

al importe correspondiente al gasto en reaseguro y la aportación a los servicios comunes correspondientes a la recaudación del mes de enero de 2017 que, en su momento -cierre 2016-, fue incorporado al gasto del ejercicio 2016 en aplicación del principio del devengo y que, una vez establecidos en este ejercicio los criterios generales para el establecimiento del origen del gasto, se ha visto modificado en el mismo, por lo que se ha procedido a incorporar este gasto de enero 2017 al ejercicio corriente, con afectación a los resultados del ejercicio anterior. De no haberse producido el cambio de criterio citado que ha motivado la imputación a esta cuenta de resultados de ejercicios anteriores de un importe que asciende a 36.844.463,70 euros, el incremento que se hubiera registrado habría sido de un 5,26%, cifra más acorde con las variaciones registradas en ejercicios anteriores.

Finalmente, la aplicación a resultados de la variación de la morosidad del ejercicio 2017 respecto al precedente completa el resultado a distribuir del ejercicio que se comentaba al inicio de este apartado, y presenta una variación del 681,03%, consecuencia, mayoritariamente, de la modificación de criterio ya comentado en párrafos precedentes, que supone un aumento del saldo pendiente de morosidad. El impacto de esta morosidad, por importe de 41 millones de euros, ha supuesto una disminución en el resultado total del ejercicio por el referido importe.



## Reservas e Ingreso del Resultado Económico Positivo

El artículo 95 y 96 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, la distribución del resultado económico positivo generado en el ejercicio por parte de esta Entidad, así como la situación final de las Reservas después de dicha distribución, quedan definidas como se detalla a continuación:

Euros

<b>Resultado a distribuir</b>	<b>93.497.641,45</b>
<b>Contingencias Profesionales (A.T. y E.P.)</b>	<b>184.823.817,51</b>
Dotación a Reserva de Estabilización Contingencias Profesionales	93.372.382,77
Dotación a Reserva Complementaria	9.145.143,47
Dotación a Reserva de Asistencia Social	9.145.143,47
Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social	73.161.147,80
<b>Contingencias Comunes (I.T.C.C.)</b>	<b>-124.766.619,51</b>
Desdotación de Reserva de Estabilización Contingencias Comunes	-78.786.551,39
Desdotación de Reserva de Estabilización Contingencias Profesionales	-45.980.068,12
Desdotación de Reserva Complementaria	-59.452.293,06
Dotación a la Reserva de Estabilización Contingencias Comunes	59.452.293,06
Fondo de Reserva de la Seguridad Social	-
<b>Cese de Actividad Trabajadores Autónomos (C.A.T.A.)</b>	<b>33.440.443,45</b>
Desdotación de Reserva de Estabilización por Cese Actividad en la Mutua	-412.880,79
Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad en la Tesorería General de la Seguridad Social	33.853.324,24

Con todo ello, la situación de las Reservas después de la distribución de resultados quedará como sigue:

Reserva	Situación a 31/12/2017	Propuesta de Distribución	Situación después de Distribución
<b>Estabilización Contingencias Profesionales</b>	689.045.109,40	47.392.314,65	736.437.424,05
<b>Estabilización Contingencias Comunes</b>	78.786.551,39	-19.334.258,33	59.452.293,06
<b>Estabilización Cese de Actividad</b>	10.266.414,65	-412.880,79	9.853.533,86
<b>Complementaria</b>	74.992.751,38 (*)	-50.307.149,59	24.685.601,79
<b>Asistencia Social</b>	26.027.371,13 (*)	9.145.143,47	35.172.514,60
<b>TOTAL</b>	<b>879.118.197,95</b>	<b>-13.516.830,59</b>	<b>865.601.367,36</b>

(\*) En estos datos se incluyen las aplicaciones efectuadas en el propio ejercicio 2017 como consecuencia de los gastos producidos que reglamentariamente son financiados con cargo a dichas reservas y que en el caso de la Reserva Complementaria ascendieron a 25.280,03 euros y a 20.000.000,00 euros en el caso de la Reserva de Asistencia Social.

# 5. Contribución a la Eficiencia de Nuestros Mutualistas



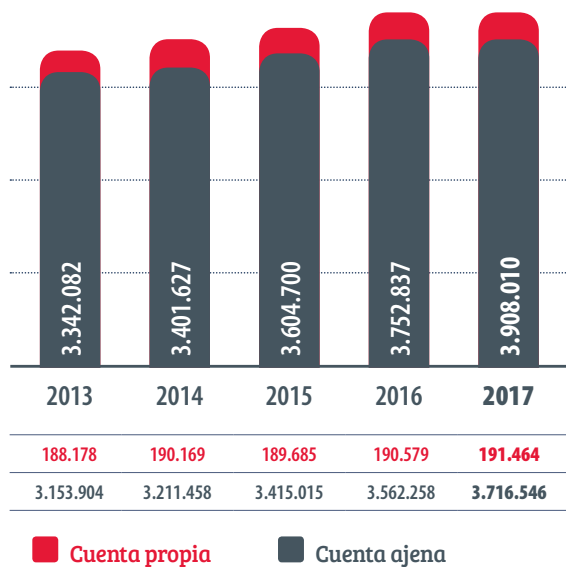
## Empresas y Trabajadores

### Contingencias Profesionales

Al finalizar el pasado ejercicio 2017, el número total de empresas asociadas a FREMAP ascendió a 410.259 correspondientes a 482.694 códigos de cuenta de cotización, hasta alcanzar un total de 3.716.546 trabajadores protegidos, cifra superior en un 4,33% a la del pasado ejercicio 2016.

Además, se dio cobertura a 191.464 trabajadores autónomos (R.E.T.A.), que incluían 52.822 trabajadores integrados en el Régimen Especial Agrario (S.E.T.A.) y 637 del Régimen Especial del Mar.

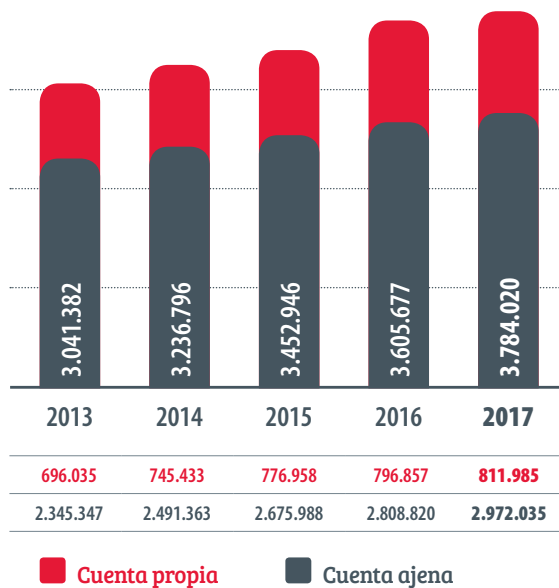
### Trabajadores Protegidos Contingencias Profesionales



### Contingencias Comunes

Las empresas que han optado por nuestra Mutua para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal por enfermedad común o accidente no laboral han alcanzado la cifra de 313.333, correspondientes a 373.201 códigos de cuenta de cotización, ascendiendo hasta los 2.972.035 los trabajadores protegidos, y a cuya cifra habría que sumar 811.985 trabajadores autónomos (R.E.T.A.), que incluyen 48.846 trabajadores corresponden al Régimen Especial Agrario (S.E.T.A.) y 163 del Régimen Especial del Mar.

### Trabajadores Protegidos Contingencias Comunes



**Empresas**

+

**Autónomos**

+

## 5. Contribución a la Eficiencia de Nuestros Mutualistas

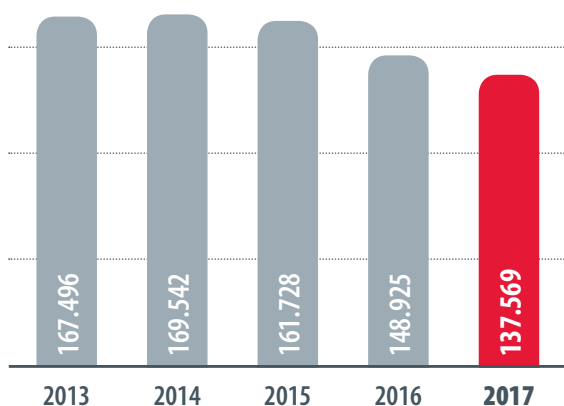
### Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos

Los trabajadores autónomos que optaron por esta mejora ascendieron el pasado ejercicio a 137.569, continuando el deterioro del colectivo protegido producido desde 2015, año en el que esta cobertura pasó de ser una mejora obligatoria de la Seguridad Social a tener carácter voluntario, suponiendo en este último año una pérdida neta de 11.356 trabajadores protegidos y una tasa de variación interanual del -7,63%.

Entre los motivos que justifican la pérdida neta de colectivo con esta mejora destacan, de una parte, la renuncia a la cobertura de aquellos que la tenían anteriormente y, de otra, a la minoración anual en las nuevas altas de la tasa de autónomos que solicitan la mejora adicional del cese de actividad.

Por otro lado, hay que señalar que solo a partir del año 2017 la Tesorería General de la Seguridad Social ha comunicado correctamente los datos de afiliación de este colectivo, lo que nos ha permitido, a su vez, regularizar la información de ejercicios precedentes.

### Trabajadores Protegidos Cese de Actividad



### Aplicaciones Web

Entre las herramientas que FREMAP pone a disposición de nuestras empresas asociadas y trabajadores protegidos destinadas a facilitar una mejor información, comunicación y gestión de los servicios prestados, cabe destacar:

- **FREMAP Contigo:** Destinado a nuestros trabajadores protegidos, finalizó el pasado ejercicio con un total de 418.216 usuarios activos dados de alta, permitiendo gestionar 536.518 alertas de servicio y habiéndose solicitado un total de 2.817 informes médicos, cifra esta última inferior a la del ejercicio 2016 fruto del impulso propiciado desde nuestra Entidad para la entrega al paciente, de manera presencial y en el mismo acto, de la mayor información posible de su proceso y que actualmente se traduce en la entrega del preceptivo informe en el momento de recibir su primera asistencia así como en el momento de causar alta laboral.



- **FREMAP On Line:** Destinado a empresas asociadas y asesorías laborales, en 2017 se han implementado nuevos servicios y contenidos con el objetivo de poner a disposición de los mismos la mejor tecnología para la realización de las gestiones relacionadas con sus obligaciones de Seguridad Social y para que puedan disponer de la mayor información posible sobre su gestión y resultados.

### 34.326 usuarios activos al finalizar 2017 \*

Datos de uso Fremap Online	2016	2017	Variación Interanual
Servicios accedidos	9.421.297	9.580.285	1,69%
Alertas enviadas	4.153.216	4.254.021	2,43%

(\*) En 2017 se ha revisado la autenticación de la identidad de los usuarios activos en aras de dar cumplimiento a los requerimientos en materia de Seguridad de la Información.

## Prevención de Riesgos Laborales

La actividad preventiva efectuada por FREMAP en 2017 está regulada por la Orden TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, y se ha llevado a cabo de acuerdo con la última resolución publicada sobre el Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social, a aplicar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social del 2015.

Para el desarrollo de los planes y programas establecidos, el Área de Prevención de FREMAP ha contado con 138 técnicos de prevención que han desarrollado 54.103 actividades en 22.664 centros de trabajo correspondientes a 21.109 empresas, siendo las principales actuaciones llevadas a cabo:

- Asesoramiento a 18.623 centros de trabajo de empresas de menos de 50 trabajadores de los sectores clasificados en el Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social, en los que se han estudiado los aspectos más significativos de la siniestralidad registrada y el análisis de las condiciones preventivas existentes con respecto a la misma.
- Asistencia técnica a 3.685 centros de trabajo seleccionados por su siniestralidad, en los que se han efectuado 19.516 actividades dirigidas a corregir las causas de los accidentes de trabajo acaecidos, así como la información y asesoramiento técnico para solventar las deficiencias o particularidades que han determinado la accidentabilidad producida.
- Programa de asesoramiento para la coordinación de actividades profesionales en 813 empresas y 20 trabajadores autónomos.
- Realización de 6.335 informes de accidentabilidad para nuestras empresas asociadas a los que habría que añadir otros 42.855 informes obtenidos directamente por las mismas a través de la plataforma FREMAP On Line.
- Desarrollo de 196 actividades divulgativas en materia de prevención dirigidas a personal técnico y directivo consistentes en 131 jornadas técnicas y 65 "Talleres para la Integración de la Prevención", que alcanzaron un total de 4.803 asistentes.

- Por su especial importancia, cabe destacar el programa de divulgación y asesoramiento a las empresas en materia de incentivos a la reducción de la siniestralidad laboral, también conocido como Bonus, y que, al margen de las actuaciones realizadas de manera específica, ha supuesto la realización de 12 jornadas a las que asistieron un total de 780 personas, y gracias a lo cual se han registrado en este ejercicio 4.975 solicitudes de incentivos por importe de 22,94 millones de euros.
- Nuestro Canal de Prevención, que incorpora toda la información relativa al área de Prevención de la Mutua y que tiene por objeto proporcionar a las empresas asociadas una nueva herramienta que aglutine el conocimiento y la visión de la Prevención de FREMAP, así como facilitar el acceso a las actividades preventivas y contenidos planificados dentro de los diferentes programas de actuación, ha registrado 268.521 accesos y 481.599 páginas vistas. Por su parte, el Canal de FREMAP en YouTube dispone de 107 videos en materia de prevención de riesgos laborales, que al finalizar 2017 alcanzaron más de 518.233 visualizaciones.



- En el entorno web de "Práctica Preventiva" se han publicado 29 artículos sobre diferentes temas de actualidad preventiva, ha contado con más de 23.700 usuarios y 45.000 visitas.



- En el contexto del programa Universidad Segura y Saludable, durante 2017 se ha prestado asistencia técnica a 27 Universidades asociadas a FREMAP, que incluye actuaciones de apoyo y asesoramiento en la reducción de la siniestralidad y la difusión de buenas prácticas de trabajo.

## 5. Contribución a la Eficiencia de Nuestros Mutualistas

### Siniestralidad

#### Contingencias Profesionales

En el ejercicio 2017, se produjeron 172.332 procesos con baja médica (un 5,74% más que en 2016), de los cuales 170.126 fueron accidentes de trabajo y 2.206 enfermedades profesionales.

En relación con los procesos de mayor gravedad, en 2017 se han abonado un total de 3.108 prestaciones de incapacidad permanente, muerte y supervivencia, frente a las 2.806 de 2016 (una vez incluidas las correspondientes a los incrementos del 20% asociados a los supuestos del incapacidad permanente total), coincidiendo, en consecuencia, el alza de la siniestralidad también en estos supuestos (10,76% de incremento).

Por el contrario, es de destacar una moderación en el crecimiento de las situaciones de riesgo durante el embarazo y la lactancia natural, que han generado un total de 21.093 prestaciones, lo que representa sólo un 0,78% más que en 2016 y un incremento de las prestaciones económicas del 2,26%.

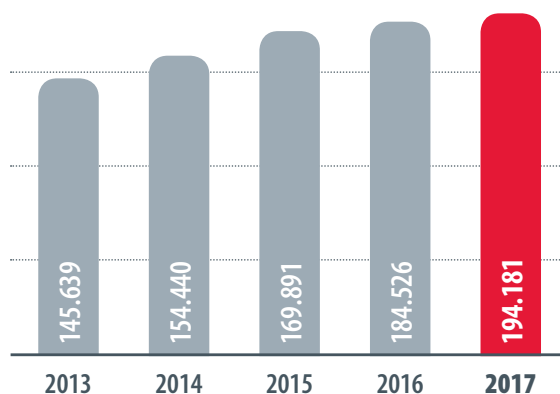
Finalmente, hay que resaltar el ostensible crecimiento de las prestaciones por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. En 2017 se iniciaron 756 procesos, un 20,96% más que en 2016, con un coste por subsidios de 18,47 millones de euros, lo que supone un preocupante incremento del 37,43% respecto a la cifra del ejercicio precedente.



Empresa Colaboradora

#### Número de Procesos Contingencias Profesionales

##### Con derecho a prestación económica de incapacidad temporal



#### Invalidez, Muerte y Supervivencia Número de prestaciones reconocidas



## Contingencias Comunes

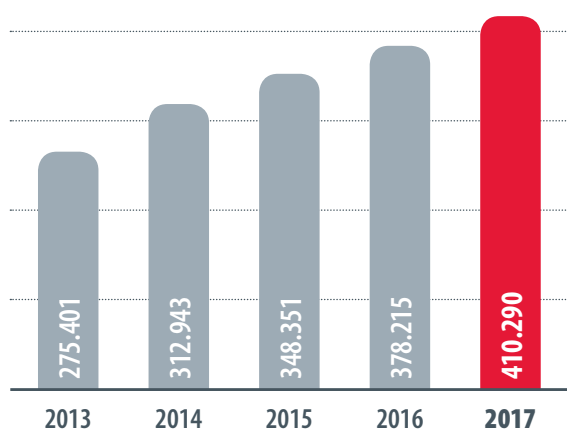
Los accidentes no laborales y las enfermedades comunes de los trabajadores por cuenta ajena supusieron un total de 323.575 procesos de baja médica en los que se generó la responsabilidad del pago del subsidio para la Mutua, lo que representa un 12,88% más que en 2016. Asimismo, la duración media de estas bajas fue de 101,17 días, 0,33 días menos que en el año anterior.

En relación con los trabajadores autónomos, se produjeron 86.715 procesos con derecho a prestación, lo que supone un descenso del 5,29%. En cuanto a la duración media de los procesos dados de alta ha aumentado en 8,47 días, pasando de 90,54 a 99,01 días.

El coste total por subsidio derivado de estas contingencias comunes ascendió en 2017 a 1.255,21 millones de euros, lo que supone un incremento del 12,68% en relación a las prestaciones abonadas en el ejercicio precedente, inferior al 13,12% experimentado por los ingresos de cotizaciones sociales correspondientes a esta cobertura, si bien dicho incremento es fruto, en gran parte, a la fracción adicional de cuota recibida.

## Número de Procesos Contingencias Comunes

Con derecho a prestación económica de incapacidad temporal



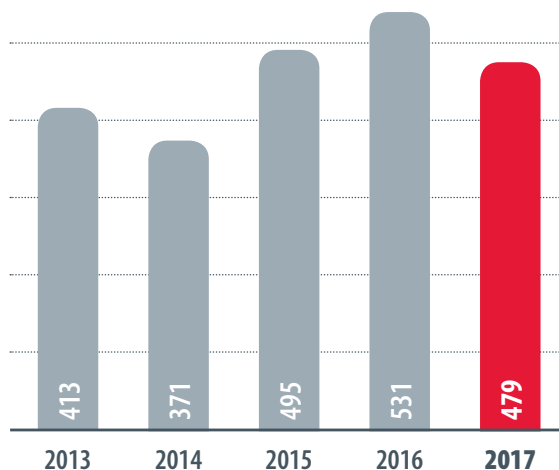
## Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos

Durante el presente ejercicio, el número de solicitudes recibidas ha ascendido a 1.123, de las cuales 479 han generado derecho al subsidio.

En 2017, el coste total a cargo de la Mutua ha alcanzado los 5,23 millones de euros (desglosados en 3,38 millones en concepto de prestación económica y 1,85 millones de euros de la cotización correspondiente), lo que supone un incremento del 6,95% en relación al gasto del ejercicio precedente.

## Número de Procesos Cese de Actividad

Con derecho a prestación económica por desempleo



## 5. Contribución a la Eficiencia de Nuestros Mutualistas

### Asistencia Sanitaria

La Entidad cuenta con 168 centros asistenciales propios, 4 Hospitales con Internamiento y 4 Hospitales de Día, junto con los Hospitales Intermutuales de Levante y Euskadi.

La actividad realizada en dichos centros se ha complementado con la colaboración de más de 1.300 centros sanitarios y especialistas, con los que existen concertos autorizados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, que hacen posible la prestación de un mejor y más completo servicio a las empresas y a los trabajadores protegidos.

Durante el año 2017, en nuestros centros ambulatorios y hospitalarios se han atendido 645.351 nuevos pacientes, realizándose un total de 2.444.703 consultas médicas. Las patologías derivadas de los procesos atendidos han

dado lugar a la realización de 16.366 procedimientos quirúrgicos, con un porcentaje de reintervenciones del 5% y una espera media quirúrgica de 15,89 días, en los que la técnica quirúrgica más habitual ha sido al artroscopia, como ya sucediera en ejercicios pasados. Derivados de dichos procedimientos se produjeron 13.440 ingresos hospitalarios que dieron lugar a 34.159 estancias, con una media de 2,6 días por paciente, consiguiendo disminuir, un año más, el tiempo medio de hospitalización.

Para el diagnóstico y tratamiento de dichos pacientes, se realizaron en nuestros centros propios un total de 424.887 pruebas complementarias e interconsultas de distintos tipos de especialistas, a la vez que se iniciaron 85.365 tratamientos de rehabilitación y fisioterapia a pacientes, generando un total de 2.035.594 sesiones de rehabilitación.

Actividad Sanitaria Centros Propios	2016	2017	Variación Interanual
<b>Actividad Asistencial</b>			
Consultas iniciales	591.075	645.351	9,18%
Consultas sucesivas	1.684.445	1.799.352	6,82%
<b>Total consultas</b>	<b>2.275.520</b>	<b>2.444.703</b>	<b>7,43%</b>
Intervenciones quirúrgicas	16.190	16.366	1,09%
<b>Rehabilitación</b>			
Pacientes que inician Rh	82.855	85.365	3,03%
Sesiones de rehabilitación	1.989.567	2.035.594	2,31%
Media de pacientes diarios en el servicio	6.566	6.830	4,02%
Sesiones medias por proceso	24,01	23,85	-0,67%
<b>Total pacientes activos en RH a cierre período</b>	<b>16.662</b>	<b>16.574</b>	<b>-0,53%</b>
<b>Pruebas Complementarias e Interconsultas</b>			
Radiología	346.673	353.842	2,07%
Resonancia Magnética	29.342	29.731	1,33%
Consulta de especialista	14.777	13.273	-10,18%
Ecografía	9.549	10.438	9,31%
Scanner	8.080	7.776	-3,76%
Otras pruebas	9.104	9.827	7,94%
<b>Total pruebas complementarias e interconsultas</b>	<b>417.525</b>	<b>424.887</b>	<b>1,76%</b>

En materia de accidentes de trabajo y patología laboral, durante el 2017 han finalizado un total de 163.540 procesos, agrupados en más de 2.400 diagnósticos diferentes. Destacar la incidencia y representatividad

de los 10 diagnósticos más frecuentes derivados de contingencias profesionales, los cuales han supuesto el 37,09% del total de procesos clínicos cerrados.



## Contingencia Profesional

Diagnóstico	Procesos Finalizados	% s/ Total
724.2 Lumbalgia	14.242	8,84%
845.0 Esguince de tobillo	10.370	6,44%
723.1 Cervicalgia	8.192	5,09%
883.0 Herida dedo mano	7.195	4,47%
924.8 Policontusionado (contusiones multiples)	6.807	4,23%
844.9 Esguince y torcedura de rodilla	3.403	2,11%
724.1 Dorsalgia	2.683	1,67%
728.85 Contractura muscular	2.351	1,46%
847.0 Esguince cervical	2.351	1,46%
924.11 Contusion rodilla	2.129	1,32%

Los datos anteriores ponen de manifiesto el esfuerzo que año tras año realiza FREMAP en aras a ofrecer al trabajador la mejor y más amplia atención sanitaria posible, que si bien en el caso de las contingencias profesionales nos permite una gestión amplia e integral de todo el proceso,

en el caso de las contingencias comunes se ve limitada por la escasez de herramientas adicionales para una adecuada gestión de esta cobertura.

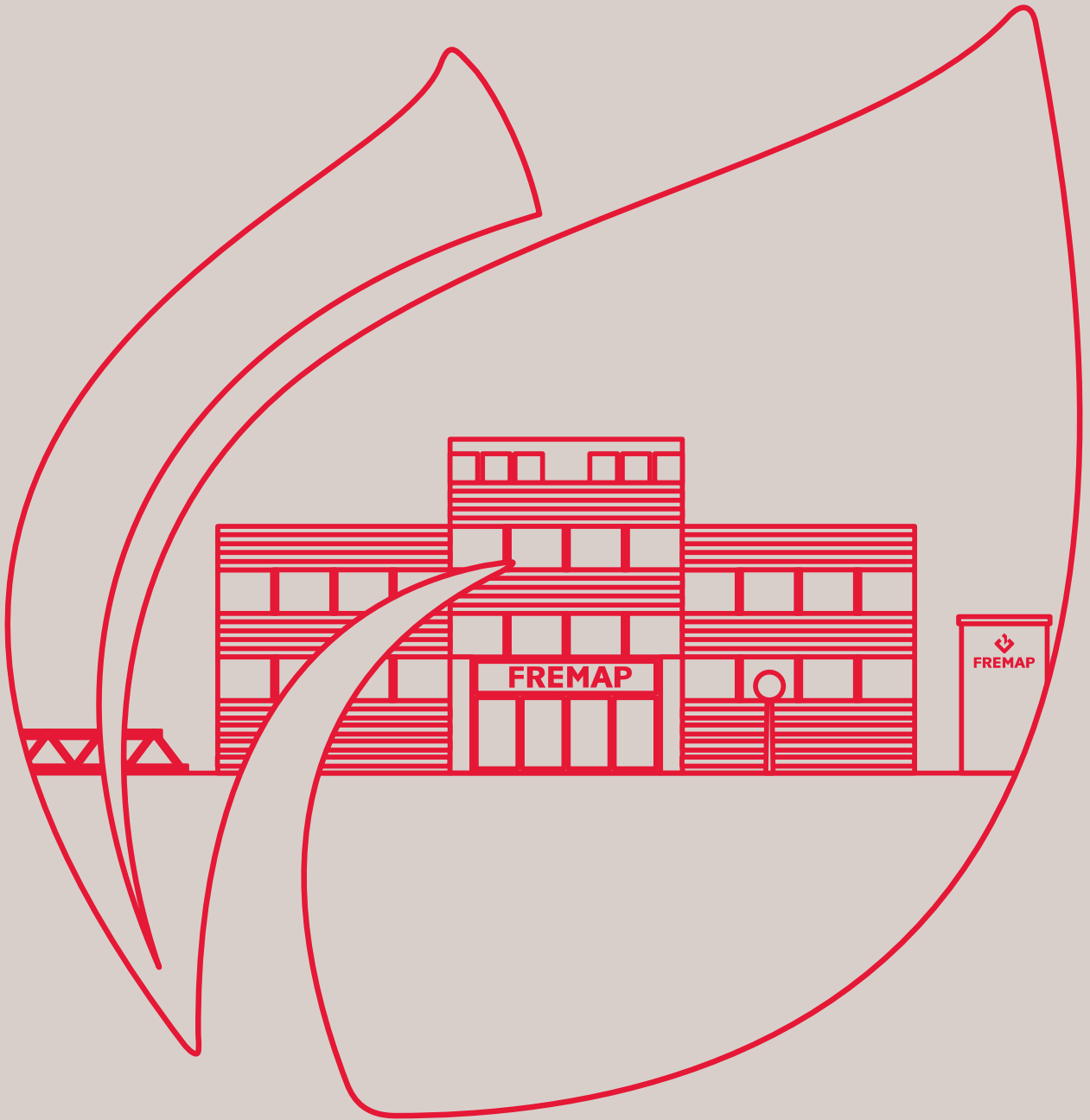
No obstante y pese a tal circunstancia, FREMAP ha impulsado año tras año su actuación en el ámbito de las contingencias comunes, actuación que, en todo caso, necesariamente se inicia con la centralización del paciente a nuestros servicios médicos. En este sentido, en 2017 se mantienen niveles de centralización de los procesos con baja acaecidos cercanos al 70%, con una demora media de 14,26 días, mejorando esta demora un día respecto al año anterior. Entre ellos, el 47,97% de los pacientes atendidos lo han sido en los primeros 15 días de la baja médica, suponiendo esta cifra una mejora del 7,00% en relación a los datos del 2016.

Por otro lado, se han anticipado pruebas complementarias y tratamientos médicos a 42.574 pacientes derivados de contingencias comunes que han causado alta médica durante 2017, suponiendo un incremento del 9,07% respecto a lo anticipado durante 2016.

Asimismo, el porcentaje de propuestas de alta realizadas por la Entidad en relación a los pacientes atendidos ha alcanzado en 2017 un 37,42%, con un incremento del 30% respecto al año anterior.

Actividad Sanitaria en materia de ITCC en Centros Propios	2016	2017	Variación Interanual
<b>Actividad Asistencial</b>			
Consultas iniciales	259.824	276.146	6,28%
Consultas sucesivas	630.164	727.107	15,38%
<b>Total consultas</b>	<b>889.988</b>	<b>1.003.253</b>	<b>12,73%</b>
Intervenciones quirúrgicas	2.629	2.765	5,17%
<b>Rehabilitación</b>			
Pacientes que inician Rh	17.676	18.220	3,08%
Sesiones de rehabilitación	378.274	387.586	2,46%
Media de pacientes diarios en el servicio	1.246	1.300	4,33%
Sesiones medias por proceso	21,40	21,27	-0,61%
<b>Total pacientes activos en RH a cierre período</b>	<b>3.396</b>	<b>3.230</b>	<b>-4,89%</b>
<b>Anticipos de Tratamiento</b>			
Pacientes con alta en ejercicio con anticipo de prueba o tratamiento	39.032	42.574	9,07%

# 6. Contribución al Progreso de la Sociedad



## Comisión de Prestaciones Especiales

FREMAP llega más allá de lo que las disposiciones legales obligan, completando los fines sociales que desde su fundación se había propuesto, en perfecta concordancia con la labor social que, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, tiene encomendada. Para dar una respuesta creíble a la necesidad de atender al accidentado de trabajo en todo su ámbito integral, y para consolidar el prestigio que en este ámbito se ha alcanzado a la largo de los últimos años, durante 2017 se ha reforzado el área de Asistencia Social, que actualmente cuenta con un equipo de treinta y siete profesionales distribuidos por la Organización Territorial, y que atienden los problemas de los trabajadores y empresas asociadas en el ámbito nacional.

Estas ayudas sociales se financian a través de la Comisión de Prestaciones Especiales, con cargo a los recursos previstos en el artículo 96.1.b) del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social y en el que se establece que el 10% de los excedentes de la Mutua, se aplicarán a la dotación de la Reserva de Asistencia Social, que se destinará al pago de prestaciones de asistencia social autorizadas.

En este contexto, la Comisión de Prestaciones Especiales ha concedido 10.497 ayudas sociales durante el ejercicio 2017, por importe total de 21.184.364,58 euros, lo que supone un incremento del 15,71% respecto a la cifra del pasado ejercicio.

Ayudas	Prestaciones	Importe (euros)
Adquisición, readaptación, alquiler de vivienda	107	818.493,83
Adquisición, adaptación de vehículo y renovación carné de conducir	161	1.619.790,98
Formación profesional y otras ayudas económicas para formación (becas, ayudas para formación de huérfanos, etc)	1.048	3.554.511,69
Actividades para el fomento de la autonomía personal de incapacitados	318	902.637,87
Autoempleo	10	264.548,58
Estado de necesidad	1.981	8.244.870,71
Ayuda Autónomos	15	52.282,31
Ayudas por fallecimiento, sepelios y atención psicológica y social especializada	303	3.192.270,60
Prótesis, audífonos y gafas	326	187.803,51
Ayudas técnicas para la autonomía, movilización, sillas de ruedas, scooter	239	415.831,40
Apoyo para actividades básicas de la vida diaria (ABVD) y varios	234	305.937,68
Gastos extras por hospitalización o tratamiento	5.608	1.570.044,49
Tratamientos extraordinarios y complementarios	147	55.340,93
<b>TOTAL</b>	<b>10.497</b>	<b>21.184.364,58</b>

# 6. Contribución al Progreso de la Sociedad

## Readaptación Profesional

Integrada dentro de las ayudas a la Formación Profesional concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales, la Readaptación Profesional es una base importante para la plena integración en la vida social y familiar de aquellos trabajadores que hayan sufrido un accidente de trabajo o se vean afectados de una enfermedad profesional y quieran reincorporarse a la actividad laboral.

### Centro de Majadahonda

Durante el curso 2016/2017, en el Servicio de Readaptación Profesional de Majadahonda, se ha formado a 85 alumnos, frente a los 104 alumnos que recibieron formación en el pasado 2016. Entre los cursos proporcionados cabe destacar la Formación Oficial impartida en las áreas administrativas y de gestión contable a 26 de estos alumnos y que quedó acreditada a través de sus correspondientes Certificados de Profesionalidad.

En el Centro de Readaptación Profesional de FREMAP se imparten cursos para obtener el CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD. Estos cursos forman parte de los programas individualizados de Orientación y Formación Profesional que se ofrecen a los trabajadores afectados por un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, para ayudarles a normalizar su vida y promover su integración laboral.

En 2017 la Dirección General de Formación de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, ha acreditado a nuestro Centro para la impartición de dos nuevos Certificados de Profesionalidad que, juntamente a los ya existentes, completan la siguiente oferta:

1. Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales. Nivel 1 (Certificado de Profesionalidad ADGG0408). 430 horas.
2. Operaciones de Grabación Tratamiento de Datos y Documentos. Nivel 1 (Certificado de Profesionalidad ADGG0508). 440 horas.
3. Trabajos de Carpintería y Mueble. Nivel 1 (Certificado de Profesionalidad MAMD0209). 300 horas.
4. Actividades de Gestión Administrativa. Nivel 2 (Certificado de Profesionalidad ADGG0308). 880 horas.

5. Actividades Administrativas en la Relación con el Cliente. Nivel 2 (Certificado de Profesionalidad ADGG0208). 800 horas.
6. Confección y Publicación de Páginas Web. Nivel 2 (Certificado de Profesionalidad IFCD0110). 560 horas.

**Centro Registrado por la Comunidad de Madrid para la Impartición de Especialidades Formativas en el Ámbito de la Formación Profesional para el Empleo**

CÓDIGO CENTRO DE LA COMUNIDAD DE MADRID: **27.935**



**Comunidad de Madrid**



**Unión Europea**  
Fondo Social Europeo  
"El FSE invierte en tu futuro"



Estos Certificados tienen carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y acreditan las correspondientes cualificaciones profesionales a quienes las hayan obtenido.

### Resto de España

Además de la formación impartida en nuestro Centro de Rehabilitación de Majadahonda, durante 2017 se ha proporcionado formación profesional a otras 224 personas más distribuidas por todo el territorio nacional, facilitándoles el acceso a cursos próximos a sus residencias o la posibilidad de realizar cursos que no están recogidos dentro de la oferta formativa de dicho Centro de Rehabilitación, habiéndose destinado a dicha formación un total de 347.368,44 euros.

En este sentido, frente a las 136 personas que recibieron formación profesional en el resto de territorio español durante 2016, este incremento del 64,70% demuestra que, en el último año, se ha promovido la formación externa, llegando a un mayor número de personas en las diversas provincias de España.

## Gestión Medioambiental

### Compromiso con el Desarrollo Sostenible

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

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

Igualmente el Plan Estratégico de FREMAP contiene en su dimensión social, las acciones concretas a desarrollar en materia de sostenibilidad.



Imagen de archivo

### Actuaciones Medioambientales

Las actuaciones en los centros e instalaciones de FREMAP están enmarcadas en el cumplimiento del Código Técnico de la Edificación y el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios y, como no podría ser de otra manera, al cumplimiento de los objetivos medioambientales de la Entidad. A este respecto las principales actuaciones realizadas en 2017 las podemos clasificar en:

- Plan de renovación de los sistemas de iluminación de los diferentes centros asistenciales y hospitalarios a tecnología LED con el objetivo de obtener una mejora en el rendimiento y una mayor eficiencia energética.
- Actuaciones de mejora en nuestros centros en las que se ha reducido el impacto medioambiental de las mismas, a este respecto podemos destacar:
  - Implementación en todos los Hospitales y en la Sede Social de un programa de mantenimiento, que permite mejorar el rendimiento de los equipos e instalaciones.
  - Instalación de láminas solares en las ventanas de nuestros centros con la consiguiente mejora del aislamiento térmico del edificio
  - Establecimiento en los Hospitales de sistemas de apagados/encendidos automáticos de equipos integrados en el sistema de control de los edificios.
- Inclusión en todos los proyectos de obra realizados, tanto para la reforma integral de los centros existentes como para la creación de los nuevos, de medidas tendentes a la reducción de consumos energéticos, destacando apagados/encendidos automáticos, interruptores horarios, detectores de presencia, reguladores de intensidad, etc.
- Establecimiento de una estrategia encaminada a la licitación de los servicios de gestión de residuos generados en nuestros centros con la finalidad de mejorar la eficacia de la gestión medioambiental de estos centros. A este respecto indicar que en el año 2017 se adjudicó la licitación de la gestión de residuos de la Sede Social de FREMAP, los centros asistenciales de la Comunidad de Madrid y los Hospitales de Vigo, Sevilla, Majadahonda y Barcelona.

# 6. Contribución al Progreso de la Sociedad

## Acción Social

La Acción Social de FREMAP es un movimiento solidario creado por los empleados de la Entidad que, alentados por los principios de la Cultura de Empresa, decidieron contribuir al progreso de la sociedad desde otro enfoque distinto al propio de la actividad de FREMAP.

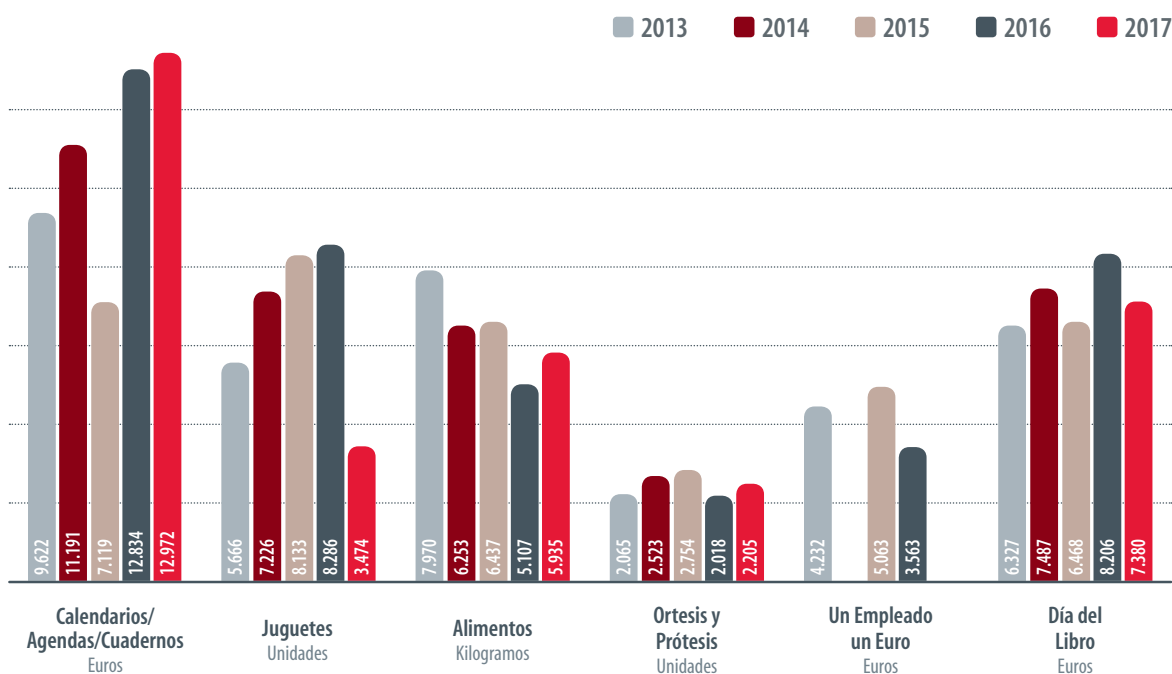
Con más de 200 promotores de Acción Social repartidos por todo el territorio nacional, estos empleados voluntarios, son responsables de actuar entre sus compañeros de trabajo como impulsores y dinamizadores de la realización de las campañas y acciones de voluntariado establecidas en el Plan de Acción Social, así como el desarrollo de programas locales con ONG's con las que se estime colaborar.

Hasta septiembre de 2017 se colaboró con el segundo ganador del VII Concurso de Proyectos Solidarios, "Videssur", con su proyecto para la puesta en marcha del programa de nutrición para atender a 275 niños desnutridos con faifa (preparado alimenticio) y leche. Entre sus objetivos se encuentra la distribución de leche

diaria para los niños que no pueden permanecer en el programa de nutrición, la distribución de faifa para las 300 familias que no tienen otra cosa que comer, la distribución de medicinas y vitaminas así como la asistencia clínica en caso de enfermedad; todo ello para paliar la situación de hambruna en Etiopía.

La Asociación Paz y Bien y AFANAS San Fernando, fue una agrupación que se efectuó y que resultó como primera ganadora del Concurso. Acción Social FREMAP comenzó a colaborar con ambas entidades en el mes de octubre de 2017. Los proyectos ganadores consisten en crear una "sala de los sentidos" en el complejo social San Buenaventura de Alcalá de Guadaíra (Sevilla) para la estimulación sensorial de personas con discapacidad funcional cognitiva y construir un aula de estimulación multisensorial en AFANAS San Fernando (Cádiz) para que personas con discapacidad intelectual estén expuestas a estímulos controlados como música, luces de colores, aromas, texturas donde explorar descubrir y disfrutar del mundo de los sentidos.

## Resultados de las Campañas



## Responsabilidad Social de FREMAP

Para FREMAP la Responsabilidad Social es un compromiso voluntario y responsable que va más allá de sus obligaciones legales, y que integra en su gestión las expectativas de sus grupos de interés contribuyendo a la mejora de la salud, al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad.

FREMAP tiene como objetivo ser referente en Responsabilidad Social y para ello ha establecido una serie de acciones estratégicas encaminadas a contribuir al progreso de la sociedad basándose en la responsabilidad y acción social comprometida.

La Política de Responsabilidad Social de FREMAP contiene 12 compromisos:

- Cumplir, hacer cumplir y difundir la legislación nacional e internacional, asumiendo el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y a los Principios del Pacto Mundial.
- Gestión empresarial transparente, ética y responsable, con criterios de eficacia y eficiencia, compatibilizando su actividad con el ejercicio de su responsabilidad social.
- Garantizar a sus empleados un entorno de trabajo seguro y saludable. Respetar la igualdad de oportunidades, su privacidad, su libertad de opinión, una retribución justa y evitar toda forma de acoso laboral.
- Promover la estabilidad en el empleo, facilitar la conciliación de la vida personal y laboral, fomentar la formación que favorezca el desarrollo personal y profesional de sus empleados, manteniendo un buen clima laboral.
- Promover la solidaridad y responsabilidad social entre los empleados, favoreciendo el desarrollo de sus inquietudes sociales y su participación en acciones de voluntariado.
- Ofrecer a sus clientes un servicio excelente que, entendido de forma integral, supone el asesoramiento contra los riesgos que afectan a la salud y sus consecuencias, la prestación de asistencia sanitaria y la gestión de las prestaciones económicas.
- Mantener un canal de comunicación y diálogo con los distintos grupos de interés con criterios de transparencia y fomento de la cooperación.



**Empleadas Oficina de Torrelavega**

- Poner a disposición de sus clientes todos los medios humanos y técnicos disponibles y garantizar la confidencialidad y el respeto a la privacidad de sus datos, generando cauces para canalizar las sugerencias y reclamaciones.
- Potenciar que la gestión de sus proveedores sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, respetuosas, honestas y mantener la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos.
- Mantenimiento de una actitud respetuosa con el medio ambiente limitando, en lo posible, el impacto de los riesgos derivados de su actuación y promoviendo valores de desarrollo sostenible en todos los grupos de interés.
- Apoyar a las personas con discapacidad procurando su readaptación física y su reinserción laboral a través de nuestros Servicios de Asistencia Social y Readaptación Profesional, así como la concesión de ayudas del Fondo de Prestaciones Especiales.
- Desarrollar un sistema de gestión que le permita conseguir una mejora continua de su responsabilidad social.



## 6. Contribución al Progreso de la Sociedad

### Principales Premios y Reconocimientos

La actividad realizada por la Entidad durante este ejercicio 2017, enmarcada en su compromiso voluntario y responsable de contribuir a la mejora de la salud, el desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad, se ha visto recompensada por parte de nuestros Grupos de Interés a través de los siguientes premios y reconocimientos:

### Actividad Sanitaria

- El Hospital FREMAP de Majadahonda ha sido reconocido como HAND TRAUMA CENTER, máxima acreditación europea en cirugía de mano. Este importante reconocimiento ha sido otorgado por la FESSH (Federation of the European Societies for Surgery of the Hand) para el periodo 2017-2020.
- Dentro de la adherencia del Sistema Hospitalario a la Campaña Mundial 2017 sobre higiene de manos y prácticas seguras, organizada por la Organización Mundial de la Salud, el cartel presentado por el Hospital de Sevilla resultó finalista en el marco del concurso regional promovido por la Junta de Andalucía para seleccionar el cartel ganador que se instalaría en sus más de 1.500 centros asistenciales.
- El Dr. Antonio Delgado Lacosta, Coordinador de la Unidad de Enfermedades Profesionales de FREMAP, recibe en el V Congreso Internacional de Salud Laboral celebrado en Madrid entre los días 8 y 10 de junio el PREMIO INDIVIDUAL SCMST 2017 por su trayectoria profesional y por sus trabajos en Pro de la Salud y Seguridad Laboral.
- Maria Elena González Panero recibe en el 28 Congreso Nacional de la Asociación Española de Enfermería de Anestesia-Reanimación y Terapia del Dolor (ASEEDAR-TD), celebrado en Málaga entre los días 18 y 20 de octubre, el SEGUNDO PREMIO COMO MEJOR POSTER, por el Papel de enfermería en la correcta administración de medicación en el ámbito postquirúrgico.
- El grupo de Residentes formado por los Dres. Elias Javier Martínez, Angel Sutíl Blanco y Silvia Bernaldo de Quirós Ramos, representando al Hospital FREMAP de Majadahonda en el 28 Congreso Anual de la Sociedad Matritense de Cirugía Ortopédica y Traumatología (SOMACOT), celebrado en Madrid los días 26 y 27 de octubre, resultaron ganadores del CONCURSO DE PREGUNTAS E IMÁGENES CLÍNICAS POR EQUIPOS celebrado en el marco del citado congreso anual.
- Silvia Bernaldo de Quirós Ramos, recibe en el XVII Congreso Nacional SETLA, celebrado en Madrid los días 23 y 24 de noviembre, el PREMIO A LA MEJOR COMUNICACIÓN ORAL DE MÉDICOS, por el trabajo Tratamiento intervencionista del dolor crónico de origen facetario en el medio laboral.
- Nuestros facultativos Juan Vargas Montes, Jesús García Díaz y María Eulalia Romero Díez, reciben en el 55 Congreso Sociedad Española de Rehabilitación y Medicina Física (SERMEF), celebrado en Pamplona entre el 17 y 20 de mayo, el SEGUNDO PREMIO NACIONAL A LA MEJOR COMUNICACIÓN por el trabajo Fiabilidad del fenómeno de flexión-relajación cervical. Sistema de ejecución e instrumentación.
- Rafael Carrasco Lorenzo, recibe en el XVII Congreso Nacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA), celebrado en Madrid los días 23 y 24 de noviembre, el PREMIO AL MEJOR CARTEL DE FISIOTERAPIA por Trabajo de estabilización lumbopélvica monitorizado por estudio isocinético. A propósito de un caso.
- Elena Colmena Borlaff, MIR del Hospital FREMAP de Majadahonda, gana una BECA INTERNACIONAL que la Sociedad Matritense de Cirugía Ortopédica y Traumatología (SOMACOT) otorga cada año con el objetivo de perfeccionar y/o adquirir conocimientos en nuevas técnicas COT en centros extranjeros de reconocido prestigio.
- Los Médicos Internos Residentes de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital FREMAP de Majadahonda han obtenido el segundo puesto en la clasificación de hospitales españoles en el examen europeo EBOT Interim Exam 2017, evaluación anual, voluntaria y gratuita a nivel europeo, para todos los Médicos Internos Residentes de Europa en la especialidad de Cirugía Ortopédica y Traumatología, y que valora sus conocimientos en cinco áreas principales: miembro superior, miembro inferior, columna, ortopedia infantil y ciencias básicas.





Imagen de archivo

## Prevención de Riesgos Laborales

- El "Taller de Capacitación de Formadores de Movilizadores de Personas con Movilidad Reducida" ha sido galardonado en 2017 por la Junta de Castilla y León con el premio de la categoría "Entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro, así como a las empresas del sector de la comunicación que contribuyan a la concienciación de la cultura preventiva".
- Premios Nacionales e Internacionales de Prevención de Riesgos Laborales Prever Individual a D. Pascual Calderón Director de FREMAP Córdoba-2.

## Acción Social

- Premio SUPERCUIDADORES 2017 3ª Edición, valorando las acciones, productos y servicios dirigidos a los colectivos vulnerables, así como las políticas de Responsabilidad Social.
- Reconocimiento de FEDEMA (Federación de Deportes para Personas con Discapacidad Física del Principado de Asturias) a la labor de FREMAP en la promoción del deporte adaptado en personas con discapacidad física.
- Reconocimiento como Entidad colaboradora de las prácticas curriculares a los alumnos de la Universidad de Cádiz.
- Agradecimiento de la ONG Videssus por la donación de materiales que destinarán a proyectos de cooperación al desarrollo.
- Agradecimiento de la Fundación Me Importas por la colaboración de Acción Social FREMAP en la I Carrera Me Importas.
- Agradecimiento de la Asociación Española Contra el Cáncer por la colaboración de Acción Social FREMAP en la Campaña Súmate al Rosa.
- Agradecimiento de la Fundación Recover por la colaboración de Acción Social FREMAP en la ampliación de la zona de maternidad del Centro Médico Cristo Rey, en Obout, Camerún.

En el Resumen Informe Anual 2017, se refleja la gestión realizada por las distintas áreas funcionales de FREMAP, recogiendo aspectos económicos, de gestión, así como los aspectos clave en materia de Responsabilidad Social.

En la elaboración del mismo han participado todos los departamentos y áreas que integran FREMAP siendo los trabajos de coordinación responsabilidad de la Subdirección General de Medios, con quien podrán contactar sobre los distintos aspectos y contenidos de este informe.

Se agradece la colaboración de las empresas mutualistas y entidades con las que disponemos de acuerdos de colaboración que nos han cedido sus instalaciones para la realización de parte del reportaje fotográfico que se incluye en esta memoria:

- AL-KO Record, S.A.
- Altadis, S.A.
- Bernardo Ecenarro, S.A.
- Froxá, S.A.
- Jaz-Zubiaurre, S.A.
- Laboratorio Facultad de Medicina Universidad de Cantabria
- Sniace, S.A.
- Viveros San Antón, S.A.

#### **Domicilio social**

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

#### **Concepto, dirección de arte y maquetación**

Elegon. Diseño & Comunicación · [www.elegon.es](http://www.elegon.es)

#### **Preimpresión e impresión**

Monterreina Comunicación, S.L.U.

#### **Depósito legal**

M-19985-2018

© FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Número 61.  
Todos los derechos reservados.





Carretera de Pozuelo, 61  
28222 Majadahonda (Madrid)  
[www.fremap.es](http://www.fremap.es)

