



FREMAP



Gracias
a todos los profesionales de Fremap



Informe Anual *2019*



Resumen **Informe Anual** *2019*

Índice



1.

Presentación

2.

Gobierno Corporativo

3.

Gestión

Carta del Presidente	5
Carta del Director Gerente	8
FREMAP y sus Cifras	10
Estrategia y Logros	12

Marco Legal	17
Órganos de Gobierno	18
Órganos de Participación	19
Organización	20
Sistemas de Control	21

Sistema de Gestión	23
Actividad	24
Contratación	32
Gestión Económica	33



4.

Servicio

5.

Personas

6.

Innovación

Información
y Divulgación
del Conocimiento 43

Expectativas
y Experiencias 47

Responsabilidad
Social Empresarial 50

Desarrollo y
Gestión del Talento 53

Igualdad de
Oportunidades
y Diversidad 54

Investigación
Sanitaria 58

Creatividad
e Innovación 59



1.

Presentación

Carta del Presidente

Distinguidos empresarios-mutualistas y empleados, en primer lugar, deciros que deseamos profundamente que todos estéis bien, y hayáis sufrido lo menos posible durante estos últimos meses.

Un año más, resulta para mí un gran honor y una grata satisfacción, dirigirme de nuevo a todos vosotros.

A estas alturas de 2020, con todo lo que ha ocurrido desde el mes de marzo, a la velocidad vertiginosa del transcurrir de los acontecimientos, se me hace complicado referirme al pasado año 2019.

Cabe señalar que seguimos siendo acreedores del desarrollo de la conocida como "Ley de Mutuas", previsto en dicha norma para finales de junio de 2015, por lo que como Mutua continuamos nuestro trabajo ordinario con un alto grado de inseguridad jurídica.

En este 2019, se han visto reflejados en la rendición de cuentas de las Mutuas, los efectos de lo previsto en el Real Decreto-ley 28/2018, referentes a la universalización de la prestación de Contingencias Profesionales en el colectivo de los Trabajadores Autónomos, asociado a una reducción de la prima de Accidentes de Trabajo y a un notable menor importe en la fracción de cuota que reciben las Mutuas para financiar la prestación económica por Contingencias Comunes; lo que como ya adelanté el año pasado, ha llevado consigo que, junto con el mal comportamiento de los indicadores de esta prestación, el déficit en la gestión de las enfermedades y accidentes no laborales a nivel de Sector, se haya incrementado desde los 747 a los 1.583 millones de euros.

Así las cosas, este enorme déficit ha sido sufragado, en primera instancia, con las pocas reservas que les quedaban a las Mutuas en Contingencias Comunes, con el superávit derivado de la gestión de los Accidentes de Trabajo y de las Enfermedades Profesionales, y en última instancia, con las reservas Complementarias y las de Contingencias Profesionales.

El efecto final es que las Mutuas están viendo cómo se reduce su nivel de solvencia desde 2015, y aumentando con ello el riesgo de las Empresas asociadas, toda vez que algunas Entidades del Sector se están aproximando a los límites mínimos de reservas exigidos en la Ley General de la Seguridad Social, y corren el riesgo de que se les apliquen medidas cautelares desde la Administración.



Durante 2019 han tenido lugar dos procesos de elecciones generales en España, en los meses de abril y de noviembre.

Fruto de las últimas elecciones generales, se constituyó el actual Gobierno de España, con la segregación del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en dos Ministerios, siendo del que depende actualmente la Seguridad Social, el denominado Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Dado lo anterior, se ha producido un cambio, tanto de la Titular de la cartera, como del Secretario de Estado de Seguridad Social (ahora también de Pensiones); motivo éste por el que resulta necesario desearles los mayores éxitos en unos momentos tan complicados como los que estamos viviendo, manifestándoles nuestra máxima y leal colaboración, y requiriéndoles que necesariamente tengan en cuenta a las Mutuas, como mejor sistema de colaboración público-privada que existe en España.

Me resulta obligado hacer una mención y reconocimiento especial de la mayor distinción, a D. Octavio Granado Martínez, por su conocimiento, preocupación y dedicación en favor del Sistema de Seguridad Social, con el que hemos venido manteniendo, como Mutua, una estrecha relación, especialmente durante sus mandatos como Secretario de Estado de la Seguridad Social.

1. Presentación

Como hecho importante y relevante para nuestra Mutua FREMAP, deseo destacar la presencia en el acto de clausura del Curso de Readaptación Profesional (28 de junio de 2019) de D. Octavio Granado, en presencia de los padres y familiares más allegados de nuestros alumnos accidentados.

D. Octavio, quedó gratamente impresionado de la extraordinaria labor que, con gran dedicación y altruismo, FREMAP desarrolla, reinsertando en un nuevo trabajo, a los trabajadores accidentados graves que han perdido el suyo.

En FREMAP este acto de clausura tiene una relevancia especial; por ello, una vez más, mi agradecimiento a la COMISIÓN DE PRESTACIONES, que gestiona las ayudas sociales, que solicitan los trabajadores accidentados o sus familiares, para minimizar las consecuencias de los accidentes.

Una vez conformado el Gobierno a principios de año, y prácticamente iniciando las primeras tomas de contacto con el mismo, el tsunami de la Pandemia del COVID-19 nos arrolló, extendiéndose por todo el Mundo, y deviniendo catastrófico en España, especialmente durante los meses de marzo y abril.

Desde que se declaró la Pandemia del COVID-19 a nivel Mundial el 11 de marzo, y durante el Estado de Alarma en España, iniciado a partir del 14 de ese mismo mes, FREMAP y las Mutuas como Sector nos pusimos a disposición de las distintas Autoridades Sanitarias de las Comunidades Autónomas. Quince fueron los Servicios Públicos de Salud de los correspondientes Territorios los que requirieron a las Mutuas para ayudar en la lucha frente al COVID-19.

Durante el Estado de Alarma, de los 9.696 profesionales sanitarios de las Mutuas que se pusieron a disposición, finalmente fueron 188 efectivos los requeridos por las Autoridades Sanitarias, que prestaron asistencia a más de 16.600 personas en los Hospitales de "Agudos y de Campaña", en Centros de Atención Primaria, en Hoteles Sanitarizados, y en Residencias de Personas Mayores y Discapacitadas.

Desde FREMAP pusimos a disposición de las Autoridades Sanitarias todos nuestros hospitales, si bien, los que finalmente se activaron fueron los de Sevilla, Barcelona, y Majadahonda en Madrid, así como los dos Intermutuales, el de Levante y Euskadi, en los que somos copartícipes.

En estos hospitales de FREMAP desempeñaron sus funciones 1.097 profesionales que actuaron frente al COVID-19, de los que 257 fueron Médicos, 400 Enfermeros, y otros 440 sanitarios, principalmente Auxiliares de Enfermería. En estos hospitales se ha prestado asistencia sanitaria a 380 pacientes, de los que 367 eran pacientes contagiados por COVID-19: 65 personas mayores procedentes de Residencias, y 302 derivados de los Servicios Públicos de Salud.

En cuanto a los profesionales sanitarios de FREMAP, que fueron activados para actuar en los Hospitales de Agudos y de Campaña, en Centros de Salud, en Hoteles Sanitarizados y en Residencias de Mayores y de Discapacitados, de las distintas Comunidades Autónomas, el número ascendió a 39, de los 2.342 con los que contaba nuestra Mutua.

A todos ellos les traslado nuestro máximo reconocimiento por su dedicación y vocación plena, en la ardua tarea desempeñada, que también hago extensible al resto de profesionales del Sector que han estado en la primera línea de batalla, así como a todos aquellos que, aun estando en disposición, finalmente no resultó necesaria, gracias a Dios, su activación.

Nuestros profesionales, con esta actuación, han demostrado que, con ellos, desde las Mutuas, se puede tratar de hacer el seguimiento, y dar el alta, en las enfermedades comunes con carácter general, tal y como se viene demandando históricamente desde el Sector de Mutuas.

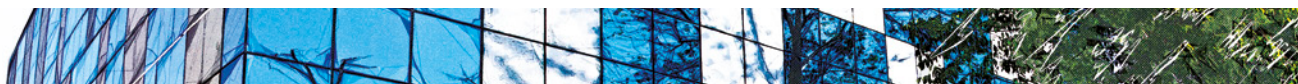
Durante el Estado de Alarma, FREMAP y las Mutuas, han estado donde tenía que estar, cuando se les ha necesitado, donde se les ha necesitado, esta vez frente al COVID-19, colaborando en todo aquello que se les ha requerido, porque la colaboración forma parte de nuestro ADN.

A fecha de cierre de esta memoria, España se encuentra sumida en la "segunda ola" de la Pandemia, la Alarma Sanitaria continúa, y FREMAP, y el resto de Mutuas, están alerta, por si volvieran a tener que intervenir.

En paralelo a la actuación de las Mutuas en la lucha sanitaria frente al COVID-19, también hay que destacar y reconocer el titánico esfuerzo realizado por el resto de personal de FREMAP, en la medida en que, a la par de tratar de mantener las tareas ordinarias que son habituales, es verdad que con algo de menor intensidad debido a la reducción de la actividad empresarial, han tenido que adaptar procesos y aplicaciones informáticas para finalmente, según los datos de los que disponemos en septiembre, tramitar más de 1.730.000 expedientes de solicitud de prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos, de los que prácticamente un 29% se han gestionado en FREMAP.

Esta complicada labor también ha sido reconocida por el Gobierno de España en distintas ocasiones, lo que es de agradecer.

Las últimas estimaciones del Sector de Mutuas para la previsión de cierre de cuentas del ejercicio 2020, realizadas en septiembre, cifran que el total de gastos extraordinarios ascienden a magnitudes superiores a los 6.500 millones de euros.



Dado el carácter extraordinario de nuevas prestaciones para las que tampoco se ha contado con financiación específica, desde AMAT y desde CEOE, hemos solicitado en reiteradas ocasiones a la Administración de Seguridad Social que, necesariamente deben ser financiadas con cargo a recursos extraordinarios, ajenos a los ingresos ordinarios derivados de cotizaciones, cuestión esta que parece ser comprendida y compartida por los responsables del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, que están adoptando medidas en este sentido, toda vez que entienden que el Sistema de Seguridad Social, tampoco debe asumir este coste, aún menos con la notoria problemática de las pensiones, y se está tratando de financiar con cargo a ingresos extraordinarios ajenos al Sistema.

Sin perjuicio de lo anterior, la pandemia del COVID-19, también está teniendo efectos económicos sobre las prestaciones ordinarias en cuya gestión colaboran las Mutuas.

En este sentido, se prevé que al cierre de 2020 se produzca una leve reducción tanto de los ingresos, como de los gastos y del resultado de las Contingencias Profesionales, debido principalmente a la disminución de la actividad de las Empresas.

Para luchar contra el mal comportamiento de las Contingencias Comunes, desde el Sector de Mutuas nos hemos ofrecido, en reiteradas ocasiones, a colaborar con distintos Servicios Públicos de Salud de las Comunidades Autónomas, así como con las propias Entidades Gestoras de la Seguridad Social, y seguimos insistiendo en ello.

Así mismo, venimos demandando a la Administración de Seguridad Social que eleven la fracción de cuota general con la que se pretende financiar estas prestaciones, toda vez que, con carácter estructural, en los últimos cinco años, se ha demostrado, a todas luces, una manifiesta infrafinanciación que viene comprometiendo la liquidez y la solvencia de las Mutuas.

Respecto de la prestación ordinaria de Cese de Actividad de Trabajadores Autónomos, a la que han tenido que recurrir un número importante de miembros de este colectivo, el déficit previsto, en estos momentos, por el Sector de Mutuas para el cierre del ejercicio 2020, asciende a más de 370 millones de euros.

Centrándonos en la problemática más perentoria de las Mutuas, hemos de volver a incidir en el estratosférico déficit previsto derivado de la gestión de la prestación económica por Contingencias Comunes en las Mutuas. Esta catástrofe es aún mayor si se tiene en cuenta que, para 2020, el gasto en prestaciones económicas para el colectivo protegido por las Mutuas está previsto que se incremente en torno a un

11%, hasta los casi 6.400 millones de euros, a lo que habría que añadir un coste similar para las empresas derivado de las prestaciones económicas, cotizaciones, complementos y mejoras, con los que normalmente están cubiertos estos procesos, con cargo directo a nuestros asociados.

Así las cosas, si el año pasado aludía a la crisis de identidad de las Mutuas, toda vez que su naturaleza privada no se ve expresada en ningún aspecto, salvo en la responsabilidad mancomunada de los Empresarios asociados, si un día faltara dinero, a día de hoy, la necesidad más perentoria es alcanzar un nivel de liquidez suficiente para hacer frente a las nuevas prestaciones de carácter extraordinario, que nos han atribuido como Mutuas.

Salvado ya, muy probablemente, este problema, a la luz de los compromisos manifestados por los responsables de Seguridad Social, el reto más importante, de carácter crónico, que tenemos en la actualidad las Mutuas, y las Empresas, es el del "absentismo laboral", que está comprometiendo la competitividad de las Empresas y principalmente la solvencia de las Mutuas.

Con este motivo, seguimos reclamando una financiación adecuada y suficiente para la gestión de estas prestaciones, así como facultar a las Mutuas con la posibilidad de dar el alta médica, al menos en procesos de patologías traumatológicas, e incrementar la colaboración con el Instituto Nacional de la Seguridad Social y con los Servicios Públicos de Salud, para recuperar lo antes posible la salud de los trabajadores, y reducir la duración de los procesos de Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes, así como su acumulación.

Hechas estas consideraciones, nuevamente deseo trasladar mi agradecimiento a todos los empleados que, un año más, con su dedicación y tesón, han hecho que, en 2019, 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 a todos vosotros con motivo de la presentación de este Informe Anual en el que se reflejan aquellos aspectos más relevantes del ejercicio que se acaba de cerrar, en un año, el 2019, en el que la economía española si bien ha experimentado una leve desaceleración respecto a los años previos, ha conseguido crecer a un ritmo del 2,0% apoyada, principalmente, en el crecimiento de la demanda interna en un contexto en el que el proceso de generación de empleo ha supuesto que la tasa de paro se situase a finales del pasado ejercicio en el 13,78% de la población activa, descendiendo en 67 centésimas en el último año, e incrementando en términos anuales el número medio de afiliados a la Seguridad Social en el 2,02%.

Fruto de dicho incremento, FREMAP, líder en el sector del mutualismo, ha logrado alcanzar al finalizar el ejercicio la cifra de 4.808.060 trabajadores protegidos, dando cobertura al 24,96% del total de trabajadores afiliados al Sistema de la Seguridad Social.

De entre las normas reguladoras del ejercicio 2019 tenemos que hacer referencia al Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo y a la orden de cotización publicada para ese ejercicio; ambas normas han marcado, en todos los aspectos, el ejercicio 2019.

El RDL, de efectos a partir del 1 de enero de 2019, trajo consigo, como novedades más importantes, que afectan especialmente al ámbito de actuación y competencia de las Mutuas, el acometimiento de una serie de reformas para el colectivo de trabajadores autónomos, de tal modo que, a partir de 2019, se incrementa el ámbito de protección de este Régimen Especial, al incorporar de modo obligatorio la totalidad de las contingencias que hasta el momento tenían carácter voluntario, como son la protección por cese de actividad y las contingencias profesionales. Se refuerza asimismo la intensidad de algunas coberturas, como la relativa a la protección por cese de actividad, en la que se duplica el período de percepción de su abono respecto del previsto hasta entonces. Otra cuestión muy importante, es que las Mutuas procederán a hacerse cargo del abono de la cotización por todas las contingencias del trabajador por cuenta propia, a partir del día 61 de incapacidad temporal.

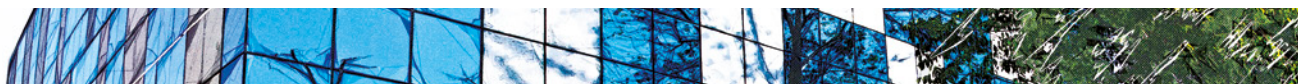
En el ámbito de las empresas destaco, además de los incrementos de las bases mínimas de cotización, la supresión de la posibilidad de colaboración voluntaria en ITCC (las empresas autoaseguradoras), la modificación de la tarifa de cotización incrementándose el tipo mínimo, y la suspensión del Bonus.

La orden de cotización, además, establece para el RETA, un incremento de la base mínima y máxima de cotización, un cambio importante de la cotización por contingencia profesional, pasando a un tipo fijo en lugar de tipos acordes al riesgo de cada actividad, una reducción importante de la cotización por el cese de actividad, y una minoración de la fracción de cuota correspondiente a las Mutuas por la contingencia común de un 50%.

Como consecuencia de ello, nuestros ingresos por cotizaciones sociales se han elevado un 9,95%, con respecto a los registrados en el ejercicio precedente, alcanzando la cifra de 3.533 millones de euros, si bien no han sido suficientes para contrarrestar el aumento en un 12,24% producido en concepto de prestaciones sociales y que, representando el 60,10% de los ingresos por cotizaciones sociales de la Entidad, los 2.123 millones de euros han contribuido en gran medida en la reducción del 74,74% que ha experimentado el resultado a distribuir en relación al registrado el pasado ejercicio, hasta alcanzar finalmente los 15,97 millones de euros.

En cuanto a la actividad sanitaria, durante 2019, se han atendido en nuestras instalaciones a un total de 718.419 pacientes, habiéndose generado 2.564.420 consultas médicas y 15.813 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 más del 68% de los procesos con baja acaecidos, con una demora media de 16,87 días, habiendo logrado el anticipo de pruebas complementarias y tratamientos médicos para 36.863 pacientes que causaron alta médica en 2019.

Sin duda, el esfuerzo realizado en la modernización de nuestras instalaciones y la dotación del equipamiento tecnológicamente más avanzando, contribuirá a mejorar nuestra atención al trabajador, siendo un claro ejemplo la

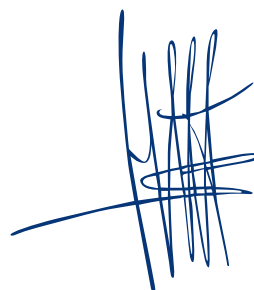


apertura de un nuevo centro en la localidad de Guissona (Lleida), la apertura del área asistencial de nuestros centros de Ibiza y Los Llanos de Aridane (Isla de la Palma), la renovación de la Resonancia Magnética Nuclear de nuestro Centro asistencial sito en la Calle Poeta Joan Maragall de Madrid y la actualización completa del equipo de 1,5 Tesla del Hospital de Barcelona, así como la renovación de la central de Monitorización y de 10 monitores de la Unidad de Recuperación Postanestésica del Hospital de Majadahonda.

En materia de integración y gestión de la prevención, en 2019 se han desarrollado 70.040 actuaciones, dando cobertura a un total de 21.269 empresas. Asimismo, se ha llevado a cabo 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 26.284 solicitudes registradas por un total de 46,38 millones de euros.

En el ámbito del proyecto de Responsabilidad Social, quiero destacar la importante labor realizada por la Comisión de Prestaciones Especiales, a través de la cual se concedieron un total de 6.253 ayudas económicas, por importe de 6,38 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 120 personas, a lo largo de toda la geografía nacional. 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 lucha contra la corrupción, habiendo presentado en 2019 el informe de progreso y renovando nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus Diez Principios, compromiso que deseamos mantener en 2020.

En este informe anual, hemos querido rendir homenaje al equipo humano de FREMAP que, en estos momentos tan duros y dramáticos, están demostrando un compromiso, entrega, valentía y generosidad que va más allá de sus obligaciones. Este año más que nunca mi reconocimiento más sincero a este magnífico equipo, y como dice la portada de este Informe anual, muchas gracias a todos los profesionales de FREMAP.



Jesús M.ª. Esarte Sola
Director Gerente



1. Presentación

FREMAP y sus Cifras

Trabajadores Protegidos /
% Cuota Mercado Sistema



2019 4.808.060 / 24,96%

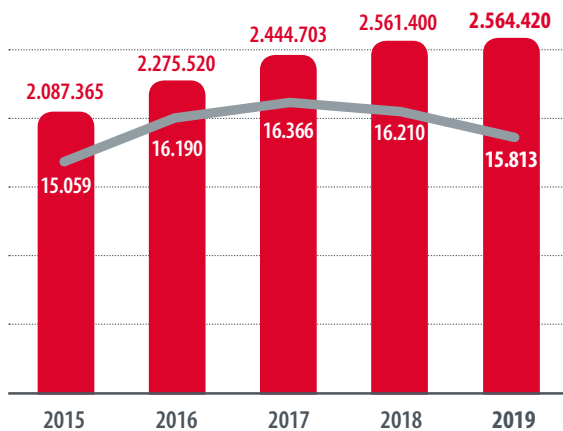
2018 4.725.704 / 24,98%

2017 4.532.981 / 24,73%

2016 4.363.493 / 24,59%

2015 4.196.065 / 24,42%

Asistencia Sanitaria Prestada



■ Consultas médicas

■ Intervenciones quirúrgicas

Ingresos por
Cotizaciones Sociales

1.266

Contingencias
comunes

76

Cese de
actividad



2.191

Contingencias
profesionales

Resultado
a Distribuir

-417,78

Contingencias
comunes

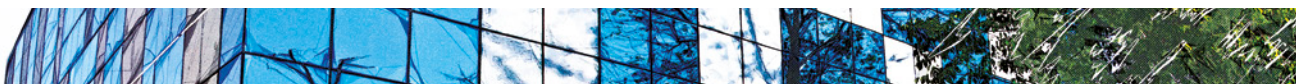
16,04

Cese de
actividad

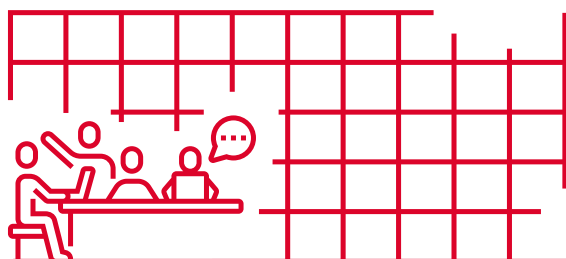


417,70

Contingencias
profesionales



Actividad Preventiva



70.040 Actuaciones **en** **21.269** Empresas

8.836 Asistentes

515 Jornadas, seminarios y talleres

Centros



7,75 millones destinados a nuevas inversiones



6,76 millones destinados a inversiones de reposición

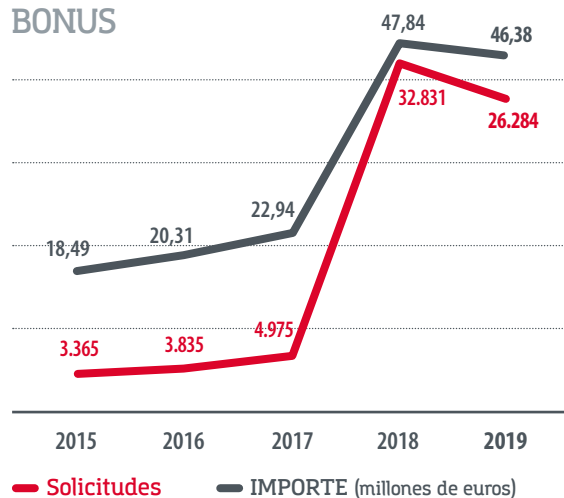


208 Centros de Atención

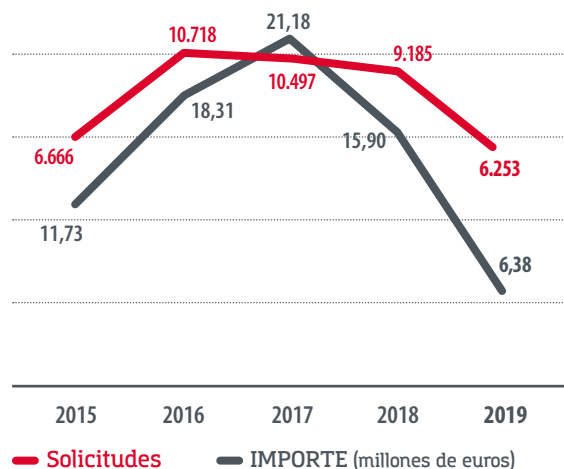


216.986m² a disposición de nuestros trabajadores protegidos y empresas asociadas

Incentivo Económico por Reducción de Siniestralidad BONUS



Prestaciones Especiales



Empleados



4.532 Empleados

1. Presentación

Estrategia y Logros

Plan Estratégico

Durante el año 2019 se ha continuado avanzando en la consecución de los Objetivos definidos en el Plan Estratégico 2018-2021 de FREMAP, teniendo en cuenta para su definición y actualización un análisis del contexto externo e interno de nuestra Organización, las expectativas e intereses de los distintos grupos de interés con impacto en FREMAP, siendo fieles a nuestros principios identificados en nuestro documento de Cultura de Empresa.

Misión: ¿Cuál es nuestra razón de ser?

“Asociación privada de empresarios que colabora con la Seguridad Social, gestionando prestaciones sanitarias y económicas, contribuyendo a mejorar la salud de los trabajadores y su reinserción laboral, favoreciendo así la productividad de nuestras empresas mutualistas y la sostenibilidad del Sistema”.

Visión: ¿Qué queremos ser?

“Ser una institución de referencia por la excelencia en el servicio y en la gestión, desde nuestros valores, la innovación, el talento de nuestros profesionales y el compromiso con la sociedad”.

La Visión se estructura en dos dimensiones, excelencia en el servicio y excelencia en la gestión, como factores claves para la prestación del servicio a nuestros trabajadores protegidos y empresas mutualistas, a través de la implicación y el desarrollo de nuestros empleados y siempre fomentando la innovación y la mejora continua de nuestro sistema de gestión, contribuyendo al progreso de la sociedad.

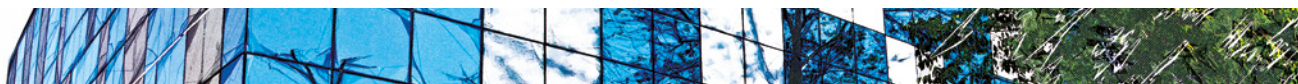
Estas dos dimensiones contemplan cuatro objetivos estratégicos, siendo el Cuadro de Mando Integral la herramienta de gestión y control que permite relacionar los resultados cuantitativos con los objetivos estratégicos de FREMAP.



Durante el año 2019 se ha trabajado en las distintas acciones que forman el Plan Estratégico de manera que, de las 50 Acciones Estratégicas definidas, se han logrado implantar 9 de ellas en 2019 acumulándose a la fecha 14 acciones implantadas, situándose en estado iniciadas 30 acciones más, lo que ha llevado a un grado de avance del Plan a la finalización de su segundo año de vigencia del 61%.

Adicionalmente, cabe destacar que se han creado 3 acciones normativas nuevas durante el 2019, derivadas de cambios normativos o modificaciones introducidas por la Administración Pública, encontrándose implantadas 5 de un total de 10 acciones.

Por otro lado, la gestión de riesgos complementa la planificación estratégica ya que se establecen acciones de mejora para reducir o eliminar la posibilidad de que existan los mismos, asociando cada uno los riesgos tanto a los procesos como a los Objetivos Estratégicos de FREMAP. A cierre de 2019 de las 17 acciones de riesgos identificadas se han implantado 6, situándose en estado iniciadas 8 acciones más.



Logros

Las iniciativas anteriormente indicadas se han materializado en la consecución de los siguientes logros a lo largo de este ejercicio 2019:

Sistemas de Control

- Se han incorporado cinco nuevos procedimientos al Plan de Prevención de Imputaciones Delictivas de la Entidad, habiéndose actualizado, otros cinco procedimientos de los ya existentes. Como resultado de la aplicación del mismo, durante el año 2019 se han abierto siete expedientes de investigación que se han tramitado de conformidad con lo previsto a dicho Plan, adoptándose las medidas correspondientes a la vista de las conclusiones obtenidas.
- En el marco de las actuaciones establecidas en el Plan Estratégico de la Entidad, este ejercicio ha supuesto la implantación en FREMAP de un modelo de auditorías sanitarias para valorar la calidad asistencial que prestamos a nuestros pacientes.
- El desarrollo del Mapa de Riesgos, como metodología de control interno, ha acabado el año con un nivel de implantación del 75%, permitiendo la finalización de hasta seis acciones de riesgo tendentes a reducir y/o evitar el nivel de exposición a los mismos.

Actividad

- Finalizamos el ejercicio con 4.808.060 trabajadores protegidos, lo que supone un incremento del 1,74%, cifra que nos sitúa como mutua líder, dando cobertura al 24,96% del total de trabajadores afiliados al Sistema de la Seguridad Social.
- En nuestra red de centros propios se han atendido a lo largo del año un total de 718.419 pacientes, habiéndose generado para su atención y tratamiento 15.813 procedimientos quirúrgicos, 2.564.420 consultas médicas y 2.068.412 sesiones de rehabilitación.
- En el ámbito de la gestión de las contingencias comunes, en 2019 se ha conseguido alcanzar una centralización del 68,23% de los procesos con baja acaecidos, con una demora media entre la baja y la primera consulta de 16,87 días. Entre ellos, el 41,47% de los pacientes atendidos lo han sido antes de transcurrir los primeros 15 días de baja médica.
- Se ha impulsado la firma de diversos convenios de colaboración entre FREMAP y otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, destacando el alcanzado con Mutua Universal y Solimat, con las que se ha establecido una sistemática de trabajo y un protocolo de actuación específico para facilitar la atención sanitaria a sus pacientes con el mismo alcance que la prestada a nuestro colectivo protegido, y que, a posteriori, se ha extendido a otros convenios de colaboración en el sector.

Procesos con derecho a prestación	2018	2019	Variación Interanual
Contingencia Profesional	199.173	206.354	3,61%
Accidente de Trabajo	174.983	182.305	4,18%
Enfermedad Profesional	2.058	2.469	19,97%
Riesgo Embarazo y Lactancia Natural	21.204	20.528	-3,19%
Cuidado de Menores	928	1.052	13,36%
Contingencia Común	444.569	461.658	3,84%
Cuenta Ajena	354.017	368.522	4,10%
Cuenta Propia	90.552	93.136	2,85%
Cese de Actividad	383	379	-1,04%
TOTAL	644.125	668.391	3,77%

1. Presentación

Gestión Económica

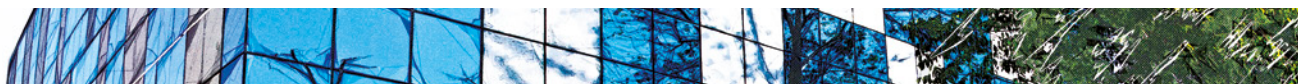
- En materia de Contratación Pública, a lo largo del ejercicio se han adquirido unos compromisos totales, bien sea a través de los contratos formalizados derivados de un expediente de licitación, prórrogas, modificaciones o contratos menores, por un importe de 107,12 millones de euros.
- Los ingresos por cotizaciones incluidos en la cuenta del resultado económico-patrimonial incrementaron un 9,95% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente, hasta alcanzar la cifra de 3.532,57 millones de euros, lo que ha posibilitado la consecución de un resultado económico positivo a distribuir de 15,96 millones de euros.

Equipamiento e Instalaciones

- Renovación de la Resonancia Magnética Nuclear (RMN) para el Centro Asistencial sito en la calle Poeta Joan Maragall (antigua calle Capitán Haya), adquiriendo un equipo totalmente pionero lo que ha hecho que se incremente el número de exploraciones que se pueden realizar con el mismo.
- Actualización de la Resonancia Magnética Nuclear (RMN) del Hospital de Barcelona, haciendo que el equipo sea pionero frente a las necesidades del mercado, además de ampliar la cartera de exploraciones diagnósticas para el Hospital.
- Apertura en 2019 de un Centro Asistencial en Guissona (Lleida) y en Almendralejo (Badajoz), una vez realizadas las oportunas obras de reforma y dotación de equipamiento sanitario y no sanitario.

Tecnología y Sistemas

- Nueva aplicación para el control y gestión del reconocimiento o denegación del derecho a la prestación económica que facilita la comprobación de los requisitos de acceso a las distintas prestaciones mediante el mayor grado de automatización posible, orienta en la toma de decisiones sobre la calificación de la contingencia y propicia la coordinación entre los miembros sanitarios y administrativos de los equipos de gestión, con absoluto respeto a las limitaciones derivadas de la protección de datos de carácter personal.
- Desarrollo de un sistema informático para el envío/recepción telemática de pruebas externas de diagnóstico por la imagen, con la finalidad de mejorar las comunicaciones con los proveedores de servicios de asistencia sanitaria, siendo sus ventajas más notables el ahorro de costes, una mayor seguridad al ser el envío automático, más eficiencia por su carga automática, mayor control de calidad y facilidad en el proceso de facturación.
- Nueva aplicación de gestión del inmovilizado material y elementos de renting que ha permitido mejorar y ampliar las funcionalidades del existente, mejorando la garantía de que el inventario contable sea fiel reflejo de la realidad, de forma sostenible en el tiempo, consiguiendo identificar claramente las ubicaciones/estancias de los centros para su correcta asignación e identificar claramente los elementos de inventario fijos, móviles, y de empleados con su ubicación. También permite el cálculo de las amortizaciones de los elementos con carácter mensual, crucial para disponer del dato de amortizaciones lo más actualizado posible en las previsiones de cuentas de resultados.



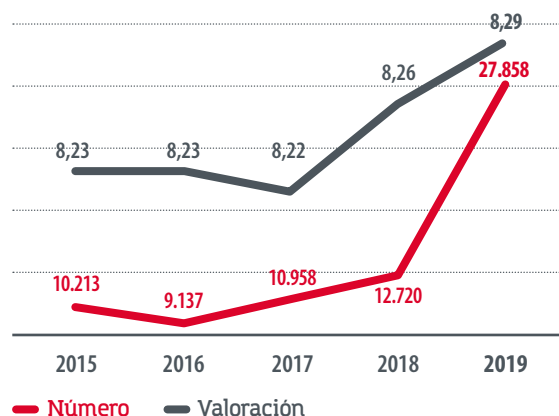
Información y Divulgación del Conocimiento

- Al finalizar el ejercicio 2019, la comunidad en las redes sociales en las que FREMAP tiene presencia corporativa alcanzó los 27.344 seguidores, con un incremento del 28,12% respecto a 2018, destacando la consolidación de nuestro liderazgo en el sector, tanto en número de seguidores como en alcance e interacción de las publicaciones, en Facebook, LinkedIn y YouTube.

Expectativas y Experiencias

- Realización de 36.767 encuestas destinadas a conocer la valoración de los servicios por parte de nuestros grupos de interés, con unos resultados por segmento encuestado que sitúan la valoración media en entornos cercanos o superiores a 8 puntos.

Pacientes Centros Asistenciales Accidentes de Trabajo



- Concesión a lo largo del ejercicio, por parte de la Comisión de Prestaciones Especiales, de un total de 6.253 prestaciones por importe de 6.383.115,81 euros.

Responsabilidad Social Empresarial

- Implantación del servicio "FREMAP Video Interpretación" para permitir la comunicación entre personas sordas y oyentes en tiempo real a través de un video intérprete que realiza las labores de interpretación solicitada por cada usuario, estableciendo una comunicación fluida entre ambos.
- Participación en la COP-25, Cumbre del Clima Chile-Madrid, que se celebró del 2 al 13 de diciembre en la Feria de Madrid, mostrando su compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Personas

- Puesta en marcha de una nueva aplicación para el control de presencia de empleados en la que se contempla las modificaciones legislativas derivadas del Real Decreto Ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo.

Innovación

- En el contexto del Plan Estratégico de la Entidad, se culmina la implantación de la tecnología de impresión 3D, estando ya disponible para la planificación de procedimientos quirúrgicos, elaboración de ortesis y otros dispositivos hechos a medida para los pacientes que lo necesiten.
- En el ámbito de los acuerdos de colaboración en materia de asistencia sanitaria firmados con otras Entidades del Sector, se ha comenzado a desarrollar un protocolo de comunicación, innovador y liderado por FREMAP, utilizando tecnología FHIR, (un estándar de comunicación promovido en entornos sanitarios que además puede convivir e integrarse con los sistemas actuales) que permitirá la interoperabilidad de los sistemas de diversas mutuas.



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 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.

En virtud de lo establecido en el artículo 80.1 del nuevo Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social: “Son mutuas colaboradoras con la Seguridad Social las asociaciones privadas de empresarios constituidas mediante autorización del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones 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.”

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.

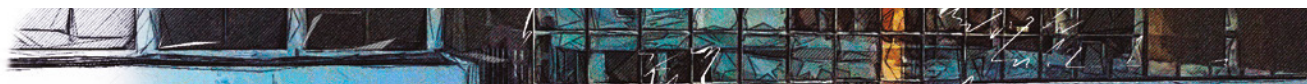
2. Gobierno Corporativo

Órganos de Gobierno

Junta Directiva

	EMPRESA	NOMBRE
Presidente	Asistencia Técnica al Municipio, S.L.	D. Mariano de Diego Hernández
Vicepresidente	Loma de Toro, S.L.	D. Pedro Mauricio Barato Triguero
Vocales	Universidad de Salamanca	D ^a . Izaskun Álvarez Cuartero
	Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.	D ^a . Ana Benita Aramendía
	Alfisa Asesores & Consultores, S.L.	D ^a . María del Pilar Bustos Muñoz
	Golfers, S.L.	D. José de la Cavada Hoyo
	Sdad. Cooperativa Gral. Agropecuaria (ACOR)	D ^a . María Teresa Domingo Muñoz
	Eroski, S. Coop.	D. Gonzalo Fernández Ibáñez
	Santalucía, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros	D ^a . Mireia García Fernández
	Finanzauto, S.A.	D. Ramón González Gallardo
	Bankia	D ^a . Luz Marina Mateo Ercilla
	Miguel Romero de Olano Ignacio	D. Ignacio Miguel-Romero de Olano
	Compañía Española de Petróleos, S.A.U.	D. Carlos Morán Moya
	AGREMIA Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía	D ^a . Inmaculada Perió Gómez
	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 de Troya Roperó	
Comunidad de Madrid	Pendiente designación	
Director Gerente	FREMAP	D. Jesús M ^a Esarte Sola
Secretario	FREMAP	D. Ángel Vallejo Orte

Composición a 31 de diciembre de 2019.



Órganos de Participación

Comisión de Control y Seguimiento

Presidente

D. Mariano de Diego Hernández

Vocales

CEOE

D. Juan José Álvarez Alcalde

D. Juan Antonio Garrido Ramiro

D. Alberto Sáez López

UGT

D^a. Estefanía González Espinosa

D^a. Piedad Hernández Gallego

D. Jesús Sanz González

CC.OO.

D^a. Elena Blasco Martín

D. Jaime González Gómez

Secretario

D. Jesús M^a Esarte Sola

Asesor

D. Ángel Vallejo Orte

Composición a 31 de diciembre de 2019.

Comisión de Prestaciones Especiales

Presidenta

D^a. Pilar Losada Cirilo

IKEA Ibérica, S.A.

Representación de los empresarios asociados

D. Carlos Cano González

Radio Popular, S.A. - COPE

D^a. Amanda Moreno Solana

Universidad Carlos III de Madrid

D^a. Ana María Ávila Borjabad

Mahou-San Miguel, S.L.

D. José Manuel Angulo Angulo

Michelin España Portugal, S.A.

UGT

D. Pedro Cerezo Sancho

D. Lorenzo Díaz Lozano

D^a. Ángela Gallardo Agradada

CC.OO.

D. Vladimiro Pastor Gutiérrez

D^a. Ana Isabel Rojas Martín

Directora del Área Social

D^a. Lourdes Belda Aparicio (Desde junio 2019)

Trabajadores Sociales

D^a. Isabel Goicolea Serrano

D^a. Noelia Martín Patiño

D. Pablo García Ortega

Secretario

D. José Luis Checa Martín

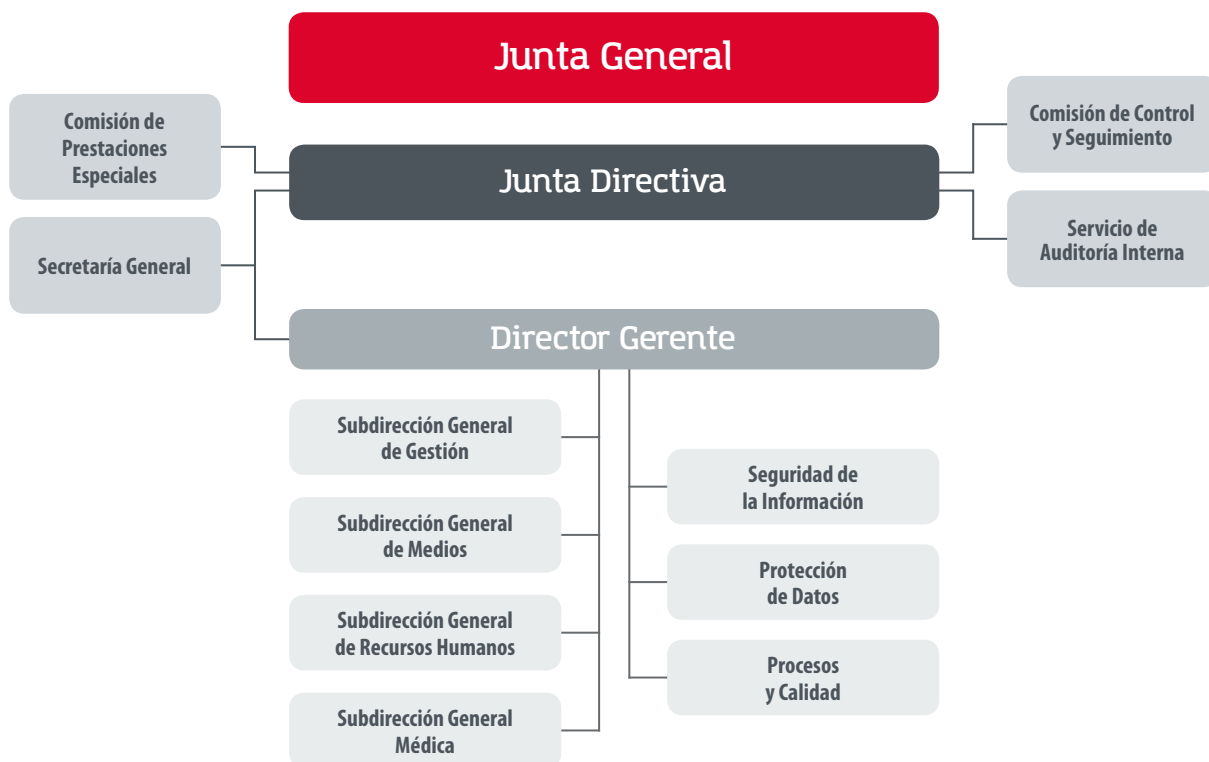


Junta General 2019

2. Gobierno Corporativo

Organización

A 31 de diciembre de 2019 la estructura organizativa de la Mutua era la siguiente:



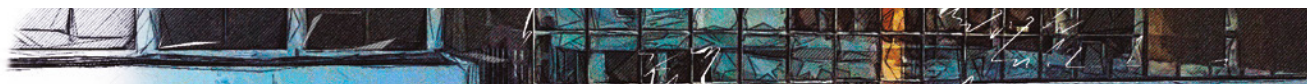
Organización Territorial

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 2019 contamos con 166 UPS de las que, además, dependen otros 37 centros asistenciales y/o administrativos.

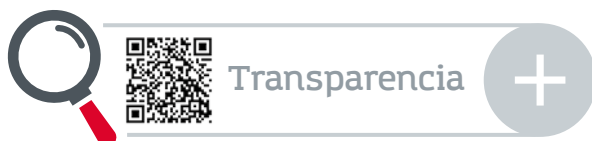
El Sistema Hospitalario comprende a su vez cuatro Hospitales con Internamiento: Barcelona, Majadahonda -Madrid-, Sevilla y Vigo y otros tantos Hospitales de Día situados en las localidades de Jerez, Málaga, Valladolid y Zaragoza.



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 – en la actualidad Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones - las facultades de dirección y tutela sobre las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Adicionalmente, 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 y de conformidad con los requerimientos exigidos en la misma. Asimismo, en la página web se prevé la posibilidad de ejercer el derecho de acceso a la información pública que se considere, mediante la habilitación del correspondiente buzón electrónico.



En el ámbito de la Gestión de Riesgos FREMAP, dentro de la Política Estratégica que guía sus actuaciones de colaboración con el Sistema, incorpora en su Plan Estratégico 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. Destacamos a este respecto las siguientes actuaciones:

- El Plan de Prevención de Imputaciones Delictivas cuya finalidad es la de prevenir la posible comisión de delitos en el seno de la Mutua que, además de poder comportar las correspondientes imputaciones personales, podrían originar una responsabilidad de la propia Entidad. En continua evolución desde su implantación a finales del 2014, en el ejercicio que acabamos de cerrar ha supuesto la incorporación de cinco nuevos procedimientos y la actualización de otros tantos.



D. Mariano de Diego - Presidente de FREMAP

- Desde los distintos Sistemas de Auditoría Interna se realizan los controles sobre las potenciales situaciones de riesgo de los procesos sanitarios y 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 este 2019 destaca la incorporación de las Auditorías específicas de ámbito sanitario, que tienen por objeto valorar la calidad tanto de nuestras historias clínicas como de la asistencia sanitaria que estamos prestando a nuestros pacientes.
- En materia de Seguridad de la Información se definen medidas de índole técnica y organizativa a implantar con objeto de garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y los recursos necesarios para su tratamiento conforme a la norma UNE-ISO/IEC 27001.
- En relación a la Protección de Datos, dada la importante labor de adaptación realizada durante el ejercicio anterior, derivada del cambio normativo impuesto por el Reglamento Europeo y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, durante el año 2019 FREMAP ha llevado a cabo una revisión de todos sus procedimientos de tratamiento de datos para verificar la correcta implantación de los mismos y detectar oportunidades de mejora.



3. Gestión

Sistema de Gestión

FREMAP tiene implantado un Sistema de Gestión basado en procesos, orientado al servicio de las empresas asociadas y de sus trabajadores protegidos, el cual mantiene y mejora de manera continua siguiendo el estándar de la Norma ISO 9001 y el modelo EFQM, y que se desarrolla bajo una metodología propia, MENORCA (MEtodología de NORmativa y CALidad).

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, disponibles para todos los empleados a través de la Intranet Corporativa.

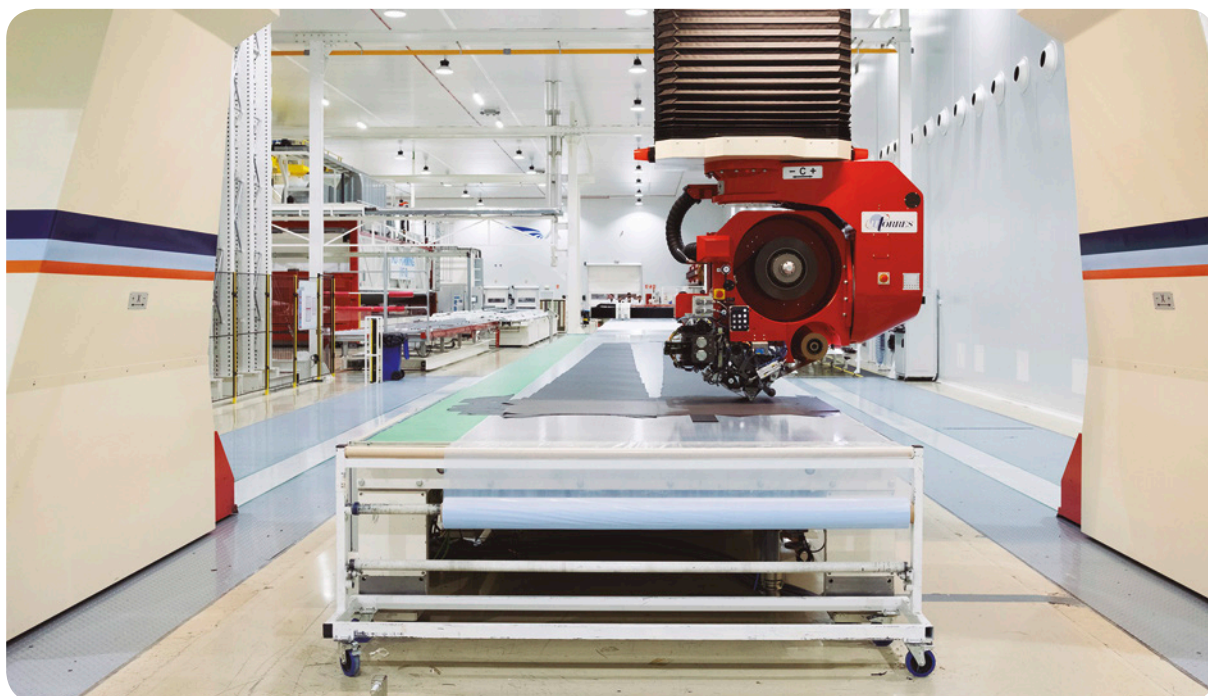
Durante 2019 se han publicado un total de 25 nuevos procesos y se han actualizado 52, fruto de las mejoras introducidas en nuestros sistemas de trabajo o cambios legislativos que impactan en los mismos.

En cada uno de los procesos se evalúan los riesgos, y se establecen una serie de controles que pueden ser manuales o automáticos para realizar un seguimiento de los mismos.

Muchos de estos controles automáticos se miden a través de los Puntos de Control, realizando mediciones objetivas de apartados del proceso considerados clave, con una herramienta que mide automáticamente el cumplimiento de los mismos.

Los procesos y sistemas de trabajo de FREMAP se someten anualmente tanto a una auditoría interna como a la evaluación y posterior certificación por entidades acreditadas, certificaciones que tienen como alcance todos los centros -administrativos, asistenciales y hospitalarios- y todas las actividades de la Mutua, verificando de esta forma que el Sistema de Gestión cumple con los requisitos de las normas y con el resto de criterios de auditoría y se considera que se encuentra eficazmente implantado.

De esta forma, en el año 2019, FREMAP ha renovado la certificación Madrid Excelente y la acreditación según UNE EN ISO/IEC 17025 del Laboratorio de metrología, y ha realizado el seguimiento periódico de la certificación ISO9001, ISO14001, ISO27001 y Bequal.



Empresa asociada

3. Gestión

Actividad

Contingencias Profesionales

Afiliación

Al finalizar el pasado ejercicio 2019, el número total de empresas asociadas a FREMAP ha alcanzado la cifra de 423.382 correspondientes a 495.266 códigos de cuenta de cotización, con un decremento sobre el ejercicio precedente del 0,36% y del 0,60% respectivamente.

Además, se da cobertura a 919.882 trabajadores autónomos (R.E.T.A.), que incluyen 66.075 trabajadores integrados en el Régimen Especial Agrario (S.E.T.A.) y 651 del Régimen Especial del Mar, lo que supone un incremento del 376,58% con respecto al 2018.

Prestaciones

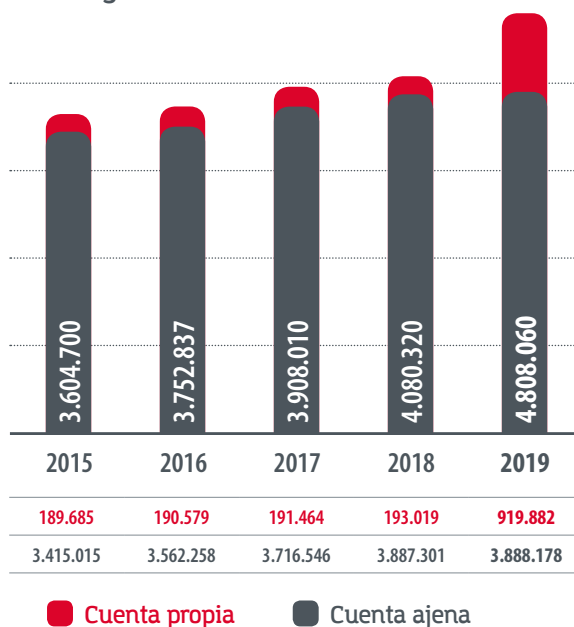
En el ejercicio 2019 se produjeron 184.774 procesos con baja médica (un 4,37% más que en 2018), de los cuales 182.305 fueron accidentes de trabajo y 2.469 enfermedades profesionales. Los procesos que no generaron baja médica aumentaron un 0,61%, alcanzando un total de 235.599, de los cuales 2.266 fueron enfermedades profesionales.

Por el contrario, en relación con los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales de mayor gravedad, en 2019 se han abonado un total de 3.026 prestaciones de incapacidad permanente, muerte y supervivencia, un 1,04% más respecto de las 2.995 de 2018 (una vez incluidas las correspondientes a los incrementos del 20% asociados a los supuestos de incapacidad permanente total).

También es de destacar un estancamiento en el crecimiento de las situaciones de riesgo durante el embarazo y la lactancia natural, que han generado un total de 20.528 prestaciones, lo que representa un 3,19% menos que en 2018 y un descenso de las prestaciones económicas del 3,52%.

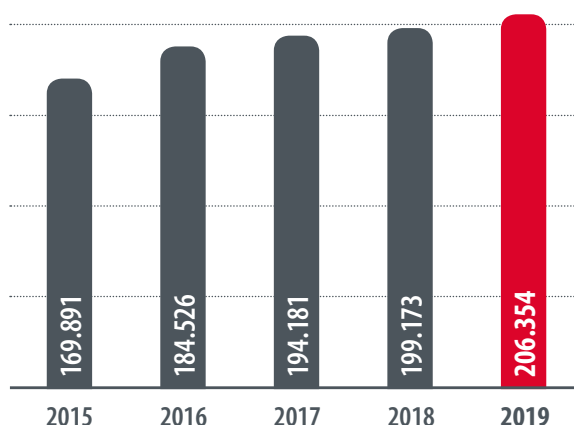
Finalmente, hay que resaltar el ostensible crecimiento de las prestaciones por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. En 2019 se iniciaron 1.052 procesos, un 13,36% más que en 2018, con un coste por subsidios de 31,34 millones de euros, lo que supone un preocupante incremento del 30,60% respecto a la cifra del ejercicio precedente.

Trabajadores Protegidos Contingencias Profesionales



Número de Procesos Contingencias Profesionales

Con derecho a prestación económica de incapacidad temporal



Contingencias Comunes

Afiliación

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 317.978, correspondientes a 376.047 códigos de cuenta de cotización, con un decremento sobre el ejercicio precedente del 1,31% y del 1,75% respectivamente.

Además, se da cobertura a 911.680 trabajadores autónomos (R.E.T.A.), de los que 58.655 trabajadores corresponden al Régimen Especial Agrario (S.E.T.A.) y 193 del Régimen Especial del Mar.

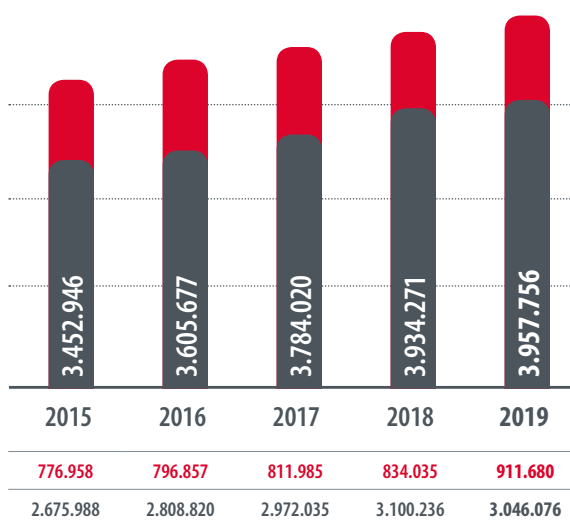
Prestaciones

Los accidentes no laborales y las enfermedades comunes de los trabajadores por cuenta ajena supusieron un total de 368.522 procesos de baja médica en los que se generó la responsabilidad del pago del subsidio para la Mutua, lo que representa un 4,10% más que en 2018.

En relación con los trabajadores autónomos, se produjeron 93.136 procesos con derecho a prestación, lo que supone un incremento del 2,85%.

El coste total por subsidio derivado de estas contingencias comunes ascendió en 2019 a 1.517,79 millones de euros, lo que supone un incremento del 4,62% en relación a las prestaciones abonadas en el ejercicio precedente, superior al -1,17% experimentado por los ingresos de cotizaciones sociales correspondientes a esta cobertura y que ha llevado a que el resultado del ejercicio para esta contingencia haya sido de -417,78 millones de euros.

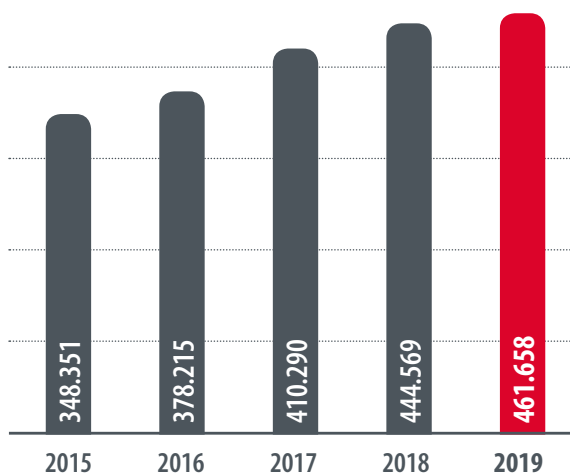
Trabajadores Protegidos Contingencias Comunes



■ Cuenta propia ■ Cuenta ajena

Número de Procesos Contingencias Comunes

Con derecho a prestación económica de incapacidad temporal



3. Gestión

Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos

Afiliación

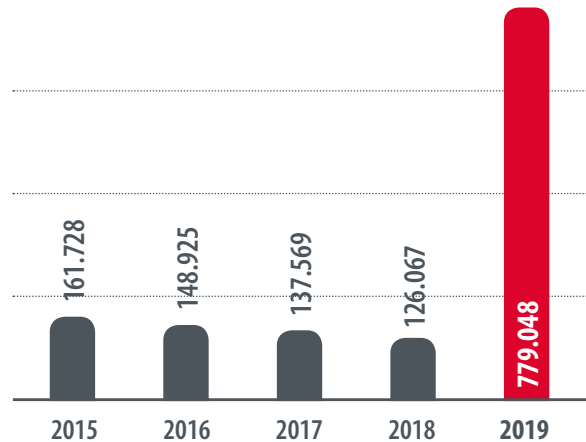
Los trabajadores autónomos aumentaron el pasado ejercicio a 779.048, con una ganancia neta en el mismo de 652.981 trabajadores protegidos y una tasa de variación interanual del 517,96%, como consecuencia de la entrada en vigor el 1 de enero de 2019 del Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo, y que establecía, con determinadas excepciones, que la generalidad de los trabajadores autónomos pasasen a cubrir obligatoriamente la totalidad de las contingencias profesionales y el cese de actividad con la misma mutua con la que tuviesen asegurado el subsidio de contingencias comunes.

Prestaciones

Durante el presente ejercicio, el número de solicitudes recibidas ha ascendido a 1.202, de las cuales 379 han generado derecho al subsidio.

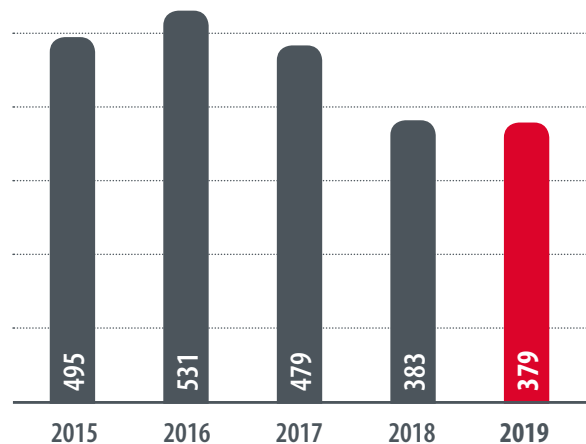
En 2019, el coste total a cargo de la Mutua ha alcanzado los 57,84 millones de euros, lo que supone un incremento del 1.438,08% en relación al gasto del ejercicio precedente, como consecuencia, principalmente, de la incorporación, conforme al Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo al que hemos hecho referencia en apartados anteriores, del coste asociado a la cotización de todos aquellos trabajadores del RETA cuyos procesos de incapacidad que superan los 60 días de duración desde la fecha de baja médica, coste que ha ascendido a 53,74 millones de euros.

Trabajadores Protegidos Cese de Actividad



Número de Procesos Cese de Actividad

Con derecho a prestación económica por desempleo



Prevención de Riesgos Laborales

La actividad preventiva en 2019 se ha efectuado a partir de las previsiones indicadas en el Plan de Actividades presentado el 5 de junio de 2019 y cuya ejecución fue autorizada mediante Oficio de 25 de octubre de 2019, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social. El contenido de la misma se ha llevado a cabo en función de:

- El R.D. 860/2018, de 13 de julio, por el que se regulan las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- La Resolución de 28 de marzo de 2019, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establece el Plan General de Actividades preventivas de la Seguridad Social, a aplicar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2019.
- En el ámbito de las Comunidades Autónomas se han tenido en cuenta las especificidades indicadas en:
 - El Plan de actuación en materia de prevención de riesgos laborales 2019 de la Junta de Castilla y León.
 - La Resolución TSF/2822/2018, de 29 de noviembre, del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, por la que se determinan las actividades preventivas que deben desarrollar las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en Cataluña durante el año 2019.

En este contexto, en 2019 se prestó asistencia a 23.002 centros de trabajo (C.C.C.) de 21.269 empresas (NIF-CNAE) y a 916 trabajadores autónomos, conforme a la siguiente distribución:

Alcance del Plan de Actividades Preventivas de 2019 y tamaño de la empresa

Tamaño de la empresa (NIF-CNAE)	Nº de empresas	Porcentaje sobre el total
Hasta 25 trabajadores	14.172	66,63%
De 26 a 49 trabajadores	2.987	14,05%
De 50 o más trabajadores	4.110	19,32%



Imagen de archivo

Los 23.002 centros de trabajo que han sido objeto del Plan han tenido una afiliación media de 1.306.297 trabajadores representando el 33,66% del total de los trabajadores protegidos por cuenta ajena en la mutua en 2019.

La siniestralidad registrada en estos centros y que causó baja laboral fue de 75.461 accidentes de trabajo y 1.526 enfermedades profesionales, representando el 47,24% de las contingencias profesionales con baja gestionadas por la mutua para el colectivo por cuenta ajena.

Al finalizar 2019, la incidencia de los accidentes de trabajo con baja por cada 100 trabajadores afiliados en los centros de trabajo objeto del Plan fue del 5,78%, con una disminución del 8,83% sobre la de 2018 (6,34%) lo que representa una reducción neta de 7.295 accidentes con baja.

3. Gestión

Trabajo Social

FREMAP entiende que las prestaciones que se ofrecen a los trabajadores accidentados no son suficientes para paliar todas las consecuencias negativas que pueden derivarse de un accidente de trabajo, motivo por el cual, al constatar la necesidad de atender al accidentado de trabajo de una forma integral y multidisciplinar, FREMAP integra la labor del Trabajo Social dentro de su sistema de gestión con objeto de ofrecer a estos trabajadores un valor añadido, manteniendo una concepción dinámica de la Seguridad Social, no limitada a la simple administración de prestaciones.

Esta recuperación integral consiste en cubrir tanto el aspecto sanitario como el ámbito socio laboral en la medida que se haya visto afectado a raíz del accidente. Al respecto, un equipo multidisciplinar formado por distintos profesionales, entre ellos un equipo de 36 profesionales de Trabajo Social, distribuidos por el territorio nacional y en los cuatro Hospitales con Internamiento, son los encargados de ofrecer una orientación individual y familiar en el proceso de adaptación a una nueva situación vital en accidentes graves, así como garantizando la continuidad asistencial de forma paralela al tratamiento médico, facilitando la información y orientación profesional oportuna en cada caso.



Oficina de La Laguna

Como hechos más relevantes dentro de la actividad de Trabajo Social realizada en este ejercicio cabe destacar:

- Apertura Historias Sociales: Como consecuencia de una primera atención por parte de Trabajo Social, en 2019 se han creado 7.875 historias sociales nuevas.
- Intervenciones con accidentados ingresados en hospitales: Cuando el accidente ha sido lo suficientemente grave como para que haya requerido de un ingreso hospitalario, ya sea en un centro propio, concertado o ajeno a la mutua, el trabajador social es el encargado del contacto directo con el accidentado y sus familiares por parte de la Mutua, habiéndose realizado, en este sentido, un total de 414 intervenciones sociales con trabajadores ingresados.
- Gestión de productos de apoyo: Evaluación de las peticiones de ayudas técnicas de los pacientes en colaboración con los servicios médicos para valorar posibles mejoras tanto en autonomía, accesibilidad o movilidad. Se han gestionado 1.064 productos de apoyo: adquisición de sillas y cojines, alquiler y reparación.
- Fallecidos: Las trabajadoras sociales de referencia se encargan de orientar y apoyar a las familias de los trabajadores fallecidos en la tramitación de las prestaciones correspondientes, ya sean prestaciones reglamentarias o de prestaciones especiales, habiéndose realizado en este ejercicio 318 actuaciones en los distintos casos de fallecimiento producidos.
- Prestación económica de cuidado de menores afectados por cáncer y otras enfermedades graves: Trabajo Social colabora en la gestión de la prestación económica de cuidado de menores afectados por cáncer y otras enfermedades graves, realizando un informe social complementario para exponer el contexto familiar en el que se encuentra el menor, habiendo colaborado en los 1.052 procesos producidos en 2019.
- Visitas domiciliarias: el equipo de trabajadoras sociales ha realizado durante el año 2019 un total de 217 visitas a domicilio; esta técnica busca conocer y analizar la realidad social y la dinámica familiar del paciente atendido, para poder trabajar con él sobre distintos aspectos que mejoren su calidad de vida tras el accidente.

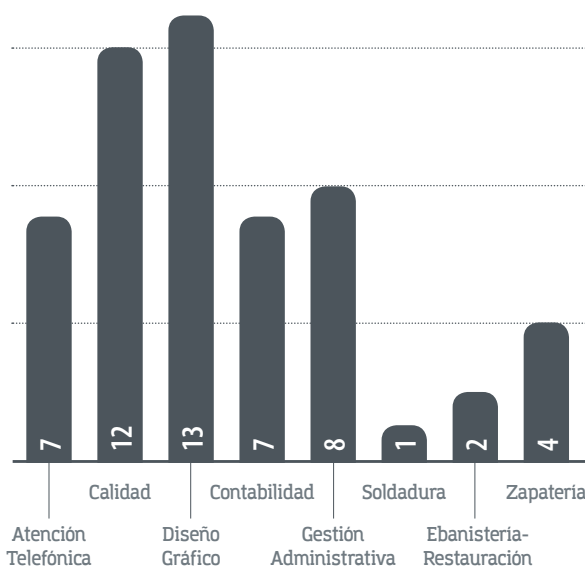


Readaptación Profesional

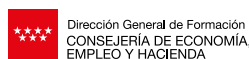
Integrada dentro de las ayudas a la Formación Profesional concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales, la Readaptación Profesional es una base importante para la plena integración en la vida social y familiar de aquellos trabajadores que hayan sufrido un accidente de trabajo o se vean afectados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

Centro de Majadahonda

Durante el curso 2018/2019, en el Centro de Readaptación Profesional de FREMAP en Majadahonda se ha formado a 54 alumnos.



En el Centro de Readaptación Profesional de FREMAP se imparten los cursos anteriormente expuestos, en los que además del diploma de finalización del curso pueden obtener un Certificado de Profesionalidad, siendo las áreas de formación que cuentan con la posibilidad de obtener los Certificados de Profesionalidad acreditados por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid las correspondientes a Gestión Administrativa, Ebanistería, Contabilidad, Atención Telefónica y Diseño Gráfico.



Comunidad de Madrid



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



Adicionalmente, en este 2019 se ha iniciado el diseño y organización de dos nuevos cursos relativos, por un lado, a la gestión administrativa de Talleres de Aluminio y PVC (Software Winperfil) y, por otro, al pilotaje de Drones/RPAS que, con el objetivo de actualizar la formación impartida a las necesidades del actual mercado laboral, y que comenzarán a impartirse a partir del próximo año 2020.

Servicio de Intermediación Laboral

Durante el periodo de formación, los accidentados cuentan además con el apoyo de un Servicio de Intermediación Laboral (SIL) que les prepara para la búsqueda de un trabajo y les ayuda, una vez finalizado el curso, en la obtención del mismo a través de una bolsa de empleo. En relación a los 54 alumnos de la promoción 2018/2019, finalizado el mes de enero 2020, se había logrado la inserción laboral del 30,20% de dichos alumnos, dato significativo si tenemos en cuenta el escaso tiempo transcurrido desde que finalizaron la formación.

Resto de España

Durante 2019, además de los 54 alumnos que se han formado en el Centro de Majadahonda, se han concedido 66 ayudas de formación profesional para poder estudiar en las distintas provincias del territorio nacional; en estos casos, podemos destacar que 28 de ellas han sido otorgadas a familiares de trabajadores fallecidos. El objetivo de este tipo de ayudas es facilitar el acceso a cursos próximos a sus residencias o la posibilidad de realizar cursos que no están recogidos dentro de la oferta formativa del Centro de Readaptación de Majadahonda, habiendo destinado a ello 137.219,63 euros.

3. Gestión

Asistencia Sanitaria

La Entidad ha contado durante 2019 con 171 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 cerca de 1.200 centros sanitarios y especialistas, con los que existen conciertos autorizados por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, que hacen posible la prestación de un mejor y más completo servicio a las empresas y a los trabajadores protegidos.

Como hechos más relevantes dentro de la asistencia sanitaria en 2019, cabe destacar:

1. La firma de diversos convenios de colaboración entre FREMAP y otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, destacando el alcanzado con Mutua Universal y Solimat, con las que se ha establecido una sistemática de trabajo y un protocolo de actuación específico para facilitar la atención sanitaria a sus pacientes con el mismo alcance que la prestada a nuestro colectivo protegido, y que, a posteriori, se ha extendido a otros convenios de colaboración en el sector. Dentro de esta línea, se ha comenzado a desarrollar un protocolo de comunicación liderado por FREMAP utilizando tecnología FHIR, (un estándar de comunicación promovido en entornos sanitarios que además puede convivir e integrarse con los sistemas actuales) que permitirá la interoperabilidad de los sistemas de diversas mutuas.
2. En el contexto del Plan Estratégico de la Entidad, se culmina la implantación de la tecnología de impresión 3D, estando ya disponible para la planificación de procedimientos quirúrgicos, elaboración de ortesis y otros dispositivos hechos a medida para los pacientes que lo necesiten.
3. Durante 2019 también se inicia un proyecto orientado a desarrollar la telemedicina en FREMAP, que permitiría el acceso de nuestros pacientes a la medicina especializada en aquellas clínicas donde no existe de forma presencial.
4. Se continúa con el desarrollo y mejora de las herramientas de análisis y gestión clínica, denominadas "Indicadores Sanitarios" con objeto de profundizar en el conocimiento de nuestras actuaciones y así modificar o realizar las acciones necesarias para su mejora.
5. Se cierra el proyecto iniciado en 2018 que ha permitido mejorar e integrar con nuestra red de proveedores sanitarios la gestión digital de imágenes médicas.
6. De la misma manera, se inicia un proyecto para desarrollar e implantar la estrategia para la Seguridad del Paciente en centros ambulatorios de FREMAP, estrategia totalmente integrada en la actualidad en nuestros centros hospitalarios.
7. De forma complementaria a todas estas iniciativas de mayor alcance tecnológico, se ha implantado igualmente en la Entidad un modelo de auditorías sanitarias para valorar la calidad asistencial que prestamos a nuestros pacientes.



Empleadas Oficina de Valladolid

Durante el año 2019, en nuestros centros ambulatorios y hospitalarios se han atendido 718.419 nuevos pacientes, realizándose un total de 2.564.420 consultas médicas. Las patologías derivadas de los procesos atendidos han dado lugar a la realización de 15.813 procedimientos quirúrgicos siendo la técnica quirúrgica más habitual la artroscopia, como ya sucediera en ejercicios precedentes.

En los Hospitales con Internamiento, se produjeron 13.370 ingresos hospitalarios que generaron 35.497 estancias, con una media de 2,7 días por ingreso.

Para el diagnóstico y tratamiento de dichos pacientes, se realizaron en nuestros centros propios un total de 457.932 pruebas complementarias e interconsultas de distintos tipos de especialistas, a la vez que se iniciaron 83.237 tratamientos de fisioterapia a pacientes, generando un total de 2.068.412 sesiones.

Actividad Sanitaria Centros Propios	2018	2019	Variación Interanual
Actividad Asistencial			
Consultas iniciales	686.061	718.419	4,72%
Consultas sucesivas	1.875.339	1.846.001	-1,56%
Total consultas	2.561.400	2.564.420	0,12%
Intervenciones quirúrgicas	16.210	15.813	-2,45%
Fisioterapia			
Pacientes que inician fisioterapia	87.732	83.237	-5,12%
Sesiones de fisioterapia	2.095.016	2.068.412	-1,27%
Media de pacientes diarios en el servicio	7.030	6.941	-1,27%
Sesiones medias por proceso	23,88	24,85	4,06%
Total pacientes activos en fisioterapia a cierre período	16.077	15.927	-0,93%
Pruebas Complementarias e Interconsultas			
Radiología	366.492	391.410	6,80%
Resonancia magnética	29.410	25.616	-12,90%
Consulta de especialista	12.163	11.163	-8,22%
Ecografía	10.665	10.364	-2,82%
TAC	7.618	9.345	22,67%
Otras pruebas	10.434	10.034	-3,83%
Total pruebas complementarias e interconsultas	436.782	457.932	4,84%

3. Gestión

Contratación

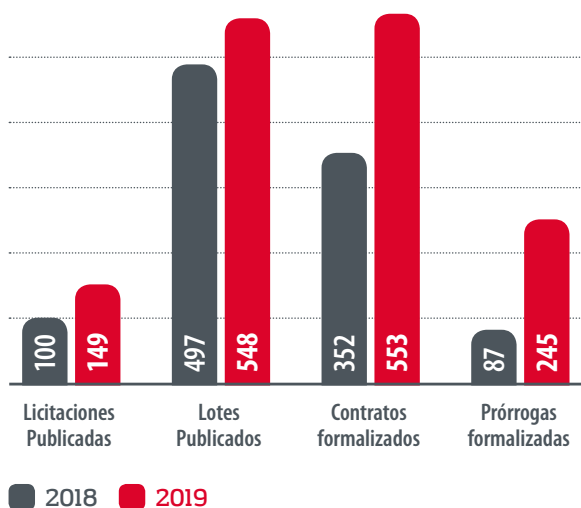
FREMAP es una Entidad incluida dentro del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público (LCSP), la cual tiene por objeto regular la contratación del sector público, a fin de garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos.

En base a ello, 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 la LCSP. Dentro del procedimiento abierto, FREMAP en el año 2019 ha implantado los procedimientos abierto simplificado y supersimplificado, nuevos procedimientos incluidos en la LCSP, y que permiten agilizar la tramitación de la contratación en las licitaciones de menor importe.

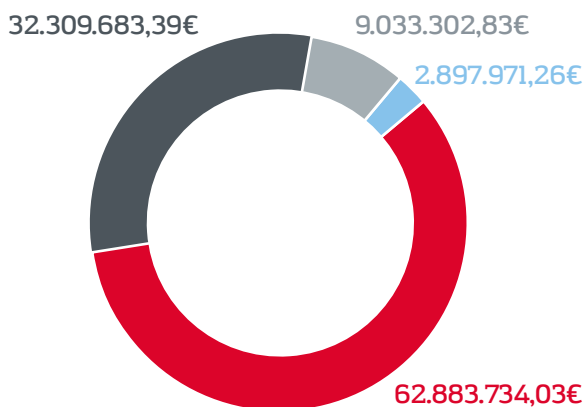


Portal de Licitación

Actuaciones en materia de Contratación



Comparativa en importe de contratos adjudicados



- **Contratos formalizados (58,70%)**
- **Prórrogas formalizadas (30,16%)**
- **Contratos menores (8,43%)**
- **Modificados formalizados (2,70%)**

Además, FREMAP pone a disposición de los licitadores/ proveedores diferentes herramientas para la gestión de la contratación, 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. Así mismo, en el ejercicio de transparencia, difunde públicamente la información de su contratación a través del Portal de Contratación Pública y cumple y colabora con los organismos fiscalizadores en materia de contratación pública en la remisión de información de sus contratos.



Portal del Proveedor



Portal de Contratación

Gestión Económica



Empleadas Hospital de Barcelona

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 2019, así como las del ejercicio 2018, 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 1,54 millones de euros. Entre las distintas partidas que lo conforman, destaca la disminución de la partida efectivo y otros líquidos equivalentes como consecuencia del reintegro al patrimonio de la Seguridad Social del principal pendiente de la deuda contraída como consecuencia de los ajustes de auditoría establecidos en ejercicios anteriores.

El resultado del ejercicio presenta unas pérdidas de 0,29 millones de euros.

3. Gestión

Gestión del Patrimonio Privativo

Balance

Activo	2019	2018
A) Activo no corriente	276.821,62	276.771,44
I. Inmovilizado intangible	-	-
II. Inmovilizado material	72.483,71	79.719,21
III. Inversiones inmobiliarias	195.337,91	197.052,23
IV. Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	-	-
V. Inversiones financieras a largo plazo	-	-
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	-	-
B) Activo corriente	1.268.586,49	14.159.842,65
I. Activos en estado de venta	-	-
II. Existencias	-	-
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	128,66	-
V. Inversiones financieras a corto plazo	5.000,00	5.000,00
VI. Ajustes por periodificación	-	1.287.889,36
VII. Efectivo y otros líquidos equivalentes	1.263.457,83	14.154.842,65
TOTAL ACTIVO (A + B)	1.536.408,11	14.436.614,09

Pasivo

A) Patrimonio neto	-1.660.250,21	-1.293.929,04
I. Patrimonio aportado	-	-
II. Patrimonio generado	-1.674.485,60	-1.308.240,32
III. Ajustes por cambios de valor	14.235,39	14.311,28
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	-	-
B) Pasivo no corriente	-	-
I. Provisiones a largo plazo	-	-
II. Deudas a largo plazo	-	-
C) Pasivo corriente	3.196.658,32	15.730.543,13
I. Provisiones a corto plazo	-	-
II. Deudas a corto plazo	-	-
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	3.196.658,32	15.730.543,13
V. Ajustes por periodificación	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	1.536.408,11	14.436.614,09

Euros



Cuenta del Resultado Económico-Patrimonial

	2019	2018
1. Cotizaciones sociales	-	-
2. Transferencias y subvenciones recibidas	-	-
3. Prestaciones de servicios	-	-
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	21.109,42	22.642,22
6. Exceso de provisiones	-	-
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+5+6)	21.109,42	22.642,22
7. Prestaciones sociales	-	-
8. Gastos de personal	-	-
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-	-
10. Aprovisionamientos	-29.607,13	-
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-129.167,27	-128.788,35
12. Amortización del inmovilizado	-8.873,93	-9.152,37
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-167.648,33	-137.940,72
I.- Resultado (ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A+B)	-146.538,91	-115.298,50
13. Deterioro del valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-	766.181,25
14. Otras partidas no ordinarias	-	-
II.- Resultado de las operaciones no financieras (I+13+14)	-146.538,91	650.882,75
15. Ingresos financieros	1.483,96	2.161,42
16. Gastos financieros	-142.299,81	-398.344,84
18. Variación del valor razonable en activos financieros	-	-
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-	-
III.- Resultado de las operaciones financieras (15+16+18+20)	-140.815,85	-396.183,42
IV.- Resultado (ahorro o desahorro) neto del ejercicio (II+III)	-287.354,76	254.699,33
21. Impuesto sobre beneficios	-	-
V.- Resultado neto del ejercicio después de impuestos	-287.354,76	254.699,33

Euros

3. Gestión

Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado del ejercicio a distribuir en 2019 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
Ingresos del ejercicio				
Cotizaciones sociales	2.190.798.828,16	1.265.550.730,72	76.217.886,12	3.532.567.445,00
Otros ingresos	246.615.971,34	17.175.788,47	1.063.799,13	264.855.558,94
Gastos del ejercicio				
Prestaciones sociales	457.094.607,99	1.608.012.699,10	57.838.683,22	2.122.945.990,31
Transferencias y subvenciones	1.023.103.321,25	1.354.149,43	641,14	1.024.458.111,82
Otros gastos	572.868.334,79	141.860.184,47	5.409.199,21	720.137.718,47
Resultado del ejercicio	384.348.535,47	-468.500.513,81	14.033.161,68	-70.118.816,66
Resultado de ejercicios anteriores	55.965.009,64	44.558.977,37	2.899.678,71	103.423.665,72
Resultado neto generado por morosidad	-22.617.078,78	6.166.125,13	-888.576,08	-17.339.529,73
Resultado del ejercicio a distribuir	417.696.466,33	-417.775.411,31	16.044.264,31	15.965.319,33

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 2019 la cifra de 15,97 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 74,74% en relación al resultado obtenido en el ejercicio precedente.

En cuanto al resultado del ejercicio ha supuesto unas pérdidas de 70,12 millones de euros, de los que 384,35 corresponden a beneficios derivados de la gestión de contingencias profesionales, 468,5 millones a las pérdidas ocasionadas en la gestión de contingencias comunes y, finalmente, 14,03 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 2019 con un incremento del 9,95% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente. Valoradas separadamente las distintas contingencias, se registra un incremento del 15,64% en las contingencias profesionales y una disminución del 1,17% en las contingencias comunes, frente al fuerte incremento del 101,84% que se observa en el cese de actividad de los trabajadores autónomos.
- La variación de los ingresos financieros de la Entidad ha supuesto un decremento del 13,37% con respecto al ejercicio anterior como consecuencia, fundamentalmente, del menor volumen de la cartera de valores que la Entidad tiene materializada en deuda pública española y la consiguiente disminución de los rendimientos derivados de la misma. De igual forma, cabe destacar que la remuneración de los saldos de tesorería aplicada por la entidad financiera que presta el servicio de gestión de tesorería de la Entidad, sufrió en 2019 una modificación sustancial de sus condiciones debido al vencimiento del contrato que regía la prestación del servicio, pasando a ser del 0% a partir del 8 de abril de 2019 en lugar del EONIA + 52 puntos básicos que se venía aplicando hasta ese momento.
- Los gastos por prestaciones sociales representan el 60,10% de los ingresos por cotizaciones sociales y la cifra asciende a 2.122,95 millones de euros, experimentando un incremento del 12,24% respecto al ejercicio anterior, superando en más de 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 1.438,08%, como consecuencia de las nuevas prestaciones asumidas por esta contingencia a partir de enero de 2019, mientras que las contingencias profesionales experimentan un moderado incremento del 5,11% y las prestaciones correspondientes a las contingencias comunes muestran una variación al alza del 10,69%.

- El apartado de gastos por aprovisionamientos asciende a 109,86 millones de euros, con un aumento del 2,90% respecto al ejercicio precedente, siendo lo más destacable la disminución de la asistencia sanitaria concertada que ha descendido en un 2,82% frente a un crecimiento de la asistencia sanitaria no concertada fijado en un 17,84%.
- Los gastos correspondientes a transferencias y subvenciones concedidas ascienden a 1.024,46 millones de euros e incluyen los cánones, las cesiones al reaseguro, los capitales coste renta, la aportación efectuada a los centros mancomunados y los botiquines entregados a empresas, representando en su conjunto el 29% de los ingresos por cuotas del ejercicio.
- Los otros gastos de gestión ordinaria presentan un aumento del 0,11%, situándose en los 395,60 millones de euros liquidados en 2019. Las partidas más destacables corresponden a las pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión (datos por insolvencias de cotizaciones acaecidas durante el ejercicio), por importe de 128,63 millones y con una disminución del 4,84% con respecto al ejercicio anterior, y a la dotación a la provisión para contingencias en tramitación que asciende a 192,26 millones, lo que supone un incremento del 4,98%.

El gasto de suministros y servicios exteriores asciende a 41,52 millones de euros, lo que ha supuesto una leve disminución del 0,87% respecto al ejercicio anterior.

3. Gestión

Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

Balance

Activo	2019	2018
A) Activo no corriente	415.733.220,30	576.776.773,30
I. Inmovilizado intangible	1.413.913,45	1.314.173,40
II. Inmovilizado material	278.245.909,42	280.393.652,44
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	119.504.450,59	276.965.013,85
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	9.397.980,56	10.932.967,33
B) Activo corriente	1.421.451.014,57	1.186.691.766,59
I. Activos en estado de venta	-	-
II. Existencias	6.337.442,72	6.273.435,46
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	1.219.885.609,14	1.146.019.545,54
V. Inversiones financieras a corto plazo	2.186.282,36	3.827.842,31
VI. Ajustes por periodificación	1.202.259,97	1.287.889,36
VII. Efectivo y otros líquidos equivalentes	191.839.420,38	29.283.053,92
TOTAL ACTIVO (A + B)	1.837.184.234,87	1.763.468.539,89

Pasivo

A) Patrimonio neto	1.122.181.901,92	1.133.676.309,24
I. Patrimonio aportado	-	-
II. Patrimonio generado	1.113.106.836,67	1.120.836.519,83
III. Ajustes por cambios de valor	8.867.463,85	12.632.188,01
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	207.601,40	207.601,40
B) Pasivo no corriente	-	5.322.987,46
I. Provisiones a largo plazo	-	-
II. Deudas a largo plazo	-	5.322.987,46
C) Pasivo corriente	715.002.332,95	624.469.243,19
I. Provisiones a corto plazo	222.353.691,10	188.993.478,58
II. Deudas a corto plazo	4.036.436,50	1.231.183,61
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	488.612.205,35	434.244.581,00
V. Ajustes por periodificación	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	1.837.184.234,87	1.763.468.539,89

Euros



Cuenta del Resultado Económico-Patrimonial

	2019	2018
1. Cotizaciones sociales	3.532.567.445,00	3.212.781.777,71
2. Transferencias y subvenciones recibidas	93.317,79	-93.317,79
3. Prestaciones de servicios	12.913.983,14	12.764.486,33
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	223.135.253,63	231.993.716,14
6. Exceso de provisiones	3.262.927,95	2.944.180,48
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+5+6)	3.771.972.882,51	3.460.390.842,87
7. Prestaciones sociales	-2.122.945.990,31	-1.891.402.249,11
8. Gastos de personal	-202.429.506,23	-197.883.615,41
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-1.024.458.111,82	-919.784.222,30
10. Aprovisionamientos	-109.861.595,41	-106.763.803,64
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-395.604.606,16	-395.172.750,49
12. Amortización del inmovilizado	-11.875.335,56	-11.846.143,99
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-3.867.175.145,49	-3.522.852.784,94
I.- Resultado (ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A+B)	-95.202.262,98	-62.461.942,07
13. Deterioro del valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-165.124,01	-208.279,03
14. Otras partidas no ordinarias	9.884.047,77	9.528.137,85
II.- Resultado de las operaciones no financieras (I+13+14)	-85.483.339,22	-53.142.083,25
15. Ingresos financieros	3.363.989,01	6.802.029,46
16. Gastos financieros	-30.476,45	-98.397,48
18. Variación del valor razonable en activos financieros	12.031.010,00	11.031.304,93
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-	-
III.- Resultado de las operaciones financieras (15+16+18+20)	15.364.522,56	17.734.936,91
IV.- Resultado (ahorro o desahorro) neto del ejercicio (II+III)	-70.118.816,66	-35.407.146,34
21. Impuesto sobre beneficios	-	-
V.- Resultado neto del ejercicio después de impuestos	-70.118.816,66	-35.407.146,34

Euros

3. Gestión



Empleadas Oficina de Valladolid

Los ingresos y gastos acaecidos durante el ejercicio que tengan su origen en 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. La mayoría de estos resultados son consecuencia de la rehabilitación de deuda por cotizaciones llevada a cabo por la TGSS durante el ejercicio corriente con imputación al ejercicio de procedencia de dichas deudas.

También incluye este apartado las pérdidas producidas por la anulación de derechos presupuestarios, habitualmente facturas por servicios prestados, bien por errores en la emisión -facturas improcedentes-, bien por resultar incobrables en URE, así como la anulación de acreedores presupuestarios por decaer la obligación de pago registrada.

Los resultados de ejercicios anteriores generados en 2019 alcanzaron un importe de 103,42 millones de euros, lo que representa un decremento del 2,86% sobre la cifra registrada en el ejercicio anterior.

Finalmente, la aplicación a resultados de la variación neta de la morosidad del ejercicio 2019 respecto al precedente completa el resultado a distribuir del ejercicio que se comentaba al inicio de este apartado, y presenta una variación del 120,57%. El impacto de esta morosidad, por importe de 17,34 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 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, en materia de resultado económico y reservas, establece que en cada uno de los ámbitos de la gestión de las Mutuas se constituirá una reserva de estabilización que se dotará con el resultado económico positivo obtenido anualmente, cuyo destino

será corregir las posibles desigualdades de los resultados económicos generados entre los diferentes ejercicios en cada uno de los ámbitos. Por su parte, el artículo 96 de este mismo texto normativo, a cuyo contenido ya se ha hecho referencia con anterioridad en este Informe Anual en el apartado 2.1.- Marco Legal de la Entidad, establece la aplicación del excedente después de dotar las correspondientes Reservas de Estabilización, resultando como consecuencia la distribución del resultado económico positivo generado en el ejercicio por parte de esta Entidad:

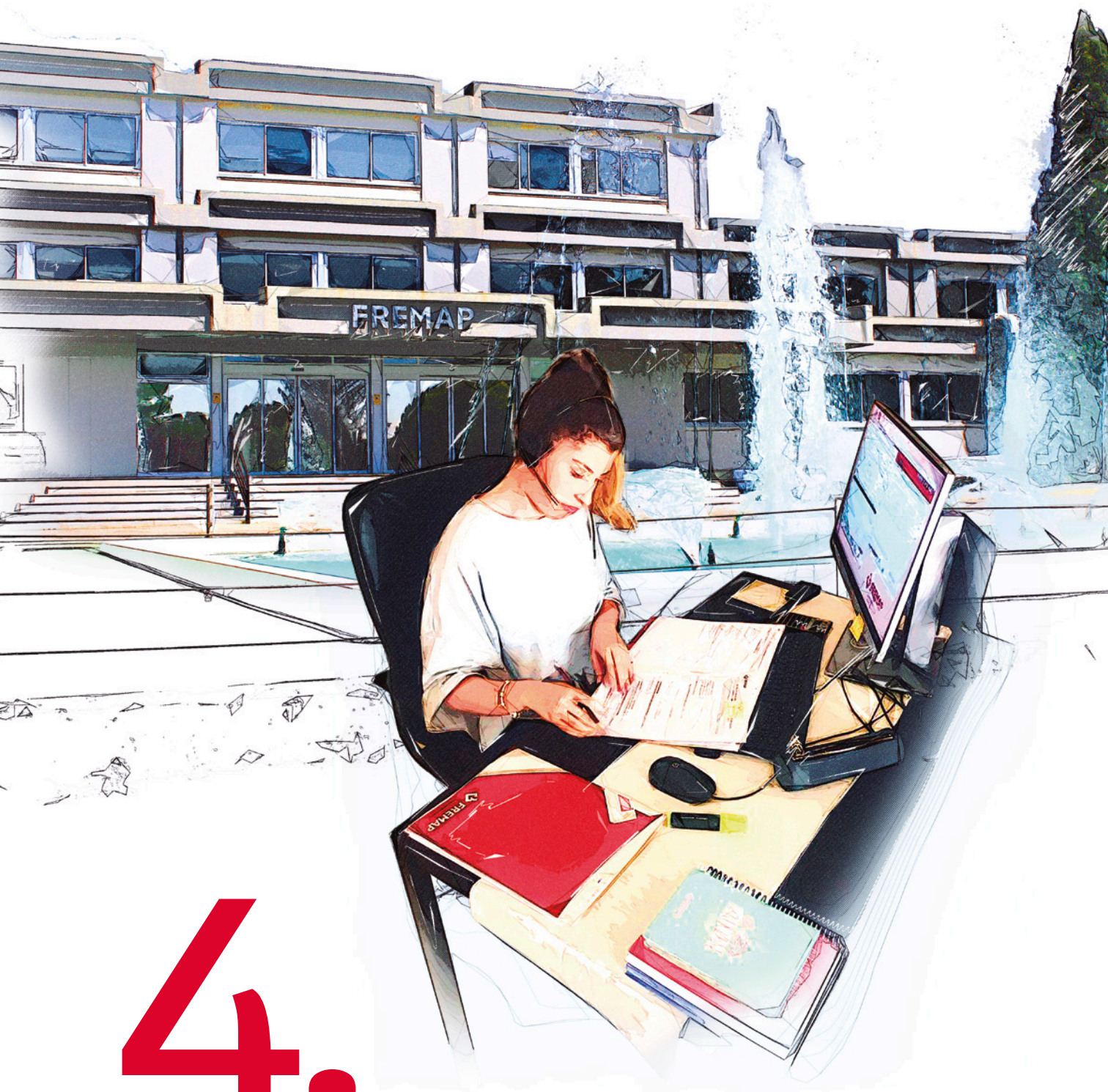
Resultado a distribuir	15.965.319,33
Contingencias Profesionales (A.T. y E.P.)	417.696.466,33
Dotación a Reserva de Estabilización Contingencias Profesionales	417.696.466,33
Dotación a Reserva Complementaria	-
Dotación a Reserva de Asistencia Social	-
Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social	-
Contingencias Comunes (I.T.C.C.)	-417.775.411,31
Desdotación de Reserva de Estabilización Contingencias Comunes	-63.217.915,94
Desdotación de Reserva de Estabilización Contingencias Profesionales	-418.176.390,04
Desdotación de Reserva Complementaria	-
Dotación a la Reserva de Estabilización Contingencias Comunes	63.618.894,67
Fondo de Reserva de la Seguridad Social	-
Cese de Actividad Trabajadores Autónomos (C.A.T.A.)	16.044.264,31
Dotación de Reserva de Estabilización por Cese Actividad en la Mutua	11.344.649,57
Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad en la Tesorería General de la Seguridad Social	4.699.614,74

Euros

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

Reserva	Situación a 31/12/2019	Propuesta de Distribución	Situación después de Distribución
Estabilización Contingencias Profesionales	787.606.257,92	-479.923,71	787.126.334,21
Estabilización Contingencias Comunes	63.217.915,94	400.978,73	63.618.894,67
Estabilización Cese de Actividad	9.312.458,56	11.344.649,57	20.657.108,13
Complementaria	-	-	-
Asistencia Social	11.644.536,86 (*)	-	11.644.536,86
TOTAL	871.781.169,28	11.265.704,59	883.046.873,87

(*) En estos datos se incluyen las aplicaciones efectuadas en el propio ejercicio 2019 como consecuencia de los gastos producidos que reglamentariamente son financiados con cargo a dicha reserva y que ascienden a 7.568.221,19 euros.



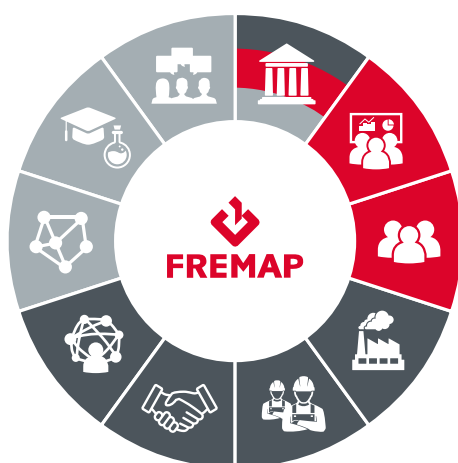
4. Servicio

Información y Divulgación del Conocimiento

Grupos de Interés

La identificación de las expectativas y demandas de los grupos de interés, así como la integración de los mismos en nuestra estrategia, forma parte de la Cultura de Empresa y bajo esta perspectiva la orientación y diálogo permanente es como FREMAP entiende su gestión. Considerando estas premisas, FREMAP identifica sus principales grupos de interés, analiza y prioriza sus opiniones, necesidades y expectativas tanto desde la perspectiva de gestión como desde la responsabilidad social. Los grupos de interés prioritarios se clasifican con arreglo a criterios de consustancialidad, relación contextual o relación contractual.

FREMAP gestiona su interacción con sus grupos de interés a través de un modelo de gestión creado con el objetivo de maximizar el valor de las relaciones a través del diálogo activo y la transparencia, identificar sus necesidades y expectativas, orientar los procesos de la organización a su satisfacción, poner en práctica los principios y valores definidos por la Cultura de Empresa, y el despliegue del Plan Estratégico y la Política de Responsabilidad Social.



Administración Pública

Órganos de Gobierno y Participación
 Empleados

Empresas Mutualistas
 Trabajadores
 Asesorías Laborales
 Proveedores

Sector de Mutuas
 Comunidades Empresariales, Profesionales, Científicas, Educativas y Sindicales
 Sociedad

Redes Sociales

Nuestra presencia en las Redes Sociales ha permitido fomentar el contacto bilateral, contribuir a la transparencia en la gestión y realizar una escucha activa que permita incorporar elementos para la mejora de la gestión de las prestaciones encomendadas a la Mutua.

Al finalizar el ejercicio 2019, la comunidad en las redes sociales en las que FREMAP tiene presencia corporativa alcanzó los 27.344 seguidores, con un incremento del 28,12% respecto a 2018, destacando la consolidación de nuestro liderazgo en el sector, tanto en número de seguidores como en alcance e interacción de las publicaciones, en Facebook, LinkedIn y YouTube.

26,38%
Variación Anual

2.918 seguidores

14,69%
Variación Anual

3.841 seguidores

25,79%
Variación Anual

15.642 seguidores

52,09%
Variación Anual

4.943 seguidores

4. Servicio

Aplicaciones Web

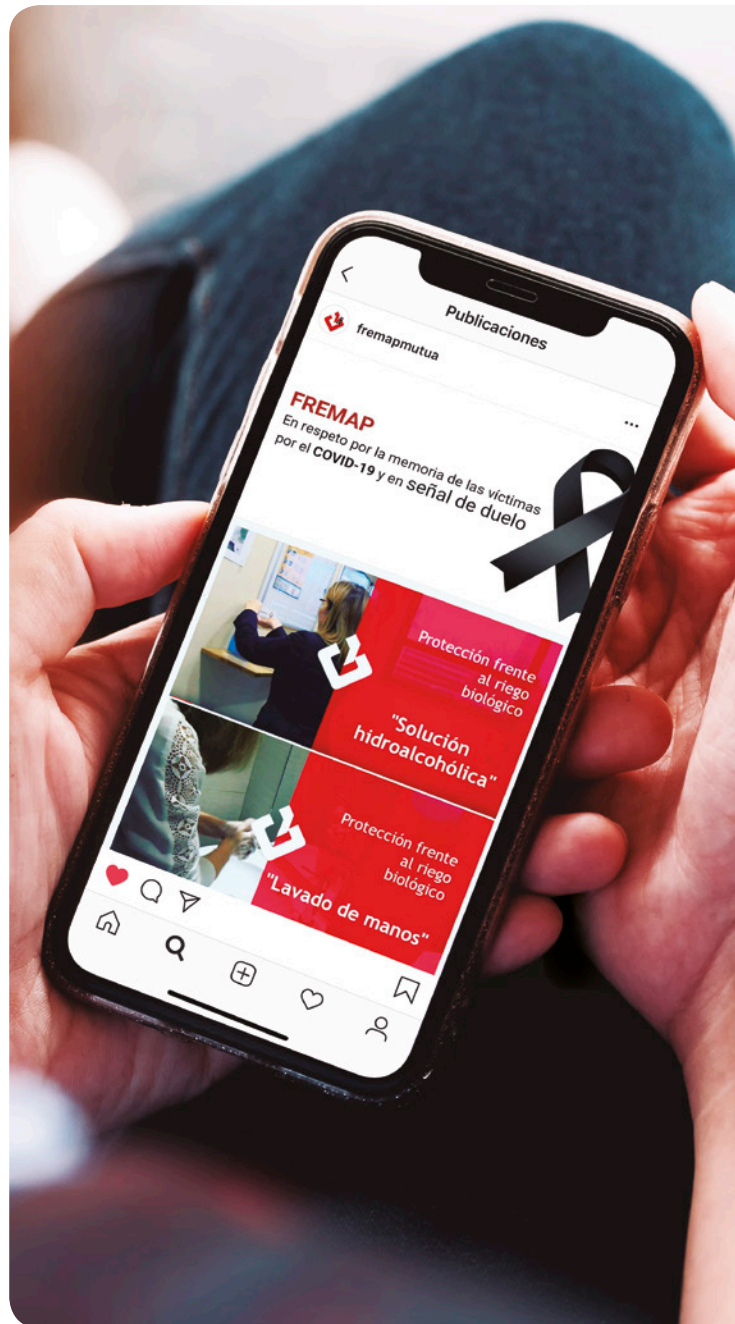
Entre las herramientas que FREMAP pone a disposición de nuestras empresas asociadas y trabajadores protegidos destinadas a facilitar una mejor información, comunicación y gestión de los servicios prestados, cabe destacar:

- FREMAP Contigo: Destinada a nuestros trabajadores protegidos, ofrece servicios relacionados con el acceso al historial médico, contacto con los interlocutores de FREMAP, citas, alertas, buscador de centros con realidad aumentada, etc. El total de usuarios activos dados de alta en 2019 ascendió a 707.163 experimentando un crecimiento del 23,5% con respecto al ejercicio anterior. Se han gestionado 1.044.564 alertas de servicio, con un crecimiento del 51% sobre el año 2018. Los trabajadores han solicitado un total de 2.062 informes médicos, un 10,5% menos que el año anterior, descenso que viene ocurriendo desde la incorporación a esta herramienta, de manera automática y sin necesidad de solicitud previa por parte del paciente, de los informes médicos derivados tanto de su primera asistencia como, en su caso, de todo el proceso una vez que el paciente ha causado alta médica.



- FREMAP Online: Destinado a empresas asociadas y asesorías laborales, se trata de una aplicación para la consulta y gestión de la información necesaria que facilita el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, así como el acceso a los datos y resultados de gestión de las empresas en las distintas contingencias que FREMAP gestiona para su análisis y mejora.

Datos de uso Fremap Online	2018	2019	Variación Interanual
Servicios consultados	10.457.274	10.853.062	3,78%
Alertas informativas enviadas	4.339.435	5.165.071	19,03%
Accesos registrados	1.196.794	1.212.599	1,32%



RRSS Fremap

Actividades Divulgativas en Materia de Prevención de Riesgos Laborales

A lo largo del ejercicio se han realizado 269 convocatorias de Jornadas técnicas, se han desarrollado 181 seminarios y, finalmente, se han impartido 65 talleres prácticos, en las que han participado un total de 8.836 personas, en su mayor parte pertenecientes a perfiles técnicos y directivos para adquirir las habilidades necesarias en el desempeño de las funciones preventivas asignadas. En estas actividades se han tratado 73 temas según la siguiente distribución:

- 27 sobre Normativa, Organización y Gestión de la Prevención.
- 22 sobre Seguridad en el Trabajo.
- 9 sobre Higiene Industrial.
- 15 sobre Ergonomía y Psicología Aplicada.

Destacan, por el número de actividades realizadas y, consecuentemente, por el número de participantes las siguientes:

- 140 Seminarios destinados a la prevención del accidente de trabajo por trastornos musculoesqueléticos: cuidado de espalda.
- 59 Jornadas técnicas sobre bienestar psicoemocional.
- 34 Jornadas técnicas encaminadas a la prevención del accidente de trabajo por Trastornos Músculo-Esqueléticos (TME) y cardiovasculares y la realización de ejercicios.
- 21 Jornadas técnicas relativas al marco de responsabilidades en la integración de la prevención de riesgos laborales.
- 17 Talleres para la capacitación de formadores de movilizadores de pacientes con movilidad reducida.
- 17 Jornadas técnicas relativas a cómo efectuar un adecuado análisis de accidentes.
- 16 Seminarios destinados a determinar las obligaciones y responsabilidades preventivas para pequeñas empresas y trabajadores autónomos.
- 13 Seminarios bajo la denominación de 'Coordinación de actividades empresariales. De la teoría a la práctica efectiva'.

Actividades Divulgativas sobre Gestión de las Prestaciones de la Seguridad Social

Para fomentar la divulgación de la práctica especializada técnica entre empresas asociadas y despachos profesionales de cara a una mejor y más eficiente gestión de estas prestaciones, a lo largo del ejercicio se han desarrollado 81 actividades divulgativas sobre las prestaciones de la Seguridad Social que gestiona FREMAP, en las que participaron 1.596 asistentes y que versaron sobre los siguientes asuntos:

- Accidente de Trabajo.
- Incapacidad Temporal en Contingencias Comunes.
- Actuación ante situaciones complejas de ITCC y Seguimiento.
- Cálculo de Bases Reguladoras.
- Obligaciones de las empresas en materia de Seguridad Social.
- Bonus.
- FREMAP On Line.
- Asistencia Internacional.
- Régimen Especial del Mar: Accidente De Trabajo y Contingencias Comunes.
- Delimitación y jurisprudencia en materia de Accidente de Trabajo.
- Comunicaciones Urgentes.
- Sistema Especial Agrario.
- Enfermedad Profesional.

En relación a las mismas, una de las actuaciones que más impacto ha tenido en los últimos años, a través del desarrollo de un amplio programa de divulgación y asesoramiento a empresas, ha sido la gestión de los incentivos a la reducción de la siniestralidad laboral, conocido como Bonus, y que en este ejercicio 2019 permitió registrar 26.284 solicitudes por un total de 46,38 millones de euros.

4. Servicio

Actividades Divulgativas Desarrolladas en el Ámbito Sanitario

Al margen del desarrollo de la actividad sanitaria que se deriva de la gestión de las contingencias que la Entidad tiene encomendadas y, en especial por lo que a nuestra Red Hospitalaria se refiere, en el ámbito de las aportaciones de carácter científico realizadas por nuestro personal sanitario podemos destacar también las siguientes actuaciones:

Aportaciones realizadas	Total
Artículos de revistas y monografías científicas	3
Comunicaciones y ponencias	109
Moderaciones de mesa	16
Talleres	3
Pósteres y carteles científicos	30



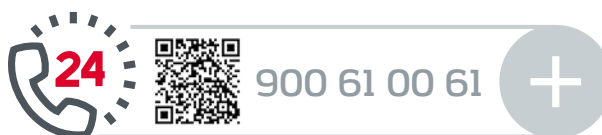
Empleada Hospital de Barcelona

Servicio Telefónico a Empresas y Trabajadores (Línea 900)

FREMAP Asistencia es un servicio creado para hacer posible un contacto permanente con nuestros asegurados; 24 horas al día, todos los días del año y desde cualquier lugar del mundo. Con ello pretendemos ofrecer medios y orientación en toda circunstancia derivada de la cobertura de accidentes de trabajo, especialmente en aquellos casos más críticos de traslados sanitarios urgentes tanto en territorio nacional como internacional.

Los servicios que se han prestado en el año 2019 en el ámbito de asistencia telefónica han sido 82.492 llamadas atendidas de empresas y trabajadores, correspondiendo 79.640 a servicios de información sobre horario y ubicación de centros, coberturas y prestaciones, y el resto a diferentes consultas.

En el ámbito de los traslados sanitarios urgentes se han prestado 1.398 servicios, desglosados en 913 traslados nacionales, 58 traslados internacionales, 18 coberturas de gastos médicos internacionales y, finalmente, 409 expedientes informativos sobre ubicación de centros de asistencia en el extranjero.



En relación a este servicio, y con el fin de contribuir a la mejora de la calidad del servicio prestado al Mutualista, se lleva a cabo un seguimiento de los indicadores relacionados con la satisfacción y confianza de nuestros clientes.

Encuesta de la Línea 900 FREMAP	2019
Valoración por Servicio	
Atención prestada por el operador	8,93
Servicio prestado	9,03
¿Volvería a llamar a la Línea 900? (Sí)	92,94%

Expectativas y Experiencias

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.

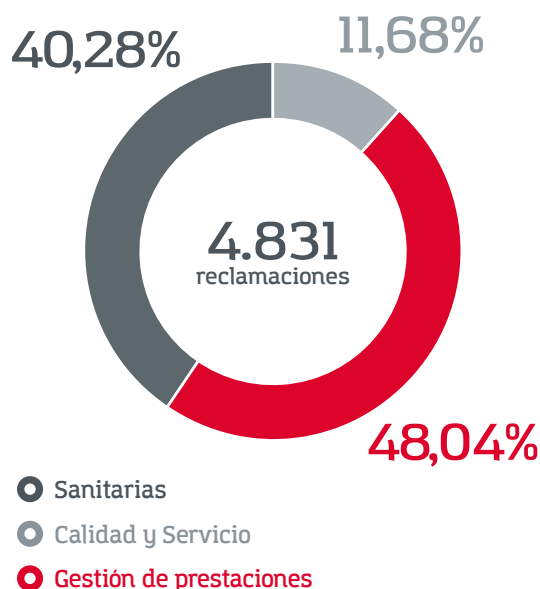
Fruto de esa interacción con los usuarios, la Oficina de Atención al Cliente dispone de una visión de conjunto que permite detectar debilidades en la prestación del servicio y, a partir de ese punto, propiciar el impulso necesario para convertir las mismas en oportunidades de mejora que reviertan en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

- Gestión de prestaciones: 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, el 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 2019, de las 4.831 reclamaciones recibidas (un 0,29% sobre el total de expedientes registrados de las distintas contingencias gestionadas por FREMAP), fueron aceptadas, total o parcialmente, un 19,36%; respecto al total de respuestas emitidas por FREMAP; en un 1,18% de los casos los clientes manifestaron su desacuerdo con la misma.

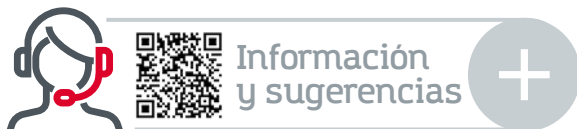
Reclamaciones



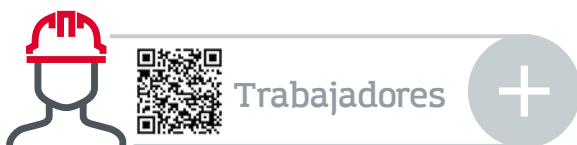
En el ámbito estrictamente asistencial, FREMAP dispone además de un Servicio de Atención Hospitalaria (SAH) que tiene como objetivo identificar, a través de entrevistas directas a pacientes y familiares durante la prestación del servicio hospitalario (2.806 entrevistas realizadas en 2019), los aspectos 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.

4. Servicio

Desde la Oficina de Atención al Cliente de FREMAP se atienden también las solicitudes recibidas a través de la página web, habiéndose gestionado en 2019 un total de 1.022 solicitudes: 990 peticiones de información (en su mayor parte referidas a los servicios de la Mutua como citas, pagos, requisitos de gestión, etc.), 25 sugerencias de mejora y 7 agradecimientos.

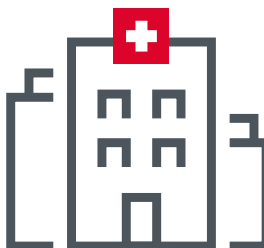


Adicionalmente, FREMAP realiza el seguimiento de las percepciones de sus clientes a través de un sistema de encuestas periódicas. Éstas encuestas a clientes se constituyen en la herramienta básica para valoración del grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por FREMAP. Su objetivo fundamental es identificar los aspectos más valorados por los clientes con el fin de adaptar los procesos en función de sus necesidades y expectativas.



En este sentido, a lo largo del ejercicio 2019 se han realizado un total de 36.767 encuestas, siendo el detalle de los resultados obtenidos por parte de los distintos servicios encuestados los que se muestran a continuación:

Trabajadores atendidos por Contingencia Profesional



8,29

Centros Asistenciales

27.858 encuestas

9,04

Hospitales con Internamiento

3.408 encuestas

9,04

Hospitales de Día

547 encuestas

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

En 2019 se realizaron un total de 2.484 encuestas a las trabajadoras que habían solicitado la prestación económica en los centros de FREMAP.

La valoración del interlocutor que FREMAP pone a su disposición fue de un 8,66, la satisfacción en relación a la información recibida sobre la prestación alcanzó un 8,58 y la valoración global de los servicios prestados en un 8,72.

El 88,81% de las trabajadoras consideraron como corto o muy corto el tiempo en recibir la cita médica en FREMAP. El 93,60% estimaron como corto o muy corto el tiempo en cobrar la prestación.



Oficina de Santander

Trabajadores beneficiarios de la prestación por Incapacidad Temporal de Contingencias Comunes

Trabajadores ITCC Cuenta Ajena

9.591 encuestas

7,90 Valoración Media

Trabajadores ITCC Cuenta Propia

1.293 encuestas

8,17 Valoración Media

Empresas Asociadas

2.717 encuestas

7,99 Valoración Media

Asesorías Laborales

2.262 encuestas

8,43 Valoración Media

4. Servicio

Responsabilidad Social Empresarial

Responsabilidad Social de FREMAP

La Responsabilidad Social para FREMAP, es un compromiso adquirido con sus grupos de interés que va más allá de las obligaciones legales, integrando en su gestión las expectativas de estos y contribuyendo así, en la mejora de la salud, el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad.

La estrategia de sostenibilidad de FREMAP está reflejada en el Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) 2018-2021. El Plan afronta su segundo año de vigencia, avanzando por consolidar a FREMAP como modelo de empresa responsable y sostenible, aportando valor a nuestros grupos de interés e incorporando, en nuestra gestión, ejes fundamentales de la responsabilidad social como son el gobierno corporativo, el respeto al medio ambiente, los derechos humanos o la innovación. Este Plan define un marco de referencia coherente y alineado con la Estrategia de la Entidad, los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Características del Plan de RSE:



2 Dimensiones estratégicas



4 Objetivos estratégicos



8 Ejes de RSE



12 Acciones estratégicas

En la Política de Responsabilidad Social se establecen los principios de actuación que orientan a FREMAP para el desarrollo de su estrategia en esta materia, permitiéndole mejorar su desempeño económico, social y ambiental, contribuyendo al progreso de la sociedad basándose en criterios éticos, y dando respuesta a las expectativas e intereses de los grupos de interés.



Responsabilidad Social



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 y sus inquietudes sociales, 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 2019 hemos colaborado con la Fundación Pequeño Deseo, cuyo proyecto consiste en "cumplir el deseo de 40 niños con enfermedades crónicas o de mal pronóstico de la Comunidad Valenciana". Con ello se intenta dar a estos niños una inyección de ánimo y de alegría en situaciones en que los propios padres no son capaces de hacerlo por consecuencia de dichas enfermedades; por un momento olvidarán su realidad y volverán a experimentar la felicidad y la alegría de vivir.

Asimismo, desde octubre de 2019 comenzamos a colaborar con el primer ganador del IX Concurso de Proyectos Solidarios Centro Materno Infantil Ave María, con su proyecto de financiación de tres plazas madre/hijo durante un año.

Principales Premios y Reconocimientos

La actividad realizada por la Entidad durante este ejercicio 2019, 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

- Premio SEHER (Sociedad Española de Heridas) a Manuel Ruiz García, Jesús Moreno Arrones Quesada y M.A. Ávila Arriaza, enfermeros asistenciales en los Centros FREMAP de Valencia, Oviedo y Ciudad Jardín (Sevilla) respectivamente, por su trabajo "Cicatrices hipertróficas y queloides: Unificación de criterios e implementación de conocimientos".
- Doctores Antonio Jiménez Martín, Manuel Contreras Joya, Silvia Navarro Martínez, Francisco Najarro Cid, Francisco Javier Santos Yubero y Santiago Pérez Hidalgo, del Hospital FREMAP Sevilla, Premio de la Fundación Real Academia de Medicina de Sevilla, a la investigación traslacional en Traumatología y Ortopedia. "Influencia del tipo de diseño protésico radial en los resultados clínicos de las triadas terribles de la radiocubital proximal".
- Doctores Sandra Catalán Amigo, Modest Orduña y José Ramón García Medina, del Hospital FREMAP de Barcelona, ganadores del premio de la Asociación Española de Artroscopia (AEA) al mejor artículo publicado en la Revista Española de Artroscopia y Cirugía Articular (RECA).
- Premio a la mejor comunicación oral de Traumatología Dr. Miguel Ferrán, de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA) por: Fracturas de calcáneo tratadas mediante abordaje seno del tarso (mínimamente invasivo) a los Doctores Beatriz Padial Del Pozo, Pablo Aragonese López, Gloria López Hernández y Fernando García De Lucas, del Hospital FREMAP Majadahonda.
- Premio al mejor cartel de Fisioterapia y Terapia Ocupacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA), por: Fisioterapia en las trasposiciones del dorsal ancho en roturas masivas del manguito rotador. A propósito de un caso. D^a. Cristina Ortega Orejón, fisioterapeuta, y el Dr. Almoguera Sánchez Villacañas del Hospital FREMAP Majadahonda.

Prevención de Riesgos Laborales

- Premio de la Junta de Extremadura a FREMAP en la Categoría "Seguridad y Salud en el Trabajo como valor fundamental en la actividad empresarial", basado en la memoria descriptiva de los "42 años trabajando la prevención de riesgos laborales en Extremadura".
- Primer clasificado del Concurso de PAPERS del II Congreso Prevencionar, otorgado a la Universidad de Cantabria y FREMAP, con el PAPER: "Criterios de selección de equipos de protección respiratoria frente a nanomateriales".
- El Consejo General de Relaciones Industriales y Licenciados en Ciencias del Trabajo otorgó el "Premio Prever 2019 en su Categoría de I+D+i" al Curso Universitario de Especialización en Nanoprevención de la Universidad de Cantabria, Universidad de Castilla-La Mancha, y FREMAP Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

Responsabilidad Social

- Agradecimiento de la Parroquia San Antonio de Padua-Cáritas a FREMAP Algeciras por su donación de alimentos y material de higiene para familias necesitadas.
- Agradecimiento de Cruz Roja a FREMAP Santander por su donación de un aspirador médico.
- Agradecimiento de Cáritas Ourense por la donación de material escolar a favor de niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad, realizada por la Dirección Regional de Galicia.
- Agradecimiento de Obra Social a FREMAP Las Palmas por su donación de alimentos para familias necesitadas.



5. Personas

Desarrollo y Gestión del Talento

Empleados

Para FREMAP, las personas son la esencia de su naturaleza como Entidad Social, por ello, trabajamos cada día por ofrecer un empleo de calidad, creando un entorno de trabajo respetuoso que garantice la igualdad de oportunidades, la diversidad, la participación, la no discriminación y la libertad.

Distribución de la plantilla (a 31 de diciembre)

ESTRUCTURA (Fijo u ocupa plaza fijo)

Grupos Profesionales	Personas	Mujeres	Hombres
Gestión	1.306	562	744
Prevención	148	59	89
Sanitaria	2.356	1.592	764
Soporte técnico	306	151	155
Servicios generales	67	32	35
TOTAL	4.183	2.396	1.787
Distribución		57,28%	42,72%

TEMPORALES (Suplencias y circunstancias excepcionales)

Grupos Profesionales	Personas	Mujeres	Hombres
Gestión	45	27	18
Prevención	1	1	0
Sanitaria	284	192	92
Soporte técnico	10	5	5
Servicios generales	9	5	4
TOTAL	349	230	119
Distribución		65,90%	34,10%

Promoción, Desarrollo Profesional y Desempeño

FREMAP cuida del desarrollo de sus profesionales, identificando y facilitando la promoción a puestos de responsabilidad. Esta promoción debe entenderse tanto en un sentido vertical (superior nivel y responsabilidad) como horizontal (nuevas funciones o responsabilidades).

Promoción a puestos de responsabilidad

Sexo	Personas
Mujeres	6
Hombres	10
Total	16

Junto con la formación, el trabajo en equipo y el despliegue de objetivos, unido a la evaluación del rendimiento, son los enfoques más relevantes implantados por FREMAP para ayudar a las personas a desarrollarse, crecer profesionalmente y alcanzar sus metas y objetivos en consonancia con las metas y objetivos de la Organización.

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 2019 se realizaron las siguientes evaluaciones:

- ✓ Evaluación anual a un total de 1.222 personas del área sanitaria.
- ✓ Evaluación del cumplimiento anual de objetivos anuales a 895 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.

5. Personas

Igualdad de Oportunidades y Diversidad

Igualdad, Conciliación y Diversidad

FREMAP, consciente de los beneficios que tiene poseer una plantilla diversa, promueve la participación en igualdad de condiciones de mujeres y hombres, así como de las personas con discapacidad en todas las áreas, garantizando la igualdad de trato y no discriminación conforme a lo establecido en los documentos Cultura de Empresa y Código de Conducta.

En FREMAP se aplican criterios de transparencia y objetividad, en la incorporación laboral de sus profesionales, valorando sus actitudes personales y sus competencias, cuestiones éstas que son sometidas a un especial seguimiento con objeto de garantizar que estos criterios se mantienen en toda la Organización.

Durante el año 2019 se ha iniciado junto con la representación legal de los trabajadores, y en el seno de la Comisión de Igualdad existente, el proceso de negociación para contar con nuestro II Plan de Igualdad, con la finalidad de dar continuidad a las políticas y actuaciones desarrolladas e implantadas en el anterior Plan de Igualdad.

En la actualidad FREMAP forma parte de diversas iniciativas que, entre otras materias, apoyan y trabajan para lograr la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, por ejemplo:

- Asociación a la Red del Pacto Mundial de la ONU desde 2002 (renovada en 2019), en la que se recoge, de manera expresa, la finalidad de alcanzar en el marco laboral "la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación".
- Adhesión a la iniciativa "Empresas por una sociedad libre de violencia de género", promovida por el Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, 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.
- Adhesión a la iniciativa "Chárter de Diversidad", para fomentar su compromiso en los principios fundamentales de igualdad e inclusión de la diversidad humana.

En relación a este último aspecto, FREMAP apuesta por la diversidad cultural, contando con más de 25 nacionalidades de origen entre sus empleados, la diversidad generacional, la diversidad de capacidades, etc.

Documento Cultura de Empresa

"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".

En 2019 cabe destacar en este ámbito, la implantación del servicio "FREMAP Video Interpretación" para permitir la comunicación entre personas sordas y oyentes en tiempo real a través de un video intérprete que realiza las labores de interpretación solicitada por cada usuario, estableciendo una comunicación fluida entre ambos.





Empleada Oficina de León

Además de este compromiso con el grupo social de personas con discapacidad, FREMAP realiza compras responsables en centros especiales de empleo, 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
2017	2,06
2018	2,13
2019	2,15

Todo esto ha permitido que nuestra Entidad haya renovado en 2019 nuevamente el Sello Bequal Plus, con el que se reconoce la labor responsable de FREMAP con las personas con discapacidad.

Colaboración Educativa

FREMAP apuesta por la colaboración en la integración de los alumnos en el mundo laboral, facilitando su primer contacto con el mismo y favoreciendo la adquisición de distintas competencias y capacidades necesarias para su futura inserción profesional.

Esta colaboración permite identificar la valía del estudiante y que cada vez sea más elevado el número de alumnos que participan en los procesos de selección, tras la realización de sus prácticas en nuestros centros.

A lo largo del año 2019 hemos acogido un total de 469 alumnos, de los que 404 pertenecen a titulaciones relacionadas con las Ciencias de la Salud y los Servicios Sociales.

Se han firmado nuevos acuerdos de colaboración, alcanzando a la finalización del periodo un total de 105 convenios con distintas universidades, centros privados e institutos de enseñanza secundaria, y entre los cuales queremos destacar el "Proyecto 4º ESO + Empresa", impulsado por la Comunidad de Madrid. Se han iniciado las gestiones para la renovación de los acuerdos vigentes, con el fin de adaptarlos a la nueva normativa que establece la obligación de inclusión y cotización a la Seguridad Social de los estudiantes que estén realizando prácticas (disposición adicional quinta del Real Decreto ley 28/2018, de 29 de diciembre).



6.

Innovación

Para poder avanzar hacia la consecución de nuestros objetivos estratégicos, debemos buscar nuevas y mejores maneras de cumplir nuestra misión y alcanzar nuestra visión; se trata de encontrar métodos creativos para satisfacer a nuestros clientes y estrategias innovadoras para lograr hacer más con menos recursos.

Con los cambios tan rápidos que estamos viviendo, hacer las cosas como solían hacerse no funciona actualmente y no puede ser tan productivo como esperamos. Para poder crecer debemos estar innovando y creando constantemente.

Como punto fuerte del servicio de innovación, durante el año 2019 se ha procedido a elaborar un modelo de innovación que nos ayude en su gestión y que se fundamenta en tres pilares:

- ✓ No creemos en la innovación sencillamente como la implementación de ideas, soluciones, tecnologías emergentes, o lanzar proyectos de forma aislada.
- ✓ Hacemos preguntas. Buscamos puntos de mejora y analizamos las necesidades de nuestros empleados y clientes. Exploramos para solucionar problemas.
- ✓ Queremos acompañar -con información, conocimientos, metodologías y apoyo- a todas las áreas de FREMAP en su camino para la incorporación de la innovación.

Para la elaboración de este modelo, se ha realizado un benchmarking observando qué hacen otras empresas y organizaciones líderes en el mercado. La selección de estos centros obedece a criterios de relevancia y diversidad, ya que se analizan centros con estructura y actividad muy dispares, incluyendo visitas a sus propios centros de innovación.

La definición del modelo se ha basado en los tres ejes de actuación definidos en la creación del Servicio de Innovación:

- Observar para inspirar, analizando el contexto externo (tendencias, nuevas soluciones, organismos similares) y el contexto interno (identificando problemas y necesidades de mejora)
- Promover el proceso innovador (generando y seleccionando ideas a través de la publicación de retos o la realización de sesiones de co-creación, y validando ideas a través de la conceptualización de una prueba de concepto o prototipo, así como ayudando a identificar problemas o necesidades haciendo uso de metodologías y técnicas)
- Fomentar la cultura de innovación (a través de la difusión y la capacitación de las personas en nuevas técnicas que permitan interiorizar la innovación)

Para ello, una de las condiciones fundamentales para generar ADN innovador en una organización es que las personas que están especializadas en promover la transformación prediquen con el ejemplo, y para conocer en qué grado esa actitud está integrada en nuestros empleados, se realizó un cuestionario de diagnóstico para la identificación de condiciones favorables y desfavorables para el fomento de la innovación en el día a día de FREMAP, encuadrado en 4 dimensiones: la individual (pensando en uno mismo), la grupal (pensando en el equipo en el que trabajo), la corporativa (pensando en la Organización o el área de negocio) y la dimensión cualitativa (pensando en qué supone la innovación para cada empleado de FREMAP), consiguiendo un nivel de participación cercano al 35%, siendo destacable la participación de los Directores a nivel nacional (se han tenido en cuenta únicamente los cuestionarios que fueron cumplimentados en su totalidad).

6. Innovación

Investigación Sanitaria

El desarrollo e implantación de la tecnología de la impresión 3D, el intercambio de imágenes médicas digitales con nuestros proveedores o el desarrollo de los indicadores sanitarios como herramienta de conocimiento para los profesionales sanitarios de FREMAP nos han permitido en 2019 continuar integrando los procesos de innovación

tecnológica en el ámbito sanitario y mantener unos niveles altos de investigación sanitaria e innovación en el contexto de la Entidad.

En paralelo a estos proyectos de innovación nuestros profesionales siguen trabajando en la investigación y el desarrollo del conocimiento en el ámbito sanitario.

Artículos científicos

Título del trabajo	Autores	Tipo trabajo
Artritis séptica de rodilla tras artroscopia de reconstrucción del ligamento cruzado anterior	M.J Villanueva Martínez, A. Sutil Blanco, G. Hernández Seoane y M.L. Fernández Hortigüela.	Artículo Científico. Revista Española de Traumatología Laboral (SETLA) 2019; Vol. 2, Fasc. 1 Núm. 3: 20-24.
Superficial siderosis of central nervous system in a patient with hemophilia.	R. López-Blanco y A. Bartolomé Villar.	Artículo Científico. Interdisciplinary Neurosurgery. Volumen 18, December 2019, Article 100509.



Empleados Oficina de Torrelavega



Creatividad e Innovación

El reto publicado en 2018 a todos los empleados de FREMAP para recoger sus ideas, culminó en 2019 con la aportación de 299 ideas, todas ellas valoradas dentro del marco de la acción estratégica referida en el reto y de la que se pretendía tener la máxima colaboración de los empleados.

innovación FREMAP



299
Ideas



2.332
Comentarios



7.150
"Me gusta"



1.120
"Siguiendo la idea"



24.364
Visitas

Altamente ligado a uno de los valores recogidos en nuestra cultura de empresa "La creatividad", en 2019, se han continuado realizando sesiones de co-creación, involucrando a personas de toda la Organización. Fruto de ello ha sido la creación de un personaje virtual para dar a conocer la llegada de Firma electrónica en FREMAP (acción recogida en el Plan Estratégico 2018-2021) y en el que participó un equipo de 11 personas, de diferentes Direcciones Regionales, y fue desde la generación de ideas ante el reto planteado, a la selección y validación de las mismas y el diseño de un prototipo que recibió el feedback correspondiente, todo ello apoyado en metodologías disruptivas como Design Thinking o CPS (Solución creativa de problemas) entre otras, y con herramientas de creatividad de diversa índole (brainstorming, cuestionar creencias, ...)

Adicionalmente, y dentro del marco del proceso innovador, se ha comenzado un estudio de llamadas telefónicas con el objetivo de comprender para qué se comunican telefónicamente con FREMAP los diferentes grupos de interés (incluyendo las comunicaciones telefónicas internas, externas y las recibidas por el servicio FREMAP Asistencia), analizando estos motivos para ser más eficientes en la atención y automatizando procesos donde se viera su aplicabilidad. De este estudio y haciendo uso de metodologías y herramientas creativas, se aportarán ideas que ayuden a solucionar los problemas o propongan soluciones a necesidades planteadas por los diferentes grupos de interés de FREMAP.

Finalmente, mencionar que, un año más, el canal de sugerencias continúa recibiendo un gran número de ellas que se canalizan por temáticas a cada uno de los responsables funcionales.

En el Resumen Informe Anual 2019, 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:

- Aciturri Aerostructures, S.L.U.
- Sociedad Cooperativa General Agropecuaria (ACOR)
- Tvitec System Glass, S.L.

Domicilio social

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

Concepto, dirección de arte y maquetación

Elegon. Diseño & Comunicación · www.elegon.es

Preimpresión e impresión

Monterreina Comunicación, S.L.U.

Depósito legal

M-25840-2020

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



Carretera de Pozuelo, 61
28222 Majadahonda (Madrid)
www.fremap.es

