



Resumen Informe Anual **2018**





# Resumen Informe Anual **2018**

# Índice de contenidos

## 1. Presentación

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

## 2. Gobierno Corporativo

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

## 3. Gestión

Sistema de Gestión .....	23
Actividad .....	24
Contratación .....	32
Gestión Económica .....	33

# 4. Servicio

Información  
y Divulgación  
del Conocimiento ..... 43

Expectativas  
y Experiencias ..... 47

Responsabilidad  
Social Empresarial ..... 50

# 5. Personas

Desarrollo y  
Gestión del Talento ..... 53

Equidad e Igualdad  
de Oportunidades ..... 54

# 6. Innovación

Investigación  
Sanitaria ..... 57

Creatividad  
e Innovación ..... 59

# Presentación



1

## Carta del Presidente

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

Como vengo señalando, durante los pasados ejercicios, en 2018 no han faltado retos a los que enfrentarnos, como Mutua.

Si bien, a principios del pasado año teníamos la esperanza de que con la aprobación del "Reglamento de Colaboración de Mutuas" se aclararía una buena parte de la actividad ordinaria de las Mutuas, aportando la anhelada seguridad jurídica que demanda el Sector.

Dicha esperanza se vio frustrada, al manifestarnos la Administración actual que no habría desarrollo reglamentario.

Pese a las enormes dificultades con que se ha encontrado el mutualismo, hemos cerrado el ejercicio 2018 con unos excedentes de 282 millones de euros en contingencias profesionales, más 33 millones en cese de actividad y lamentablemente con menos de 252 millones de euros en contingencias comunes.

Sin perjuicio de lo anterior, ha existido una intensa labor normativa por parte del Gobierno y la Administración, que se ha proyectado hasta las elecciones generales del 28 de abril del presente año, y que ha tenido efectos relevantes en el Sector de Mutuas.

Sin embargo, otras previsiones que se entendían positivas para el Sector de Mutuas, desgraciadamente no cuajaron. Tras dos años y medio de trabajo de la Mesa del Pacto de Toledo, que en su recomendación número nueve, se preveía que las Mutuas contarán con una financiación suficiente para el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas. Finalmente el acuerdo no se suscribió.

Entre esa labor normativa cabe destacar, principalmente, el acuerdo alcanzado entre las Asociaciones de Trabajadores Autónomos y el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, del que se deriva, con carácter general, la universalización de la cobertura de las Contingencias Profesionales y del conocido como "Desempleo" de los Autónomos, cuyo ajuste en la cotización ha llevado aparejado que aún quede más clara la "insuficiencia de la fracción de cuota que reciben las Mutuas para la gestión económica de las Contingencias Comunes".



En este Acuerdo, a instancias de las Mutuas, se logró recoger el compromiso por parte de la Administración de Seguridad Social, consistente en realizar los ajustes necesarios para garantizar que con las fracciones de cuota que reciban las Mutuas, dispondrán de la suficiente financiación para desarrollar la parte de la acción protectora que les es encomendada.

También cabe señalar que desde CEOE y AMAT se ha conseguido evitar la atribución a las Mutuas de alguna nueva prestación, como la conocida como "Corresponsabilidad en la Lactancia" que, tras la correspondiente defensa, finalmente ha terminado siendo sufragada con cargo a Imposición General y no con cargo a Contingencias Profesionales, tal y como se pretendía inicialmente, y como ya ocurrió con las prestaciones de Riesgo durante el Embarazo, la Lactancia Natural, y el Cuidado de Menores con Cáncer, u otra Enfermedad Grave.

Prestaciones que se atribuyeron legalmente a las Mutuas, y que nunca vinieron acompañadas de la más mínima financiación para el pago de su componente económica y la gestión, siendo cargadas contra las cotizaciones de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, a cargo exclusivo de los Empresarios.

# 1. Presentación

Con vistas al futuro, como cuestiones esenciales a solventar con urgencia, además de la ya mencionada falta de seguridad jurídica, resulta obligado plantear las siguientes:

- La primera, el escandaloso déficit derivado de la gestión de la prestación económica de Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes, que arrastramos como Sector desde el año 2015. El resultado para 2018 asciende a más de 747 millones de euros de déficit, y la previsión de cierre del ejercicio 2019 que acaba de realizar el Sector, sitúa las necesidades financieras en aproximadamente 1.400 millones de euros.

Ya se está poniendo en una situación crítica a algunas Mutuas, y comprometiendo, a futuro, a la mayoría de ellas. Y si se pone en peligro a las Mutuas, se está poniendo en peligro la colaboración público-privada en España.

Por ello, resulta urgente conseguir que se incremente la financiación destinada a la gestión de la prestación a los niveles existentes a principios de 2011.

Las cifras son tan alarmantes que, en este ámbito, hay que destacar y reconocer que la Administración de Seguridad Social, consciente de la problemática, ha previsto en la Orden anual de Cotización, un segundo mecanismo de financiación adicional de esta prestación, en favor de las Mutuas.

En este sentido, la prudencia aconseja cautela a expensas de su aplicación real en este ejercicio de 2019, toda vez que dicha financiación adicional puede resultar nuevamente insuficiente, si no para todo el Sector, sí al menos para unas cuantas Mutuas.

En Contingencias Comunes seguimos sin las más mínimas herramientas de gestión que permitan atenuar sus efectos perniciosos. Por ello, seguimos reclamando que las Mutuas podamos dar el alta médica, al menos en patologías traumatológicas.

Con esta finalidad, contando con las Organizaciones Empresariales y Sindicales, atendiendo a lo previsto en el apartado IV del Anexo del IV Acuerdo para el Empleo y la Negociación Colectiva 2018-2020, relativo al absentismo, se debería crear un "Observatorio sobre esta materia", para realizar pruebas piloto, con el fin de mejorar todas las situaciones de absentismo no deseado.

En contingencias comunes también necesitamos el máximo compromiso y ayuda de los Empresarios, para que en la negociación colectiva traten de eliminar complementos y mejoras que existen en la actualidad y que pueden estar incentivando el uso indebido de esta prestación.

En relación con lo anterior, los empresarios no hemos de perder de vista que en cualquier momento la Administración de Seguridad Social, habida cuenta de sus necesidades financieras, podría llegar a reducir los porcentajes que se aplican sobre la base reguladora, para calcular la prestación económica a cargo de las Mutuas y de la Seguridad Social, con el fin de reducir su importe, e incrementando implícitamente la cuantía de la prestación a sufragar por las Empresas. Es decir, mayores costes directos.

- La segunda cuestión a tener en cuenta, es la actuación de la Dirección Especial de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Las Mutuas estamos controladas y fiscalizadas por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la Intervención General de la Seguridad Social, por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y por el Tribunal de Cuentas.

Sin perjuicio de lo anterior, FREMAP nunca ha mostrado rechazo alguno a este amplio control, y tenemos claro que "el que la haga, que la pague".

La naturaleza privada de las Mutuas es incuestionable, igual que lo es su naturaleza asociativa, ya que de otra manera estas Instituciones dejarían de ser lo que son.

Está claro que no se puede aplicar un marco de funcionamiento de Instituciones públicas a unas Entidades de naturaleza privada, como son las Mutuas, pues de esa acción, sin duda, lo único que se viene derivando es una fricción, a estas alturas ya muy intensa, con un resultado de ajustes y sanciones hacia las mismas, que están siendo dirigidas desde hace años a golpe de normas donde es difícil encontrar el necesario sentido común.

FREMAP tiene claro que su misión es colaborar con la Seguridad Social, garantizando la salud de los Trabajadores y la competitividad de las Empresas. FREMAP apuesta plenamente por la transparencia y no se opone al control y fiscalización, pero debe ser de forma ordenada y sensata.

- La tercera y última cuestión a no perder de vista, es la reducción de la liquidez en las Mutuas, provocada por el incremento paulatino de los saldos permanentes que existen en la Tesorería General de la Seguridad Social, a favor de estas Entidades, y que, si bien ya está produciendo tensiones, finalmente pueden llegar a producir estrangulamientos de tesorería en alguna Mutua.

Considerando todo lo anterior, puede decirse que el Mutualismo tiene en la actualidad una crisis de identidad, 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.



Esta crisis de identidad, se ve envuelta en el peligroso plano de las previsiones del artículo 100 del Texto Refundido de Ley General de la Seguridad Social, por el que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede adoptar medidas cautelares por problemas de solvencia o de liquidez, así como ordenar el cese de la colaboración de una Mutua, en caso de infracción calificada como muy grave, conforme a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, como se ha puesto de manifiesto.

Es obvio que bajo estas circunstancias, la configuración y libre funcionamiento del Sector de Mutuas, está más lejos del alcance de la voluntad de sus Empresarios asociados, que son los últimos responsables de la gestión de estas Entidades, que de las consecuencias de la deriva normativa publicadora a la que se encuentran sometidas las Mutuas, y que pueden aproximarles, al menos, a alguna de las tres cuestiones señaladas, según donde se pretenda presionar desde una eventual configuración discrecional del Sector.

La situación actual en la que se encuentran las Mutuas, nada tiene que ver con su reconocida excelencia en la gestión, sino, más bien, con la insuficiencia en la financiación de algunas prestaciones, especialmente la de Contingencias Comunes, y con la falta de reconocimiento de su naturaleza privada.

Esta encrucijada puede llevar a que las Mutuas vayan cayendo una tras otra, si no se solventan estos problemas esenciales, tal y como se ha puesto de manifiesto en 2018, cuando el Sector de Mutuas ha experimentado un episodio de concentración, procediéndose a la fusión de dos Mutuas: Ibermutuamur y Mutua Gallega.

Centrándonos en los grandes números, es conocida la enorme necesidad financiera que reside en el Sistema de Seguridad Social, derivada del obligado pago de las pensiones.

Siendo conscientes de esta realidad, por si alguien lo hubiera pensado en algún momento, resulta a todas luces imposible tratar de resolver el problema económico de la Seguridad Social (en quiebra total), ahogando financieramente a las Mutuas, y sería de necios impedir que las Mutuas sigan dando un excelente servicio a los Trabajadores protegidos, aportando grandes dosis de competitividad para las Empresas y enormes ahorros para la Seguridad Social, sólo por el hecho de aliviar mínimamente los problemas de solvencia y liquidez de un Sistema, que es el que realmente tiene que ser reformado en profundidad, desde el seno del Pacto de Toledo, y con el acuerdo de todos.

Cabe destacar que las Mutuas en el ejercicio 2018 han ahorrado a las Empresas y a la Seguridad Social un importe aproximado a los 8.350 millones de euros. Estos ahorros provienen de la excelente gestión de las Mutuas y se justifican principalmente por una asistencia sanitaria personalizada en favor de los trabajadores, por la realización de actividades dirigidas a evitar y reducir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como por el incremento de la utilización compartida de recursos entre Entidades, siguiendo las indicaciones de la Secretaria de Estado.

En este sentido, es preciso destacar el acuerdo de colaboración que hemos firmado entre FREMAP, Mutua Universal y Solimat, para la puesta en común de los recursos sanitarios con los que contamos, evitando de esta manera incurrir en gastos en servicios médicos y hospitalarios ajenos.

Habida cuenta de estos ahorros, sólo puedo incidir, una vez más, que, de no corregir el rumbo de las Mutuas, el pan para hoy, sólo traerá más hambre para mañana.

He de destacar que, en 2018, el efecto que preveíamos con las novedades que se incluyeron en el nuevo Reglamento del Bonus, se ha materializado; ya que se ha logrado que más de 123.000 empresas españolas hayan cumplido con los requisitos establecidos, es decir, 110.000 empresas más que en ejercicios anterior.

A nivel económico, se ha hecho posible que estas empresas se beneficien de más de 155 millones de euros por este concepto, es decir, casi 100 millones de euros más que en el ejercicio 2017.

Ya, por último, como no puede ser de otra manera, quiero terminar trasladando mi agradecimiento a todos los empleados de nuestra Mutua que, un año más, con su dedicación y tesón, han hecho que, en 2018, FREMAP continúe siendo líder del Sector, destacando entre todas las Mutuas, y mi reconocimiento, una vez más, a mis compañeros de la Junta Directiva, por su entrega, dedicación y altruismo.



**Mariano de Diego Hernández**  
Presidente



# 1. Presentación

## Carta del Director Gerente

Estimados mutualistas, me complace dirigirme un año más a todos vosotros con motivo de la presentación de este Informe Anual, en el que se recogen los aspectos más relevantes de la actividad desarrollada por FREMAP a lo largo del ejercicio 2018, año que coincide con la andadura del nuevo Plan Estratégico de la Entidad, y en el que se ha llevado a cabo una importante revisión y mejora del proceso de planificación estratégica, incorporando un exhaustivo análisis de todos los factores externos e internos que tienen un impacto significativo en FREMAP y en las expectativas e intereses de nuestros grupos de interés, siendo fieles a nuestros principios y valores tales como el de pertenencia, liderazgo, creatividad, vocación de servicio, orientación a la persona y compromiso.

Como aspectos más relevantes de ese proceso de reflexión, destaco la reformulación de los conceptos de Misión y Visión de la Entidad, lo que ha llevado a la definición de dos dimensiones estratégicas, excelencia en el servicio y excelencia en la gestión, que se constituirán en los factores claves para desarrollar nuestra actividad con 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. Estas dos dimensiones contemplan cuatro objetivos estratégicos (Servicio, Personas, Innovación y Gestión), siendo el Cuadro de Mando Integral la herramienta de gestión y control que permite relacionar los resultados cuantitativos con los objetivos estratégicos de FREMAP.

En este ilusionante escenario, punto de partida de nuevas iniciativas que canalizaremos a través del recientemente constituido Servicio de Innovación, la economía española ha conseguido crecer a un ritmo del 2,6%, lo que ha permitido seguir consolidando el buen funcionamiento del mercado de trabajo, llevando a situar la tasa de paro al final del periodo en el 14,45% de la población activa, inferior en 2,1 puntos a la del 2017, e incrementando en términos anuales el número medio de afiliados a la Seguridad Social en el 3,01%. Fruto de dicho incremento, FREMAP, líder en el sector del mutualismo, ha logrado alcanzar, al finalizar el ejercicio, la cifra histórica de 4.725.704 trabajadores protegidos, dando cobertura al 24,98% del total de trabajadores afiliados al Sistema de la Seguridad Social.

Como consecuencia de ello, nuestros ingresos por cotizaciones sociales se han elevado un 6,27%, con respecto a los registrados en el ejercicio precedente, alcanzando la cifra de 3.213 millones de euros, si bien no han sido suficientes para contrarrestar el aumento en un 12,60% producido en concepto de prestaciones sociales y que, representando el 58,87% de los ingresos por cotizaciones sociales de la Entidad, los 1.891,40 millones de euros han contribuido en gran medida en la reducción del 32,41% que ha experimentado el resultado a distribuir en relación al registrado el pasado ejercicio, hasta alcanzar finalmente los 63,20 millones de euros.

Esta situación, común a todo el Sector y de la que venimos informando a nuestros Órganos de Dirección y Tutela en estos últimos años, afecta particularmente a la gestión de las contingencias comunes en la que únicamente los gastos por prestaciones sociales superan en más de 172 millones a los ingresos percibidos por la fracción de cuota establecida para financiar el desempeño de las funciones encomendadas en esta contingencia. El incremento del número de procesos de I.T. en la contingencia común, su prevalencia y duración, se traducen en un elevadísimo coste, que afecta a la competitividad de nuestras empresas, a nuestra cuenta de resultados y al propio Sistema de Seguridad Social.

En 2018 hemos obtenido un excelente resultado en la Contingencia Profesional y Cese de Actividad, donde tenemos la plena capacidad y responsabilidad de gestión, frente al peor comportamiento de la serie histórica de las Contingencias Comunes.

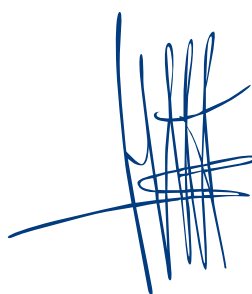
En cuanto a la actividad sanitaria, durante 2018, se han atendido en nuestras instalaciones a un total de 686.061 pacientes, habiéndose generado 2.561.400 consultas médicas y 16.210 procedimientos quirúrgicos. A este respecto, y en relación a la gestión de la contingencia común a la que hacíamos referencia con anterioridad, desde FREMAP seguimos apostando por reforzar nuestras actuaciones en esta cobertura, lo que nos ha permitido la centralización de más del 70% de los procesos con baja acaecidos, con una demora media de 15,46 días, habiendo logrado el anticipo de pruebas complementarias y tratamientos médicos para 44.113 pacientes que causaron alta médica en 2018, suponiendo un incremento del 3,61% respecto a dato del 2017.

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 finalización de la reforma de nuestro Hospital de Vigo que ha permitido dotar al mismo de un segundo quirófano, de una zona con cuatro nuevos puestos para la realización de Cirugía Mayor Ambulatoria y de una nueva Unidad de Reanimación Post- Anestésica (URPA) con cuatro puestos. Destacamos también la apertura del área asistencial en nuestros, hasta la fecha, centros administrativos de Estepona y Miranda de Ebro, y la reforma integral del centro de León.

En materia de integración y gestión de la prevención, en 2018 se han desarrollado 59.997 actividades, dando cobertura a un total de 21.168 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 32.831 solicitudes registradas por un total de 47,84 millones de euros.

En el ámbito del proyecto de Responsabilidad Social, integrado en nuestra cultura de empresa, quiero destacar la importante labor realizada por la Comisión de Prestaciones Especiales, a través de la cual se concedieron un total de 9.185 ayudas económicas, por importe de 15,90 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 277 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 2018 el informe de progreso y renovando nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus Diez Principios, compromiso que deseamos mantener en 2019.

Por último, no quiero finalizar estas palabras sin dar las gracias a nuestro gran equipo humano. Mi más sincero reconocimiento a todos los empleados de FREMAP por su trabajo, dedicación, entrega y entusiasmo, que hacen de nuestra Entidad, la Mutua de referencia para empresas, trabajadores, sistema y sociedad, cumpliendo un año más con el compromiso y confianza que depositáis todos en nosotros.



**Jesús Mª. Esarte Sola**  
Director Gerente



# 1. Presentación

## FREMAP y sus Cifras

Trabajadores Protegidos /  
% Cuota Mercado Sistema



**2018** 4.725.704 / 24,98%

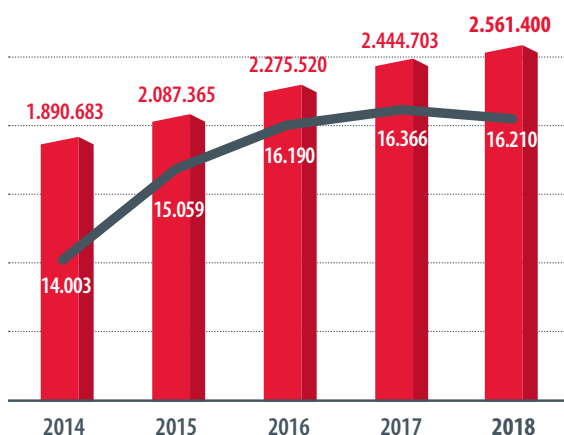
2017 4.532.981 / 24,73%

2016 4.363.493 / 24,59%

2015 4.196.065 / 24,42%

2014 3.960.831 / 23,79%

### Asistencia Sanitaria Prestada



■ Consultas médicas

■ Intervenciones quirúrgicas

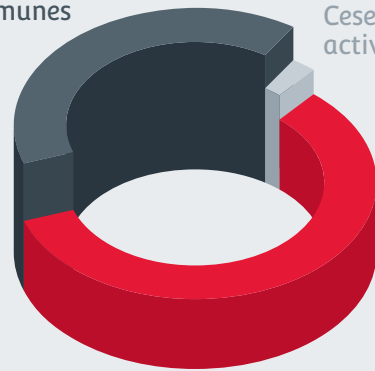
Ingresos por Cotizaciones Sociales  
3.213 millones de euros

**1.280**

Contingencias  
comunes

**38**

Cese de  
actividad



**1.895**

Contingencias  
profesionales

Resultado a Distribuir  
63,20 millones de euros

**32,86**

Cese de  
actividad

**-251,83**

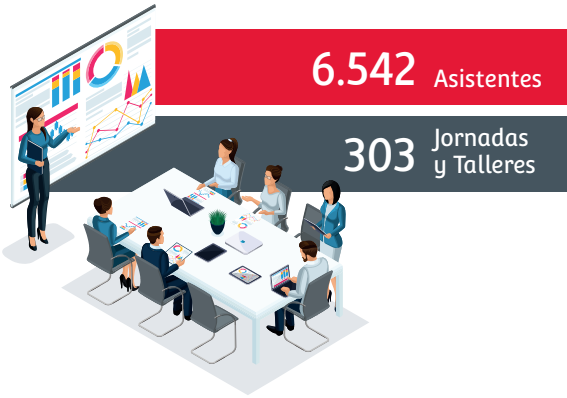
Contingencias  
comunes

**282,17**

Contingencias  
profesionales



## Actividad Preventiva



**59.997**  
Actuaciones

**21.168**  
Empresas

Desarrolladas en

## Centros



**7,04** millones  
destinados a  
nuevas inversiones



**9,27** millones  
destinados a inversiones  
de reposición

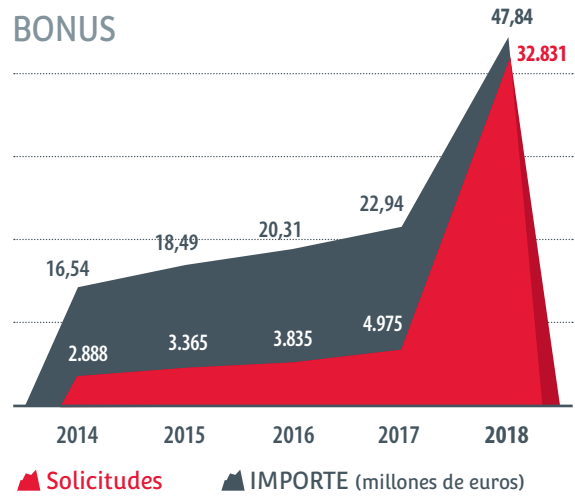


**208**  
Centros de Atención

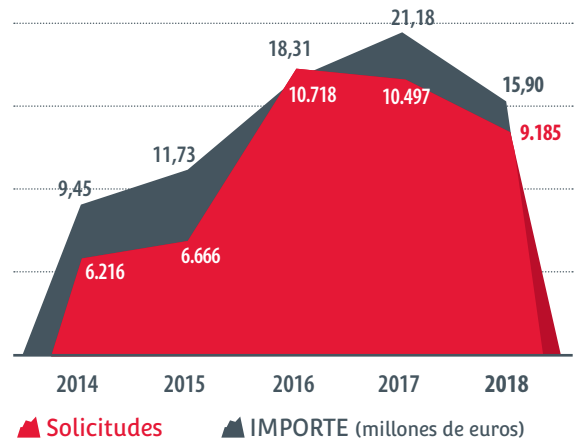


**219.270m<sup>2</sup>**  
a disposición de nuestros trabajadores  
protegidos y empresas asociadas

## Incentivo Económico por Reducción de Siniestralidad BONUS



## Prestaciones Especiales



## Empleados



**4.472** Empleados

# 1. Presentación

## Estrategia y Logros

### Plan Estratégico

En el año 2018, fruto del análisis del contexto externo e interno de nuestra Organización, se ha publicado el nuevo Plan Estratégico 2018-2021, en el cual se tienen en cuenta 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.

Una de las cuestiones más importantes del proceso de reflexión realizado ha sido la redefinición de nuestra Misión y Visión, lo que ha supuesto, toda vez que el Plan Estratégico se constituye como el instrumento principal de cara a la consecución de las mismas, una redefinición también de los Objetivos Estratégicos definidos a nivel de Entidad.

La Visión se concreta en dos dimensiones estratégicas, 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.

### 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”.



Durante el año 2018 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 cinco de ellas, habiéndose iniciado actuaciones en otras 43 acciones más, lo que ha llevado a un grado de avance del Plan a la finalización de su primer año de vigencia del 38%.

## Logros

Las iniciativas anteriormente indicadas se han materializado en la consecución de los siguientes logros a lo largo de este ejercicio 2018:

### Sistemas de Control

- En materia de Seguridad de la Información, en 2018 se finalizaron los trabajos de adaptación a la norma internacional ISO-27001, habiéndose sometido nuestros procesos a la auditoría oficial fruto de lo cual, en el mes de abril, se obtuvo la certificación UNE-ISO/IEC 27001 y que ampara todos los servicios de la Entidad.
- Publicación de la Política de Protección de Datos, de aplicación a todas las personas que prestan servicios en FREMAP y a personal externo que se relaciona con la Entidad a través de contratos de prestación de servicios o acuerdos de colaboración, alcanzando a todos los procesos y recursos de la Mutua.
- Nombramiento de una Delegada de Protección de Datos responsable de controlar y supervisar lo dispuesto en la citada Política y con las funciones de información y asesoramiento legalmente previstas.

## Actividad

- Finalizamos el ejercicio con 4.725.704 trabajadores protegidos, lo que supone un incremento del 4,25%, cifra que nos sitúa como mutua líder dando cobertura al 24,98% 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 a un total de 686.061 pacientes, habiéndose generado para su atención y tratamiento 16.210 procedimientos quirúrgicos, 2.561.400 consultas médicas y 2.095.016 sesiones de rehabilitación.
- En el ámbito de la gestión de las contingencias comunes, en 2018 se ha conseguido alcanzar una centralización del 70,20% de los procesos con baja acaecidos, con una demora media entre la baja y la primera consulta de 15,46 días. Entre ellos, el 45,57% de los pacientes atendidos lo han sido antes de transcurrir los primeros 15 días de baja médica.
- Se han anticipado pruebas complementarias y tratamientos médicos a 44.113 pacientes derivados de contingencias comunes y que han causado alta médica durante 2018, suponiendo un incremento del 3,61% respecto a los datos del 2017.

Procesos con derecho a prestación	2017	2018	Variación Interanual
<b>Contingencia Profesional</b>	<b>194.181</b>	<b>199.173</b>	<b>2,57%</b>
Accidente de Trabajo	170.126	174.983	2,85%
Enfermedad Profesional	2.206	2.058	-6,71%
Riesgo Embarazo y Lactancia Natural	21.093	21.204	0,53%
Cuidado de Menores	756	928	22,75%
<b>Contingencia Común</b>	<b>410.290</b>	<b>444.569</b>	<b>8,35%</b>
Cuenta Ajena	323.575	354.017	9,41%
Cuenta Propia	86.715	90.552	4,42%
<b>Cese de Actividad</b>	<b>479</b>	<b>383</b>	<b>-20,04%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>604.950</b>	<b>644.125</b>	<b>6,48%</b>

# 1. Presentación

## Gestión Económica

- Los ingresos por cotizaciones sociales incluidos en la cuenta del resultado económico-patrimonial finalizaron el ejercicio 2018 con un incremento del 6,27% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente, hasta alcanzar la cifra de 3.212,78 millones de euros, lo que ha posibilitado la consecución de un resultado económico positivo a distribuir de 63,20 millones de euros.
- Tras la distribución del resultado, las Reservas de la Entidad han incrementado en 0,23 millones de euros, hasta alcanzar los 879,35 millones.

## Equipamiento e Instalaciones

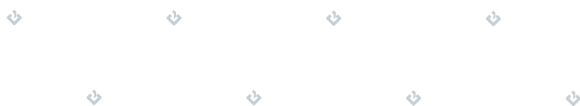
- Reforma del Hospital de Vigo (Pontevedra) que ha permitido dotar al mismo de un segundo quirófano, con integración de imagen y flujo laminar, de una zona con cuatro nuevos puestos para la realización de Cirugía Mayor Ambulatoria y de una nueva Unidad de Reanimación Post-Anestésica (URPA) con cuatro puestos.
- Apertura en 2018 del área asistencial en nuestros centros administrativos de Estepona (Málaga) y Miranda de Ebro (Burgos) una vez realizadas las oportunas obras de reforma y adecuación.
- Obras de reforma integral del centro de León, del laboratorio de metrología del Hospital de Majadahona y la ampliación del gimnasio de rehabilitación de Mairena de Aljarafe (Sevilla).
- Instalación y puesta en marcha en nuestro Hospital de Sevilla de un equipo de Tomografía Axial Computarizada (TAC) de gama alta, de 64 cortes, que reduce hasta en un 68% la dosis de radiación emitida al paciente y con formación de imágenes a muy alta velocidad y calidad.



Oficina de Valladolid

## Tecnología y Sistemas

- Nuevo módulo de Capital Coste Renta, cuyo objetivo principal es gestionar y automatizar el abono de los Capitales Coste Renta remitidos por la TGSS referidos a las valoraciones de incapacidad y fallecimiento gestionados por la Mutua en los expedientes graves de contingencia profesional.
- Nueva aplicación de Prestaciones Especiales, que permite gestionar la selección y adjudicación de las mismas contemplando el registro y digitalización de la documentación necesaria, la comunicación de los expedientes al Órgano de Participación correspondiente para su toma de decisión, la preparación y coordinación de las reuniones que se realizan, la comunicación de las resoluciones a las personas interesadas y la preparación, abono y seguimiento de los pagos de las subvenciones.
- También se ha puesto en producción la aplicación de Prevención Técnica dirigida a implementar las Actividades Preventivas de la Seguridad Social, en la que los técnicos del Área de Prevención gestionan y registran el resultado de los programas de asesoramiento y control de la siniestralidad.





## Información y Divulgación del Conocimiento

- La comunidad en las redes sociales en las que FREMAP tiene presencia corporativa alcanzó los 21.343 seguidores, con un incremento del 34,40% respecto a 2017. Destaca el crecimiento de 37,83% producido en LinkedIn hasta lograr los 12.435 seguidores.
- Realización de 221 jornadas técnicas en materia de prevención que han contado con 5.069 asistentes, habiéndose efectuado, adicionalmente, 82 'Talleres para la Integración de la Prevención', de convocatoria reducida y carácter eminentemente práctico, en los que se registraron 1.473 asistentes.
- En 2018 se han realizado 408 actividades divulgativas sobre las prestaciones de la Seguridad Social que gestiona FREMAP, en las que participaron 5.454 asistentes.

## Expectativas y Experiencias

- Puesta en marcha de una nueva aplicación de reclamaciones de clientes con objeto de mejorar la tramitación, gestión y estudio de las reclamaciones de clientes recibidas, así como las comunicaciones correspondientes, tanto internas como con los clientes, los distintos organismos y con la Oficina Virtual de Reclamaciones de Mutuas del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.
- Realización de 37.624 encuestas destinadas a conocer la valoración de los servicios por parte de nuestros grupos de interés, con unos resultados que superan los 8 puntos en cuestiones tan importantes como la valoración general de nuestros centros que realizan los pacientes atendidos por contingencia profesional, la atención y trato recibido por los pacientes que han causado baja por enfermedad común, así como la figura del gestor personal e interlocutor único para empresas asociadas y asesorías laborales.
- Nuestro Servicio de Readaptación Profesional ha impartido formación a un total de 84 alumnos a lo largo de 2018 fruto de la cual, 51 de ellos, han obtenido 69 Certificados de Profesionalidad acreditados por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid.

## Responsabilidad Social Empresarial

- Adhesión a la iniciativa "Chárter de Diversidad", que tiene como objetivo fomentar prácticas de gestión e inclusión de la diversidad en las empresas e instituciones españolas como eje estratégico para su mayor eficacia y competitividad.
- Entrega de dos cheques de 8.500 y 10.784 euros a la Asociación Paz y Bien y AFANAS San Fernando respectivamente, para sus proyectos de creación de dos salas de los sentidos para la estimulación sensorial de personas con discapacidad intelectual.

## Personas

- En 2018 se ha llevado a cabo la evaluación de 91 empleados en el ámbito de la identificación de las personas con un desempeño excelente y con motivación y capacidad para asumir mayores responsabilidades en nuestra Entidad.
- En materia de Seguridad y Salud Laboral de los empleados, finaliza el ejercicio con una reducción considerable de los índices de siniestralidad más comúnmente analizados, fruto de la reducción del número de accidentes ocurridos, así como la duración media de los mismos.

## Innovación

- Consolidación del proceso de desarrollo e implantación de la tecnología de impresión 3D en el ámbito sanitario, con objeto de integrar los procesos de innovación tecnológica.
- Incorporación de una nueva tecnología de Robotización de Procesos Automáticos (RPA) que permite automatizar aquellas tareas de menor valor añadido que, por su naturaleza administrativa, pueden ser realizadas por un "robot" ejecutando paso a paso cada una de ellas.

# Gobierno Corporativo



2

## 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 Empleo y Seguridad Social e inscripción en el registro especial dependiente de este, que tienen por finalidad colaborar en la gestión de la Seguridad Social, bajo la dirección y tutela del mismo, sin ánimo de lucro y asumiendo sus asociados responsabilidad mancomunada en los supuestos y con el alcance establecidos en esta Ley.”

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	Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.	D <sup>a</sup> . Ana Benita Aramendía
	Golfers, S.A.	D. José de la Cavada Hoyo
	Bankia, S.A.	D. Juan Chozas Pedrero
	Eroski, S.Coop.	D. Gonzalo Fernández Ibáñez
	Finanzauto, S.A.	D. Ramón González Gallardo
	Miguel Romero de Olano Ignacio	D. Ignacio Miguel-Romero de Olano
	Compañía Española de Petróleos, S.A.U.	D. Carlos Morán Moya
	Radio Popular, S.A. - COPE	D. Rafael Pérez del Puerto Rodríguez
	Representante de los Empleados	D. Pedro Luis Romero Blanco
	Segurisa Servicios Integrales de Seguridad, S.A.	D. Enrique Sánchez González
	Unicaja Banco, S.A.	D. Miguel Ángel Troya Roperero
	Sociedad Cooperativa General Agropecuaria Acor	D. José María Zarandieta Romero
	Comunidad de Madrid	Pendiente designación
Director Gerente	FREMAP	D. Jesús M <sup>a</sup> Esarte Sola
Secretario	FREMAP	D. Ángel Vallejo Orte

Composición a 31 de diciembre de 2018.

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

##### CC.OO.

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

##### Secretario

D. Jesús M<sup>a</sup> Esarte Sola

##### Asesor

D. Ángel Vallejo Orte

### Comisión de Prestaciones Especiales

#### Presidenta

D<sup>a</sup>. Sagrario Guinea Lalanda (*Hasta julio de 2018*)  
**Asistencia Técnica al Municipio, S.L.**

D<sup>a</sup>. Pilar Losada Cirilo (*Desde agosto de 2018*)  
**IKEA Ibérica, S.A.**

#### Representación de los empresarios asociados

D. Carlos Cano González  
**Radio Popular, S.A. - COPE**

D. Julián Luis Lagunar Álvarez (*Hasta julio de 2018*)  
**C & A Modas, S.L.**

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

D. Jesús Mercader Uguina (*Hasta julio de 2018*)  
**Universidad Carlos III de Madrid**

Dña. Amanda Moreno Solana (*Desde agosto de 2018*)  
**Universidad Carlos III de Madrid**

Dña. Ana María Ávila Borjabad (*Desde agosto de 2018*)  
**Mahou-San Miguel, S.L.**

José Manuel Angulo Angulo (*Desde agosto de 2018*)  
**Michelin España Portugal, S.A.**

##### UGT

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

##### CC.OO.

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

##### Coordinadora del Área Social

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

##### Trabajadora Social

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

##### Secretario

D. José Luis Checa Martín

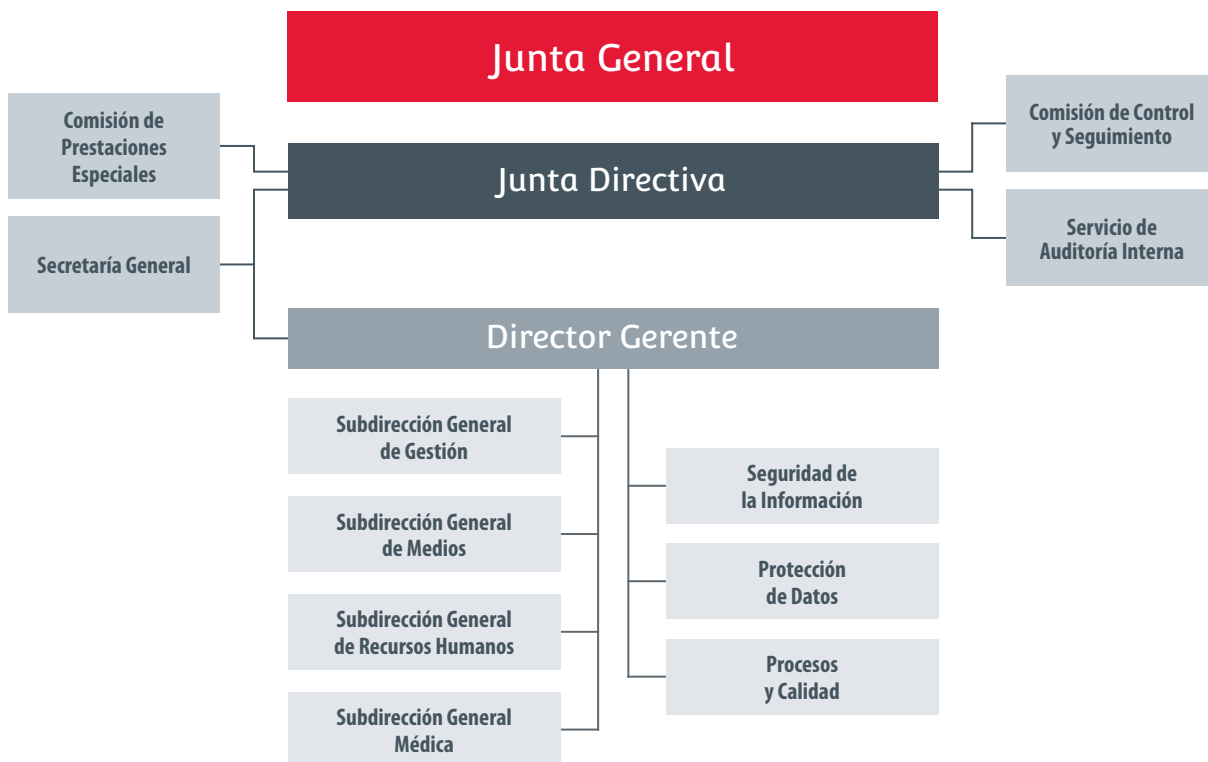


Oficina de León

# 2. Gobierno Corporativo

## Organización

A 31 de diciembre de 2018 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

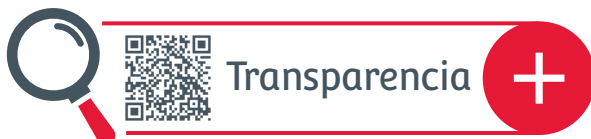
de Prestación de Servicios (U.P.S.) situadas en las zonas en que FREMAP tiene presencia significativa, lo que contribuye a acercar el servicio a las empresas y a los trabajadores. En el 2018 contamos con 173 UPS de las que, además, dependen otros 27 centros asistenciales y/o administrativos.

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 Trabajo, Migraciones y Seguridad Social - 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 Penal, que contempla la identificación de riesgos, programas de prevención, establecimiento de controles internos, entre los que cabe destacar el Catálogo de Conductas Prohibidas, el canal interno de comunicación y denuncia y los procedimientos internos de comunicación de citaciones y requerimientos de documentación o información de índole penal, así como el Estatuto del Comité de Cumplimiento Normativo.
- Desde el Servicio de Auditoría se realizan las auditorías internas y controles sobre las potenciales situaciones de riesgo de los procesos de gestión que se desarrollan por las distintas áreas en las que se estructura la actividad de la Entidad, mitigando con ello el riesgo de fraude interno y garantizando el cumplimiento de la legalidad vigente.
- En materia de Seguridad de la Información 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, habiendo culminado con la obtención en 2018 de la certificación UNE-ISO/IEC 27001 y que ampara a todos los servicios de la Entidad.
- En relación a la Protección de Datos, la plena aplicación en este ejercicio del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de éstos, así como la publicación de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, han supuesto una importante labor de adaptación de la actividad de FREMAP para alinear la normativa y la práctica de nuestra Entidad con las previsiones de la nueva legislación.



D. Mariano de Diego · Presidente de FREMAP

# 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 desarrollan 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 2018 se han publicado un total de 13 nuevos procesos y se han actualizado 56, fruto de las mejoras introducidas en nuestros sistemas de trabajo o cambios legislativos que impactan en los mismos.

El cumplimiento de la normativa en cada uno de los procesos definidos se mide 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. En el año 2018 se han implantado nuevos puntos de control, lo que hace un total de 49 puntos de control definidos hasta la fecha.

Los procesos y sistemas de trabajo de FREMAP se someten anualmente 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 2018 FREMAP:

- Ha renovado la certificación EFQM 500+, reforzando de esta forma el compromiso con la Excelencia, disponiendo de dicho sello en su máximo nivel de reconocimiento, desde el año 2006, siendo ésta su quinta renovación.



### Empresa asociada

- Ha obtenido la acreditación ISO 27001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información), acción estratégica para FREMAP.
- Ha renovado el certificado Bequal, reconociendo los procedimientos y políticas en favor de la igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Ha renovado las acreditaciones ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad) e ISO 14001 (Sistema de Gestión Medioambiental) y adaptación a su versión 2015.

A nivel de la Organización Territorial FREMAP ha obtenido el Sello Asturiano de movilidad segura en la empresa y adicionalmente se ha procedido a realizar el seguimiento anual de la certificación Madrid Excelente.

A su vez, durante el año también se ha puesto en funcionamiento la nueva aplicación de acciones correctivas y de mejora para realizar la planificación y seguimiento de las mismas, que actualiza la anterior aplicación e introduce mejoras operativas y técnicas.

# 3. Gestión

## Actividad

### Contingencias Profesionales

#### Afiliación

Al finalizar el pasado ejercicio 2018, el número total de empresas asociadas a FREMAP ascendió a 424.918 correspondientes a 498.263 códigos de cuenta de cotización, con un incremento sobre el ejercicio precedente del 3,57% y del 3,23% respectivamente.

Además, se da cobertura a 193.019 trabajadores autónomos (R.E.T.A.), que incluyen 53.705 trabajadores integrados en el Régimen Especial Agrario (S.E.T.A.) y 651 del Régimen Especial del Mar.

#### Prestaciones

En el ejercicio 2018 se produjeron 177.041 procesos con baja médica (un 2,73% más que en 2017), de los cuales 174.983 fueron accidentes de trabajo y 2.058 enfermedades profesionales. Los procesos que no generaron baja médica aumentaron un 0,12%, alcanzando un total de 234.171, de los cuales 1.894 fueron enfermedades profesionales.

Por el contrario, en relación con los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales de mayor gravedad, en 2018 se han abonado un total de 2.995 prestaciones de incapacidad permanente, muerte y supervivencia, un 3,64% menos respecto de las 3.108 de 2017.

También es de destacar una moderación en el crecimiento de las situaciones de riesgo durante el embarazo y la lactancia natural, que han generado un total de 21.204 prestaciones, lo que representa solo un 0,53% más que en 2017 y un descenso de las prestaciones económicas del 0,09%.

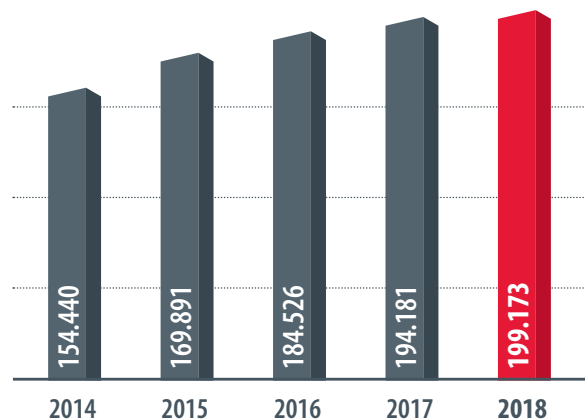
Finalmente, hay que resaltar el ostensible crecimiento de las prestaciones por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. En 2018 se iniciaron 928 procesos, un 22,75% más que en 2017, con un coste por subsidios de 24,00 millones de euros, lo que supone un preocupante incremento del 29,90% 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 322.185, correspondientes a 382.741 códigos de cuenta de cotización, con un incremento sobre el ejercicio precedente del 2,83% y del 2,56% respectivamente.

Además, se da cobertura a 834.035 trabajadores autónomos (R.E.T.A.), de los que 49.802 trabajadores corresponden al Régimen Especial Agrario (S.E.T.A.) y 186 del Régimen Especial del Mar.

### Prestaciones

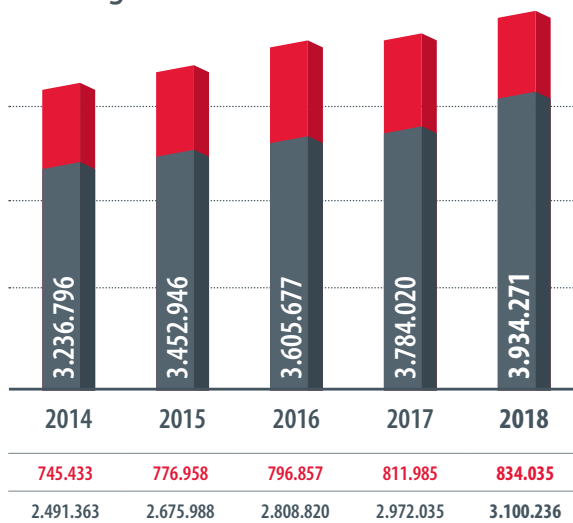
Los accidentes no laborales y las enfermedades comunes de los trabajadores por cuenta ajena supusieron un total de 354.017 procesos de baja médica en los que se generó la responsabilidad del pago del subsidio para la Mutua, lo que representa un 9,41% más que en 2017.

En relación con los trabajadores autónomos, se produjeron 90.552 procesos con derecho a prestación, lo que supone un incremento del 4,42%.

El coste total por subsidio derivado de estas contingencias comunes ascendió en 2018 a 1.450,77 millones de euros, lo que supone un incremento del 15,58% en relación a las prestaciones abonadas en el ejercicio precedente, superior al 6,23% 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 -251,83 millones de euros.

Si nos trasladamos al ejercicio 2014, que finalizó con un resultado positivo por importe de 73,45 millones de euros, observamos que para el periodo 2014-2018 mientras que los ingresos por cotizaciones sociales se han incrementado en un 36,54%, las prestaciones por incapacidad temporal lo han hecho en un 75,74%. Como consecuencia, el resultado del ejercicio para esta contingencia se ha reducido en más de 325 millones de euros, cifras que ponen de manifiesto, sin lugar a dudas, la necesidad de revisar la fracción de cuota general para la financiación de las prestaciones, así como la dotación a las mutuas de herramientas adicionales para la gestión eficaz de esta cobertura.

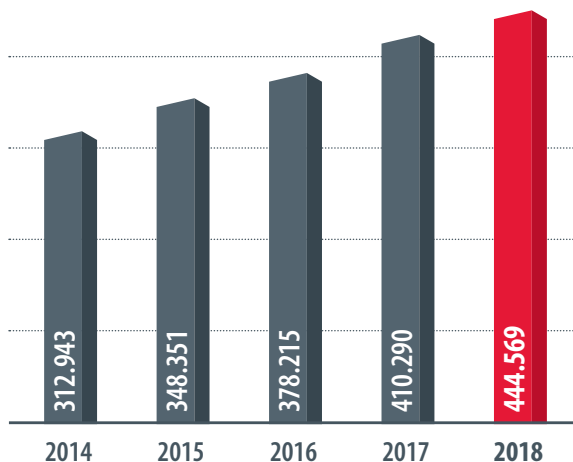
## Trabajadores Protegidos Contingencias Comunes



■ 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 que optaron por esta mejora descendieron el pasado ejercicio a 126.067, continuando el deterioro del colectivo protegido producido desde 2015, año en el que esta cobertura pasó de ser una mejora obligatoria de la Seguridad Social a tener carácter voluntario, suponiendo en este último año una pérdida neta de 11.502 trabajadores protegidos y una tasa de variación interanual del -8,36%.

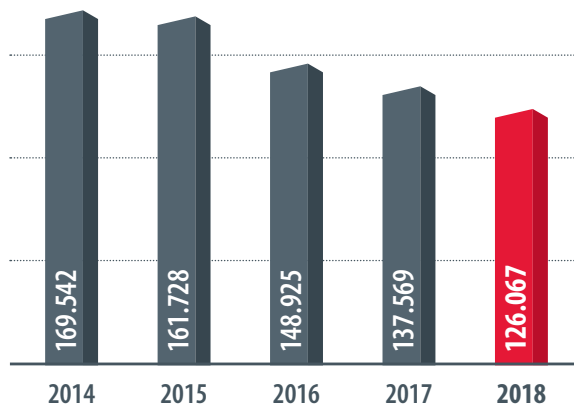
Entre los motivos que justifican la pérdida neta de colectivo destacan, de una parte, la renuncia a la cobertura de aquellos que la tenían anteriormente y, de otra, a la minoración anual en las nuevas altas de la tasa de autónomos que solicitan la mejora adicional del cese de actividad.

### Prestaciones

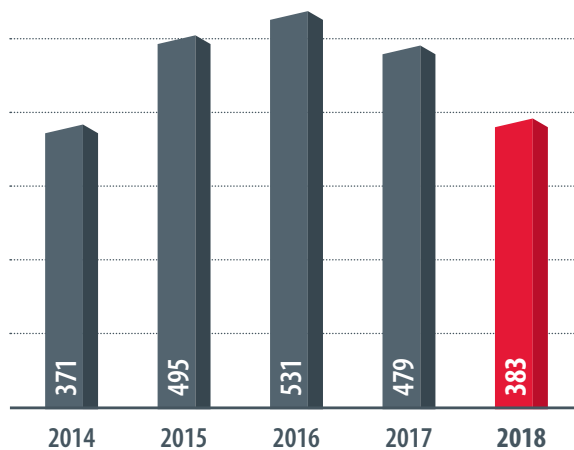
Durante el presente ejercicio, el número de solicitudes recibidas ha ascendido a 949, de las cuales 383 han generado derecho al subsidio.

En 2018, el coste total a cargo de la Mutua ha alcanzado los 3,76 millones de euros (desglosados en 2,75 millones en concepto de prestación económica y 1,01 millones de euros de la cotización correspondiente), lo que supone un descenso del 28,15% en relación al gasto del ejercicio precedente.

### 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 efectuada por FREMAP en 2018 está regulada por la Orden TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, y se ha llevado a cabo de acuerdo con la última resolución publicada sobre el Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social, a aplicar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social del 2015.

Para el desarrollo de los planes y programas establecidos, el Área de Prevención de FREMAP ha contado con 140 técnicos de prevención que han desarrollado 59.997 actuaciones en 23.142 centros de trabajo correspondientes a 21.168 empresas, siendo las principales actuaciones llevadas a cabo:

- ✓ El programa de asesoramiento técnico a PYMES alcanzó 14.977 centros de trabajo de empresas de menos de 50 trabajadores en los que se han llevado a cabo 17.516 visitas y 19.371 actividades.
- ✓ En las empresas que han incrementado su índice de accidentabilidad o en aquellas que han presentado accidentes mortales o graves durante la jornada de trabajo, se ha desarrollado un programa dirigido a minimizar las causas de dicha accidentalidad en 7.453 centros de trabajo, con 54.358 accidentes y 780 enfermedades profesionales con baja, que suponen el 32,88% de las contingencias profesionales gestionadas por nuestra Entidad en 2018.
- ✓ La asistencia prestada a las empresas de mayor accidentabilidad ha conllevado 15.640 visitas y la ejecución de 18.625 actividades, de las que se destacan: 6.913 análisis sobre la evolución de la siniestralidad, 5.898 informes y notas de prevención, estudio de 730 accidentes de trabajo con baja y 112 enfermedades profesionales, 2.252 campañas de difusión de buenas prácticas y 1.398 charlas y comunicaciones de sensibilización en las que han participado 18.239 mandos y trabajadores.
- ✓ Dirigido a informar y asesorar a las empresas y a los trabajadores autónomos sobre la aplicación de los medios de coordinación existentes para la prevención de los riesgos laborales en los centros de trabajo en los que concurren trabajadores de diferentes empresas, durante 2018 se ha prestado asesoramiento a 835 centros de trabajo de 789 empresas y a 7 trabajadores autónomos.



Imagen de archivo

- ✓ Para favorecer la difusión de las publicaciones y el material divulgativo, el catálogo de publicaciones de prevención cuenta con 122 títulos de material editado (libros, manuales, carteles, etc.) y 378 en formato electrónico, que permiten su adaptación a las particularidades de las empresas.
- ✓ A partir de los datos de siniestralidad registrados por cada empresa y como instrumento esencial para analizar la actuación en prevención e identificar y valorar los riesgos, se han obtenido 6.934 informes de accidentabilidad que incluyen, entre otros, información sobre la evolución del índice de incidencia, la descripción de los accidentes con baja y su distribución estadística por diferentes parámetros. De manera adicional a estos, otros 37.960 informes se han remitido directamente a las empresas usuarias a través de la plataforma FREMAP Online.

# 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.

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 Rivas Vaciamadrid

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 2018 se han creado 6.119 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 2.134 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 992 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 356 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 928 procesos con derecho a prestación producidos en 2018.

## Prestaciones Especiales

Desde el área de Trabajo Social se atiende a todos aquellos trabajadores al servicio de las empresas asociadas a FREMAP y a los trabajadores por cuenta propia adheridos, que sufran un accidente de trabajo y/o enfermedad profesional, así como a los derechohabientes de los mismos y los beneficiarios de las prestaciones de muerte y supervivencia por contingencias profesionales, que se encuentren en estado o situación de necesidad.

En estos casos el Trabajador Social valora y diagnostica aquella problemática social que pueda interferir en el proceso de tratamiento y recuperación del paciente, bien

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

En este contexto, la Comisión de Prestaciones Especiales ha concedido 9.185 prestaciones especiales durante el ejercicio 2018 por importe de 15.902.204,97 euros, repartidos entre los siguientes conceptos:

Tipo de Prestación	Prestaciones concedidas	Importe (euros)
Adquisición, readaptación, alquiler de vivienda	63	773.407,53
Adquisición/adaptación de vehículo, renovación carné de conducir	162	1.264.316,94
Formación profesional y otras ayudas económicas para formación (becas, ayudas para formación de huérfanos, etc.)	866	2.912.850,99
Autoempleo	9	227.626,81
Estado de necesidad	1.237	5.255.866,82
Ayuda Autónomos	8	36.555,96
Ayudas por fallecimiento, sepelios y atención psicológica y social especializada	229	2.092.811,66
Prótesis, audífonos, gafas y prótesis dentales	280	241.182,94
Ayudas técnicas para la autonomía, movilización, sillas de ruedas, scooter	206	315.961,38
Apoyo para actividades básicas de la vida diaria (ABVD), programas para el mantenimiento de la autonomía personal y varios	454	1.112.105,02
Gastos extras por hospitalización o tratamiento	5.564	1.641.435,51
Tratamientos extraordinarios y complementarios	107	28.083,41
<b>TOTAL</b>	<b>9.185</b>	<b>15.902.204,97</b>



# 3. Gestión

## Asistencia Sanitaria

La Entidad ha contado durante 2018 con 167 centros asistenciales propios, 4 Hospitales con Internamiento y 4 Hospitales de Día, junto con los Hospitales Intermutuales de Levante y Euskadi.

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

Durante el año 2018, en nuestros centros ambulatorios y hospitalarios se han atendido 686.061 nuevos pacientes, realizándose un total de 2.561.400 consultas médicas. Las patologías derivadas de los procesos atendidos han dado lugar a la realización de 16.210 procedimientos quirúrgicos siendo

la técnica quirúrgica más habitual la artroscopia, como ya sucediera en ejercicios precedentes.

En los Hospitales con internamiento, dentro de los principales indicadores de calidad hospitalaria, destaca la reducción del porcentaje de reintervenciones hasta el 3,31% y, en relación con la accesibilidad, la disminución de la espera media quirúrgica a los 14,77 días. Derivados de dichos procedimientos se produjeron 14.080 ingresos hospitalarios que generaron 35.427 estancias, con una media de 2,52 días por ingreso.

Para el diagnóstico y tratamiento de dichos pacientes, se realizaron en nuestros centros propios un total de 436.782 pruebas complementarias e interconsultas de distintos tipos de especialistas, a la vez que se iniciaron 87.732 tratamientos de rehabilitación y fisioterapia a pacientes, generando un total de 2.095.016 sesiones de rehabilitación.

Actividad Sanitaria Centros Propios	2017	2018	Variación Interanual
<b>Actividad Asistencial</b>			
Consultas iniciales	645.351	686.061	6,31%
Consultas sucesivas	1.799.352	1.875.339	4,22%
<b>Total consultas</b>	<b>2.444.703</b>	<b>2.561.400</b>	<b>4,77%</b>
Intervenciones quirúrgicas	16.366	16.210	-0,95%
<b>Rehabilitación</b>			
Pacientes que inician Rh	85.365	87.732	2,77%
Sesiones de rehabilitación	2.035.594	2.095.016	2,92%
Media de pacientes diarios en el servicio	6.830	7.030	2,93%
Sesiones medias por proceso	23,85	23,88	0,14%
<b>Total pacientes activos en RH a cierre período</b>	<b>16.574</b>	<b>16.077</b>	<b>-3,00%</b>
<b>Pruebas Complementarias e Interconsultas</b>			
Radiología	353.842	366.492	3,58%
Resonancia Magnética	29.731	29.410	-1,08%
Consulta de especialista	13.273	12.163	-8,36%
Ecografía	10.438	10.665	2,17%
Scanner	7.776	7.618	-2,03%
Otras pruebas	9.827	10.434	6,18%
<b>Total pruebas complementarias e interconsultas</b>	<b>424.887</b>	<b>436.782</b>	<b>2,80%</b>



Actividad Sanitaria en materia de ITCC	2017	2018	Variación Interanual
<b>Actividad Asistencial</b>			
Consultas iniciales	276.146	299.843	8,58%
Consultas sucesivas	727.107	786.561	8,18%
<b>Total consultas</b>	<b>1.003.253</b>	<b>1.086.404</b>	<b>8,29%</b>
Intervenciones quirúrgicas	2.765	2.740	-0,90%
<b>Rehabilitación</b>			
Pacientes que inician Rh	18.220	18.754	2,93%
Sesiones de rehabilitación	387.586	400.158	3,24%
Media de pacientes diarios en el servicio	1.300	1.342	3,23%
Sesiones medias por proceso	21,27	21,34	0,30%
<b>Total pacientes activos en RH a cierre período</b>	<b>3.230</b>	<b>2.903</b>	<b>-10,12%</b>
<b>Anticipos de Tratamiento</b>			
Pacientes con alta en ejercicio con anticipo de prueba o tratamiento	42.574	44.113	3,61%

FREMAP mantiene el compromiso de ofrecer a sus pacientes una asistencia sanitaria integral lo más extensa posible y con los mayores niveles de calidad asistencial, adaptando nuestras herramientas, procedimientos y recursos a las exigencias tecnológicas de la sociedad.

Si bien en el caso de las contingencias profesionales nuestro alcance es total e integral, nuestra capacidad de actuación en materia de contingencias comunes se ve limitada por la realidad legislativa y normativa vigente.

No obstante, y pese a dichas limitaciones, FREMAP sigue impulsando año tras año su actuación en el ámbito de las contingencias comunes acercando nuestros servicios médicos a los pacientes mediante una gestión ágil y eficaz en el proceso de citación de los mismos. En este sentido, en 2018 se han incrementado los niveles de centralización de

los procesos con baja acaecidos hasta alcanzar un 70,20%, con una demora media de 15,46 días. Entre ellos, el 45,57% de los pacientes atendidos lo han sido en los primeros 15 días de la baja médica.

Se han anticipado pruebas complementarias y tratamientos médicos a 44.113 pacientes derivados de contingencias comunes y que han causado alta médica durante 2018, suponiendo un incremento del 3,61% respecto a los datos del 2017.

Asimismo, el porcentaje de propuestas de alta realizadas por la Entidad en relación a los pacientes atendidos ha alcanzado en 2018 un 34,72%, manteniendo de esta manera elevados niveles de compromiso en la excelencia en la gestión.

# 3. Gestión

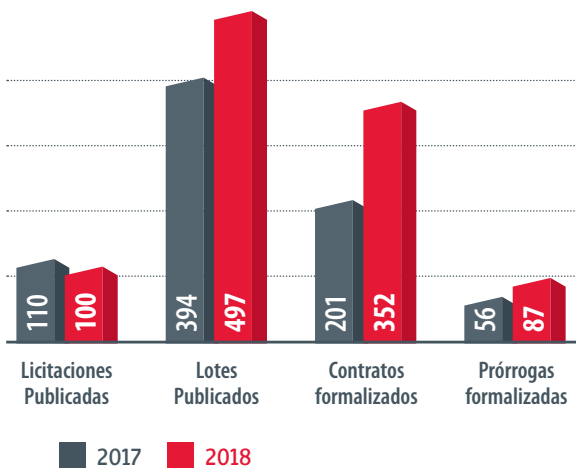
## Contratación

FREMAP es una Entidad incluida dentro del ámbito de aplicación de la normativa de Contratos del Sector Público, 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.

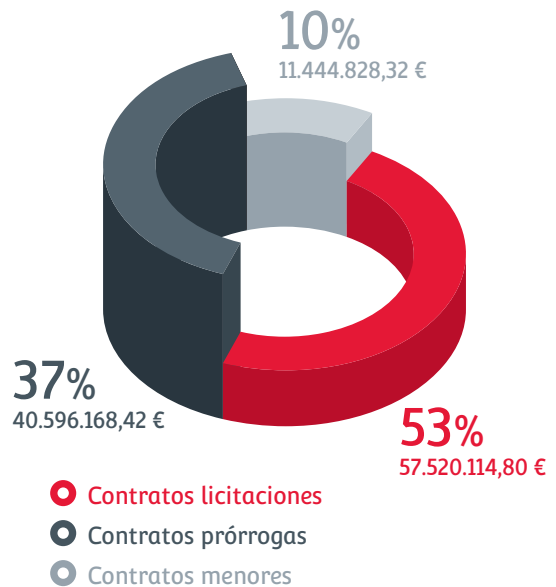
En base a ello, nuestra Entidad ha utilizado en la mayor parte de los expedientes de licitación el procedimiento abierto, en orden a fomentar la concurrencia del mayor número posible de candidatos y de respeto a los principios consagrados en la LCSP. En este sentido, la tramitación electrónica de la licitación, unida al fomento de la estructura de la licitación en lotes en consonancia con lo dispuesto en la normativa de contratación pública, ha supuesto en 2018 un incremento tanto del total de lotes licitados como en el número de contratos formalizados, bien derivados de procesos de licitación bien de prórrogas procedentes de los mismos.



### Actuaciones en materia de Contratación



### Comparativa en importe de contratos adjudicados



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.



## Gestión Económica



Empleados Oficina de Rivas Vaciamadrid

### Cuentas Anuales

Los Balances de Situación y las Cuentas del Resultado Económico-Patrimonial que se incluyen en 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 2018, así como las del ejercicio 2017, son fiel reflejo de las contenidas en las cuentas rendidas y auditadas en cada ejercicio, previo a su aprobación por la Junta General.

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

### Patrimonio Privativo

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

En la actualidad, las actividades relacionadas con este patrimonio se limitan a la administración de los bienes muebles e inmuebles que lo componen, ascendiendo su cifra de activo hasta los 14,44 millones de euros. Entre las distintas partidas que lo conforman, destaca la disminución de la partida Inversiones inmobiliarias como consecuencia de la venta de seis pisos en la ciudad de Bilbao.

El resultado del ejercicio presenta un beneficio de 0,25 millones de euros consecuencia, fundamentalmente, de lo referido en el párrafo anterior.

# 3. Gestión

## Gestión del Patrimonio Privativo

### Balance

Activo	2018	2017
A) Activo no corriente	276.771,44	338.920,85
I. Inmovilizado intangible	-	-
II. Inmovilizado material	79.719,21	87.682,56
III. Inversiones inmobiliarias	197.052,23	251.238,29
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	14.159.842,65	13.847.220,14
I. Activos en estado de venta	-	-
II. Existencias	-	-
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	-	373,50
V. Inversiones financieras a corto plazo	5.000,00	5.000,00
VI. Ajustes por periodificación	1.287.889,36	1.464.299,98
VII. Efectivo y otros líquidos equivalentes	14.154.842,65	13.841.846,64
<b>TOTAL ACTIVO (A + B)</b>	<b>14.436.614,09</b>	<b>14.186.140,99</b>

### Pasivo

A) Patrimonio neto	-1.293.929,04	-1.514.534,13
I. Patrimonio aportado	-	-
II. Patrimonio generado	-1.308.240,32	-1.571.023,70
III. Ajustes por cambios de valor	14.311,28	56.489,57
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	15.730.543,13	15.700.675,12
I. Provisiones a corto plazo	-	3.562.950,18
II. Deudas a corto plazo	-	-
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	15.730.543,13	12.137.724,94
V. Ajustes por periodificación	-	-
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)</b>	<b>14.436.614,09</b>	<b>14.186.140,99</b>

## Cuenta del Resultado Económico-Patrimonial

	2018	2017
1. Cotizaciones sociales	-	-
2. Transferencias y subvenciones recibidas	-	-
3. Prestaciones de servicios	-	-
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	22.642,22	19.832,17
6. Exceso de provisiones	-	-
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+5+6)</b>	<b>22.642,22</b>	<b>19.832,17</b>
7. Prestaciones sociales	-	-
8. Gastos de personal	-	-
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-	-
10. Aprovisionamientos	-	-1.089,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-128.788,35	-25.558,33
12. Amortización del inmovilizado	-9.152,37	-9.557,53
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-137.940,72</b>	<b>-36.204,86</b>
<b>I.- Resultado (ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A+B)</b>	<b>-115.298,50</b>	<b>-16.372,69</b>
13. Deterioro del valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	766.181,25	341,86
14. Otras partidas no ordinarias	-	-611.014,55
<b>II.- Resultado de las operaciones no financieras (I+13+14)</b>	<b>650.882,75</b>	<b>-627.045,38</b>
15. Ingresos financieros	2.161,42	19.784,75
16. Gastos financieros	-398.344,84	-536.363,57
18. Variación del valor razonable en activos financieros	-	-87.384,30
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-	-
<b>III.- Resultado de las operaciones financieras (15+16+18+20)</b>	<b>-396.183,42</b>	<b>-603.963,12</b>
<b>IV.- Resultado (ahorro o desahorro) neto del ejercicio (II+III)</b>	<b>254.699,33</b>	<b>-1.231.008,50</b>
21. Impuesto sobre beneficios	-	-
<b>V.- Resultado neto del ejercicio después de impuestos</b>	<b>254.699,33</b>	<b>-1.231.008,50</b>

# 3. Gestión

## Patrimonio de la Seguridad Social

El resultado del ejercicio a distribuir en 2018 por FREMAP en su actividad de colaboración con la Seguridad Social, desglosado por contingencias, ha sido el siguiente:

Resultados	Contingencias Profesionales	Contingencias Comunes	Cese de Actividad	Total
<b>Ingresos del ejercicio</b>				
Cotizaciones sociales	1.894.524.312,46	1.280.495.000,64	37.762.464,61	3.212.781.777,71
Otros ingresos	252.710.581,40	21.136.546,70	1.300.979,99	275.148.108,09
<b>Gastos del ejercicio</b>				
Prestaciones sociales	434.865.273,62	1.452.776.526,85	3.760.448,64	1.891.402.249,11
Transferencias y subvenciones	917.866.914,34	1.544.013,68	373.294,28	919.784.222,30
Otros gastos	555.526.601,08	151.524.652,78	5.099.306,87	712.150.560,73
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>238.976.104,82</b>	<b>-304.213.645,97</b>	<b>29.830.394,81</b>	<b>-35.407.146,34</b>
Resultado de ejercicios anteriores	58.129.594,98	45.448.321,25	2.889.445,31	106.467.361,54
Resultado neto generado por morosidad	-14.938.651,49	6.934.800,73	142.531,11	-7.861.319,65
<b>Resultado del ejercicio a distribuir</b>	<b>282.167.048,31</b>	<b>-251.830.523,99</b>	<b>32.862.371,23</b>	<b>63.198.895,55</b>



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 2018 la cifra de 63,20 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 32,41% en relación al resultado obtenido en el ejercicio precedente.

En cuanto al resultado del ejercicio ha supuesto unas pérdidas de 35,41 millones de euros, de los que 238,98 corresponden a beneficios derivados de la gestión de contingencias profesionales, 304,21 millones a las pérdidas ocasionadas en la gestión de contingencias comunes y, finalmente, 29,83 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 2018 con un incremento del 6,27% con respecto a los registrados en el ejercicio precedente. Valoradas separadamente las distintas contingencias, se registra un incremento del 6,58% en las contingencias profesionales y del 6,23% en las contingencias comunes, frente a la disminución del 5,79% 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 37,47% con respecto al ejercicio anterior como consecuencia de varios factores, siendo el más destacable la disminución del volumen de operaciones de venta de valores de renta fija gestionadas por la Entidad, así como del tipo aplicable para el cálculo de esta retribución, EONIA, con rentabilidad negativa a lo largo del ejercicio.
- Los gastos por prestaciones sociales representan el 58,87% de los ingresos por cotizaciones sociales y la cifra asciende a 1.891,40 millones de euros, experimentando un incremento del 12,60% respecto al ejercicio anterior. 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 decremento del 28,15%, a diferencia de las contingencias profesionales que cifran su aumento en el 3,75% y de las prestaciones correspondientes a las contingencias comunes, que muestran una variación también al alza del 15,72%.
- El apartado de gastos por aprovisionamientos asciende a 106,76 millones de euros, con un aumento del 2,59% respecto al ejercicio precedente, siendo lo más destacable el leve incremento de la asistencia sanitaria concertada establecido en un 0,53% frente a un crecimiento superior de la asistencia sanitaria no concertada fijado en un 5,69%.
- Los gastos correspondientes a transferencias y subvenciones concedidas ascienden a 919,78 millones de euros e incluyen los cánones, las cesiones al reaseguro, los capitales coste renta, la aportación efectuada a los centros mancomunados, los gastos de formación imputables al cese de actividad de los trabajadores autónomos y los botiquines entregados a empresas, representando en su conjunto el 28,63% de los ingresos por cuotas del ejercicio.

Cabe señalar la disminución en los gastos correspondientes a las cantidades ingresadas a favor de la TGSS en concepto de capitales coste renta que ha disminuido hasta los 393,86 millones de euros, un 7,57% menos respecto al ejercicio pasado 2017, consecuencia directa de la reducción de la siniestralidad en accidentes graves a lo largo del presente ejercicio 2018.

Asimismo, los gastos que corresponden a las cantidades abonadas a favor de la TGSS en concepto de reaseguro (258,27 millones de euros) y en concepto de aportaciones a los servicios comunes (258,34 millones de euros) han experimentado sendos incrementos del 6,24% y 6,65% respectivamente, consecuencia directa de la evolución positiva del incremento de los ingresos por cotizaciones en contingencias profesionales, sobre los que se calculan.

- Los otros gastos de gestión ordinaria presentan un aumento del 2,74%, situándose en los 395,17 millones liquidados en 2018. 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 135,17 millones y con un aumento del 6,35% con respecto al ejercicio anterior, y a la dotación a la provisión para contingencias en tramitación que asciende a 183,13 millones, lo que supone un incremento del 3,95%.

Así mismo cabe señalar la importante reducción en el gasto de suministros y servicios exteriores de 1,87 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 4,29% respecto al ejercicio anterior.

# 3. Gestión

## Gestión del Patrimonio de la Seguridad Social

### Balance

Activo	2018	2017
A) Activo no corriente	576.776.773,30	663.104.108,79
I. Inmovilizado intangible	1.314.173,40	1.104.429,89
II. Inmovilizado material	280.393.652,44	270.807.405,17
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	276.965.013,85	371.849.874,64
VI. Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	10.932.967,33	12.171.432,81
B) Activo corriente	1.186.691.766,59	860.106.594,50
I. Activos en estado de venta	-	-
II. Existencias	6.273.435,46	5.908.577,11
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	1.146.019.545,54	772.149.036,27
V. Inversiones financieras a corto plazo	3.827.842,31	5.726.671,01
VI. Ajustes por periodificación	1.287.889,36	1.464.299,98
VII. Efectivo y otros líquidos equivalentes	29.283.053,92	74.858.010,13
<b>TOTAL ACTIVO (A + B)</b>	<b>1.763.468.539,89</b>	<b>1.523.210.703,29</b>

### Pasivo

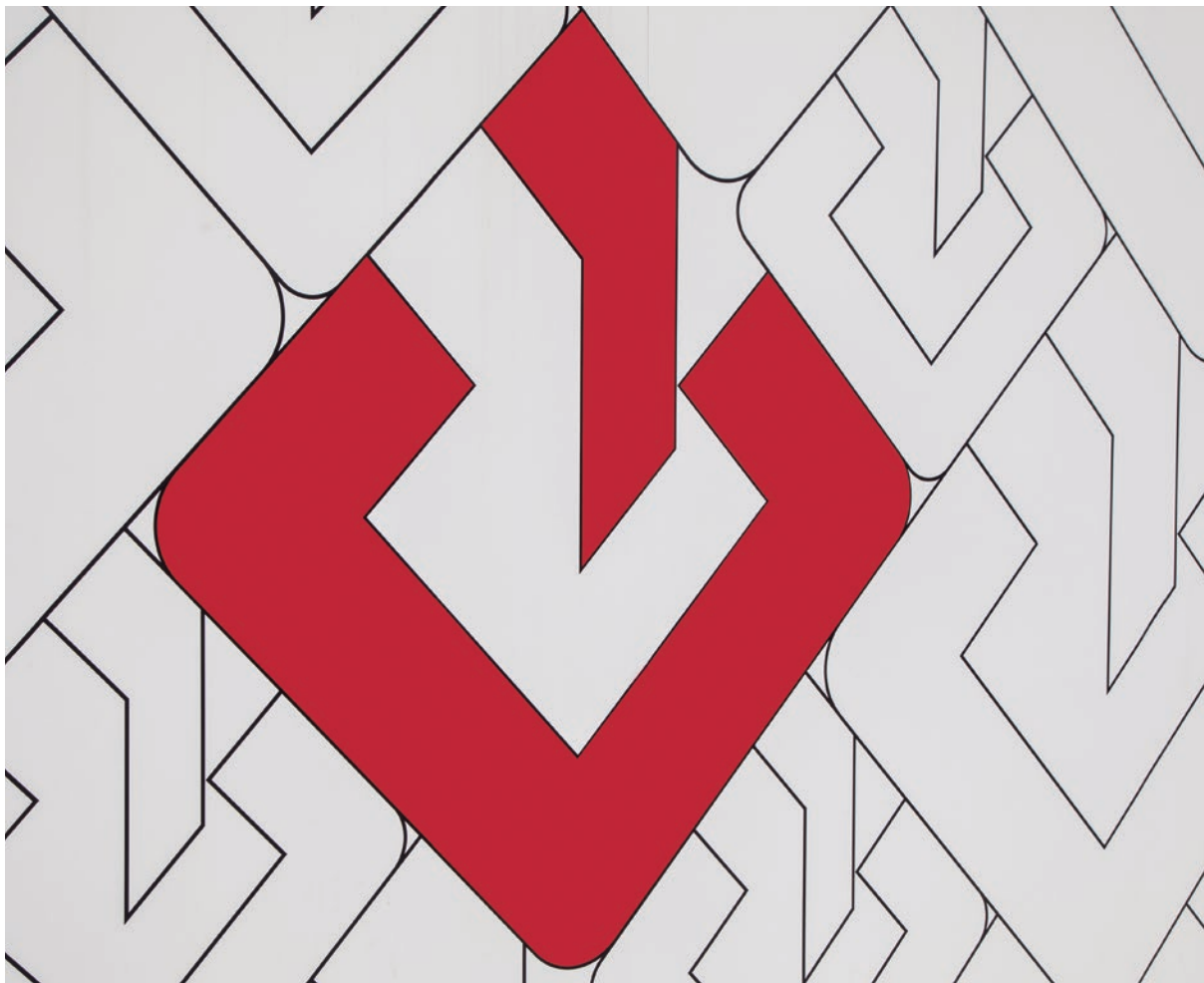
A) Patrimonio neto	1.133.676.309,24	1.198.088.950,00
I. Patrimonio aportado	-	-
II. Patrimonio generado	1.120.836.519,83	1.173.457.356,63
III. Ajustes por cambios de valor	12.632.188,01	24.423.991,97
IV. Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	207.601,40	207.601,40
B) Pasivo no corriente	5.322.987,46	-
I. Provisiones a largo plazo	-	-
II. Deudas a largo plazo	5.322.987,46	-
C) Pasivo corriente	624.469.243,19	325.121.753,29
I. Provisiones a corto plazo	188.993.478,58	181.581.602,15
II. Deudas a corto plazo	1.231.183,61	2.393.398,13
IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	434.244.581,00	141.146.753,01
V. Ajustes por periodificación	-	-
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)</b>	<b>1.763.468.539,89</b>	<b>1.523.210.703,29</b>



## Cuenta del Resultado Económico-Patrimonial

	2018	2017
1. Cotizaciones sociales	3.212.781.777,71	3.023.085.452,40
2. Transferencias y subvenciones recibidas	-93.317,79	2.660,09
3. Prestaciones de servicios	12.764.486,33	12.520.567,38
5. Otros ingresos de gestión ordinaria	231.993.716,14	224.658.105,60
6. Exceso de provisiones	2.944.180,48	2.831.573,85
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+5+6)</b>	<b>3.460.390.842,87</b>	<b>3.263.098.359,32</b>
7. Prestaciones sociales	-1.891.402.249,11	-1.679.812.516,15
8. Gastos de personal	-197.883.615,41	-193.002.311,55
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-919.784.222,30	-922.041.593,25
10. Aprovisionamientos	-106.763.803,64	-104.072.375,44
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-395.172.750,49	-384.624.244,34
12. Amortización del inmovilizado	-11.846.143,99	-11.503.495,00
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)</b>	<b>-3.522.852.784,94</b>	<b>-3.295.056.535,73</b>
<b>I.- Resultado (ahorro o desahorro) de la gestión ordinaria (A+B)</b>	<b>-62.461.942,07</b>	<b>-31.958.176,41</b>
13. Deterioro del valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	-208.279,03	-236.558,71
14. Otras partidas no ordinarias	9.528.137,85	7.417.303,71
<b>II.- Resultado de las operaciones no financieras (I+13+14)</b>	<b>-53.142.083,25</b>	<b>-24.777.431,41</b>
15. Ingresos financieros	6.802.029,46	10.878.197,59
16. Gastos financieros	-98.397,48	-20.559,12
18. Variación del valor razonable en activos financieros	11.031.304,93	8.677.311,65
20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros	-	-
<b>III.- Resultado de las operaciones financieras (15+16+18+20)</b>	<b>17.734.936,91</b>	<b>19.534.950,12</b>
<b>IV.- Resultado (ahorro o desahorro) neto del ejercicio (II+III)</b>	<b>-35.407.146,34</b>	<b>-5.242.481,29</b>
21. Impuesto sobre beneficios	-	-
<b>V.- Resultado neto del ejercicio después de impuestos</b>	<b>-35.407.146,34</b>	<b>-5.242.481,29</b>

# 3. Gestión



## Oficina de Rivas Vaciamadrid

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 2018 alcanzaron un importe de 106,47 millones de euros, lo que representa un decremento del 23,81% sobre la cifra registrada en el ejercicio anterior.

Finalmente, la aplicación a resultados de la variación neta de la morosidad del ejercicio 2018 respecto al precedente completa el resultado a distribuir del ejercicio que se comentaba al inicio de este apartado, y presenta una variación del 80,82%. El impacto de esta morosidad, por importe de 7,86 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, 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:

Euros

<b>Resultado a distribuir</b>	<b>63.198.895,55</b>
<b>Contingencias Profesionales (A.T. y E.P.)</b>	<b>282.167.048,31</b>
Dotación a Reserva de Estabilización Contingencias Profesionales	282.167.048,31
Dotación a Reserva Complementaria	-
Dotación a Reserva de Asistencia Social	-
Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social	-
<b>Contingencias Comunes (I.T.C.C.)</b>	<b>-251.830.523,99</b>
Desdotación de Reserva de Estabilización Contingencias Comunes	-59.452.293,06
Desdotación de Reserva de Estabilización Contingencias Profesionales	-230.998.214,44
Desdotación de Reserva Complementaria	-24.597.932,43
Dotación a la Reserva de Estabilización Contingencias Comunes	63.217.915,94
Fondo de Reserva de la Seguridad Social	-
<b>Cese de Actividad Trabajadores Autónomos (C.A.T.A.)</b>	<b>32.862.371,23</b>
Desdotación de Reserva de Estabilización por Cese Actividad en la Mutua	-541.075,30
Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad en la Tesorería General de la Seguridad Social	33.403.446,53

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

Reserva	Situación a 31/12/2018	Propuesta de Distribución	Situación después de Distribución
<b>Estabilización Contingencias Profesionales</b>	736.437.424,05	51.168.833,87	787.606.257,92
<b>Estabilización Contingencias Comunes</b>	59.452.293,06	3.765.622,88	63.217.915,94
<b>Estabilización Cese de Actividad</b>	9.853.533,86	-541.075,30	9.312.458,56
<b>Complementaria</b>	24.597.932,43 (*)	-24.597.932,43	0,00
<b>Asistencia Social</b>	19.212.758,05 (*)	0,00	19.212.758,05
<b>TOTAL</b>	<b>849.553.941,45</b>	<b>29.795.449,02</b>	<b>879.349.390,47</b>

(\*) En estos datos se incluyen las aplicaciones efectuadas en el propio ejercicio 2018 como consecuencia de los gastos producidos que reglamentariamente son financiados con cargo a dichas reservas y que en el caso de la Reserva Complementaria ascendieron a 87.669,36 euros y a 15.959.756,55 euros en el caso de la Reserva de Asistencia Social.

# Servicio

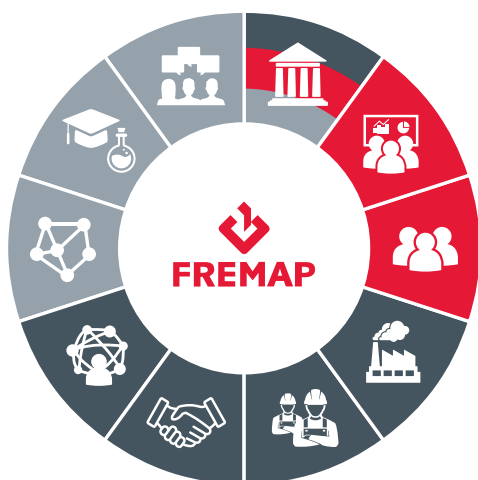


# Información y Divulgación del Conocimiento

## 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 2018, la comunidad en las redes sociales en las que FREMAP tiene presencia corporativa alcanzó los 21.343 seguidores, con un incremento del 34,40% respecto a 2017, 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.



(\*) El Canal de videos de FREMAP en YouTube ha incorporado 60 títulos más durante el año 2018 que, junto a los publicados con anterioridad completan una propuesta de 202 videos que alcanzaron 837.600 visualizaciones y 1.996.700 minutos de video reproducido.

# 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 2018 ascendió a 572.520 experimentando un crecimiento del 36,89% con respecto al ejercicio anterior. Se han gestionado 691.426 alertas de servicio, con un crecimiento del 28,87% sobre el año 2017. Los trabajadores han solicitado un total de 2.305 informes médicos, un 18,75% menos que el año anterior, fruto de 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, nos exige una revisión continua de los servicios y contenidos de la aplicación con el objetivo de añadir nuevas posibilidades tecnológicas que mejoren sus funcionalidades, de forma que los usuarios dispongan de los mejores medios para la realización de las gestiones relacionadas con sus obligaciones de Seguridad Social y puedan acceder a la mayor información posible sobre su gestión y resultados.

Datos de uso Fremap Online	2017	2018	Variación Interanual
Noticias Publicadas	193	304	57,51%
Usuarios activos	34.326	36.527	6,41%
Servicios solicitados	9.580.285	10.457.274	9,15%
Alertas informativas enviadas	4.254.021	4.339.435	2,01%



En 2018 destacan las modificaciones realizadas en el apartado de BONUS, posibilitando la solicitud telemática del incentivo a través de FREMAP Online, así como el seguimiento de la información relativa a ésta. En relación a los usuarios que utilizaron esta nueva funcionalidad, su valoración fue la que se detalla a continuación:

Encuesta de BONUS	2018
Nº de Encuestas Realizadas	391
<b>Valoración por Servicio</b>	
Solicitud a través FREMAP On Line	91% Fácil/Muy Fácil
Información de FREMAP	93% Buena/Muy Buena
Respuesta a consultas sobre BONUS	87% Buena/Muy Buena
Requisitos Legales BONUS	62,26% Fáciles de cumplir

Imagen de archivo

## Actividades Divulgativas en Materia de Prevención de Riesgos Laborales

Como complemento del programa de asistencia técnica y con el fin de orientar y facilitar la actualización técnica de los profesionales, directivos y mandos de las empresas asociadas, así como para fomentar la integración de la prevención, se han impartido en todo el territorio nacional 303 actividades divulgativas dirigidas a que el personal técnico y directivo pueda adquirir las habilidades necesarias para el desempeño de las funciones preventivas asignadas.

De las actividades de divulgación programadas, se han celebrado 221 jornadas técnicas correspondientes a 47 títulos, que han contado con 5.069 asistentes. Asimismo, se han efectuado 82 "Talleres para la Integración de la Prevención", de convocatoria reducida y con carácter eminentemente práctico, en los que se han registrado 1.473 asistentes, siendo las principales novedades respecto a los temas tratados en 2017 los siguientes:

- Concepción, diseño y rediseño de puestos y herramientas de trabajo.
- Conjuntos de máquinas: seguridad en sistemas de fabricación integrados.
- Inspección de instalaciones en emplazamientos peligrosos.
- ISO 45001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Liderar desde la seguridad y salud.

## 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 un mejor y más eficiente gestión de estas prestaciones, a lo largo del ejercicio se han desarrollado 379 talleres en los que han participado un total de 3.406 asistentes. Adicionalmente, FREMAP ha participado en 29 jornadas a las que han acudido 2.048 personas, incrementado así nuestra presencia institucional.

Las principales novedades respecto a los temas tratados en el ejercicio precedente han sido:

- Cese de actividad de trabajadores autónomos.
- Enfermedad Profesional.
- Gestión del absentismo laboral. Indicadores.
- Gestión y control del sistema de liquidación directa.
- Ley de Reformas urgentes del trabajo autónomo.
- Nociones básicas para la gestión de prestaciones.
- Redes sociales al servicio de la experiencia de cliente.
- Seguimiento y control de las situaciones de incapacidad temporal derivada de las contingencias comunes.
- Seguridad de la Información.
- Solicitud del Bonus a efectuar en 2018.

En relación a este último apartado, y en consonancia con las mejoras realizadas en la aplicación FREMAP Online comentadas con anterioridad, cabe destacar que el amplio programa de divulgación y asesoramiento a empresas realizado ha permitido en este ejercicio registrar 32.831 solicitudes de incentivos a la reducción de la siniestralidad laboral, por un total de 47,84 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, destacan los cursos y actividades de formación desarrollados por nuestra Entidad, abiertos tanto a facultativos propios como ajenos:

Hospital Organizador	Evento
Majadahonda	VIII Jornadas teórico-prácticas de ecografía en anestesiología y dolor.
Sevilla	VII Curso de artroscopia de Tobillo y Pie.
Majadahonda	II Jornadas FREMAP Terapia Ocupacional en patología física y neurocognitiva.
Majadahonda	II Jornadas de actualización en laboratorio clínico.
Majadahonda	Seminario de diagnóstico por imagen.

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	10
Comunicaciones y ponencias	131
Moderaciones de mesa	11
Pósteres	34



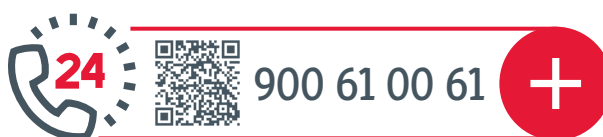
Oficina de La Palma

## 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 2018 en el ámbito de asistencia telefónica han sido 76.335 llamadas atendidas de empresas y trabajadores, correspondiendo 70.892 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 1.332 servicios, desglosados en 994 traslados nacionales, 60 traslados internacionales, 9 coberturas de gastos médicos internacionales y, finalmente, 269 expedientes informativos sobre ubicación de centros de asistencia en el extranjero.





## 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.

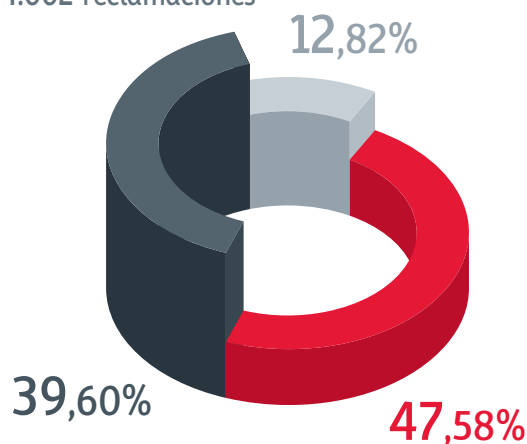
En este sentido, uno de los factores para propiciar dicha mejora es el análisis y gestión de las reclamaciones recibidas, que FREMAP categoriza de la manera siguiente:

- 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, 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 2018, de las 4.002 reclamaciones recibidas (un 0,25% sobre el total de expedientes registrados de las distintas contingencias gestionadas por FREMAP), fueron aceptadas, total o parcialmente, un 24,24%; respecto al total de respuestas emitidas por FREMAP; en un 0,98% de los casos los clientes manifestaron su desacuerdo con la misma.

### Reclamaciones

4.002 reclamaciones



- Sanitarias
- Calidad y Servicio
- Gestión de prestaciones

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 (2.608 entrevistas realizadas en 2018), 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 2018 un total de 948 solicitudes: 907 peticiones de información (en su mayor parte referidas a los servicios de la Mutua como citas, pagos, requisitos de gestión, etc.), 34 sugerencias de mejora y 7 agradecimientos.

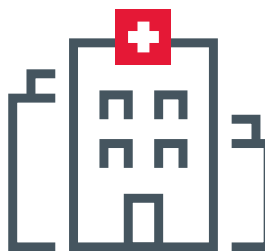


Adicionalmente, FREMAP realiza el seguimiento de las percepciones de sus clientes a través de un sistema de encuestas periódicas. Éstas encuestas a clientes se constituyen en la herramienta básica para valoración del grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por FREMAP. Su objetivo fundamental 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 2018 se han realizado un total de 37.624 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



**8,26**

Centros Asistenciales

12.720 encuestas

**9,00**

Hospitales con Internamiento

5.281 encuestas

**9,05**

Hospitales de Día

642 encuestas

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

En 2018 se realizaron un total de 4.501 encuestas a las trabajadoras que habían solicitado la prestación económica en los centros de FREMAP (un 91,80 % del número total de certificados médicos expedidos).

La valoración del interlocutor que FREMAP pone a su disposición fue de un 8,64, la satisfacción en relación a la información recibida sobre la prestación alcanzó un 8,54, y la valoración global de los servicios prestados en un 8,70.



Trabajadores beneficiarios de la prestación por Incapacidad Temporal de Contingencias Comunes

Trabajadores ITCC Cuenta Ajena

**3.434 encuestas**

**7,78 Valoración Media**

Trabajadores ITCC Cuenta Propia

**8.465 encuestas**

**8,20 Valoración Media**

Trabajadores Autónomos perceptores de la prestación por Cese de Actividad

A lo largo del ejercicio se efectuaron 209 encuestas telefónicas a los trabajadores autónomos que habiendo presentado la correspondiente solicitud de prestación económica ésta fue autorizada, y que valoraron con un 8,33 la actuación realizada por su gestor, con un 8,13 la información recibida y, finalmente, puntuaron con un 8,34 la valoración general de los servicios prestados. El 83,73% de los trabajadores encuestados, reconocieron haber cobrado la prestación en un plazo corto/muy corto.

Empresas Asociadas

**612 encuestas**

**7,81 Valoración Media**

Asesorías Laborales

**1.760 encuestas**

**8,35 Valoración Media**

Oficina de Valladolid



# 4. Servicio

## Responsabilidad Social Empresarial

### Responsabilidad Social de FREMAP

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

En 2018 se ha iniciado el nuevo Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) 2018-2021, que persigue 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.

Nuestra Política de Responsabilidad Social tiene por objeto establecer 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.



### 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.

En 2018, y hasta el mes de septiembre, se ha estado colaborando con las entidades Asociación Paz y Bien y AFANAS San Fernando, primeras ganadoras del VIII Concurso de Proyectos Solidarios de FREMAP, celebrado en 2017 y cuyos proyectos consistían en crear una "sala de los sentidos" en el complejo social San Buenaventura de Alcalá de Guadaíra (Sevilla) para la estimulación sensorial de personas con discapacidad funcional cognitiva y construir un aula de estimulación multisensorial en AFANAS San Fernando (Cádiz) para que personas con discapacidad intelectual estén expuestas a estímulos controlados como música, luces de colores, aromas, texturas donde explorar, descubrir y disfrutar del mundo de los sentidos. En el mes de noviembre se hizo entrega del cheque a las dos asociaciones.

Asimismo, desde octubre de 2018, se comenzó a colaborar con la Fundación Pequeño Deseo (segundo ganador del concurso), 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.

## Principales Premios y Reconocimientos

La actividad realizada por la Entidad durante este ejercicio 2018, 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 a la mejor comunicación en el XVII Congreso Nacional de la Asociación Española de Enfermería en Traumatología y Ortopedia (A.E.E.T.O.), celebrado en Santander del 11 al 13 de abril de 2018, con la comunicación "Hilvanando cuidados: Empatía y habilidades sociales en C.O.T.". Rosa Vilda Prado.
- Dr. Antonio Jiménez Martín del Hospital FREMAP Sevilla, Premio de la Real Academia de Medicina de Sevilla al mejor trabajo científico sobre cirugía o especialidades quirúrgicas "Experiencia en la ligamentoplastia del cruzado anterior con sistema de isquiotibiales aperfix®, a propósito de 224 casos".
- Premio a la mejor comunicación oral de Traumatología Sociedad Española de Traumatología Laboral SETLA Dr. Miguel Ferrán por "Factores pronósticos en la evolución de fracturas subcapitales de cadera a necrosis avascular en pacientes jóvenes". Beatriz Padial Del Pozo, Ricardo Sánchez Hidalgo, Gloria López Hernández, Fernando García de Lucas.
- Premio a la mejor comunicación oral Sociedad Española de Traumatología Laboral SETLA para Médicos Asistenciales. "Manejo y tratamiento de las amputaciones de falange distal de los dedos". Margarita Suárez Hijarrubia, Adela Fuentes Sanz.
- Premio a la mejor comunicación oral Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA) para Enfermería. "La importancia de la monitorización externa de enfermería para la supervivencia de los colgajos libres". Mercedes Concejero Lasso De La Vega, Elena Morales García.

### Formación

- Primer Premio de la V Edición de Premios a Proyectos Emocionalmente Responsables, convocados por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, por el proyecto formativo "Desarrollo personal y relaciones efectivas en el entorno laboral", que se llevó a cabo en 2016 y 2017, orientado al desarrollo de habilidades del personal de Gestión basado en los modelos de la inteligencia emocional.

### Prevención de Riesgos Laborales

- Reconocimiento de la Universidad de Sevilla a D. Antonio Cirujano González, Director del Servicio de Prevención, a la labor formativa, informativa, divulgativa y de sensibilización en materia Preventiva.

### Responsabilidad Social

- Mención a FREMAP por su labor de difusión de la epilepsia entre sus empleados y empresas, entregada por el embajador del Reino de Bélgica, Marc Calcoen y Jesús Sobrino, Director General de UCB Pharma.
- Agradecimiento de UNICEF por la participación de Acción Social FREMAP en la campaña de Emergencia en Indonesia.
- Agradecimiento de la Parroquia San Antonio de Padua a FREMAP Algeciras por su donación de material de higiene para familias necesitadas.
- Agradecimiento de la Fundación Padre Leonardo Castillo para FREMAP Aljarafe por su donación de alimentos, juguetes y ayudas técnicas para personas necesitadas.

# 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	1.316	566	750
Prevención	149	57	92
Sanitaria	2.324	1.557	767
Soporte técnico	307	151	156
Servicios generales	71	33	38
<b>TOTAL</b>	<b>4.167</b>	<b>2.364</b>	<b>1.803</b>
<b>Distribución</b>		<b>56,73%</b>	<b>43,27%</b>

### TEMPORALES (Suplencias y circunstancias excepcionales)

Grupos Profesionales	Personas	Mujeres	Hombres
Gestión	40	30	10
Prevención	-	-	-
Sanitaria	249	166	83
Soporte técnico	8	4	4
Servicios generales	8	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>202</b>	<b>103</b>
<b>Distribución</b>		<b>66,23%</b>	<b>33,77%</b>

## 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	16
Hombres	16
<b>Total</b>	<b>32</b>

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 2018 se realizaron las siguientes evaluaciones:

- ✓ Evaluación anual a un total de 1.220 personas del área sanitaria.
- ✓ Evaluación del cumplimiento anual de objetivos anuales a 910 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

## Equidad e Igualdad de Oportunidades

### Igualdad, Conciliación y Diversidad

FREMAP declara su claro y rotundo compromiso a favor del cumplimiento de los principios recogidos en la Ley Orgánica para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, refrendado dicho compromiso en sus documentos de 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, en el marco del Plan de Igualdad, son sometidas a un especial seguimiento con objeto de garantizar que estos criterios se mantienen en toda la Organización.

Con fecha 31 de diciembre de 2018, ha finalizado la vigencia del I Plan de Igualdad de FREMAP y se ha iniciado la negociación con la representación legal de los trabajadores para la implantación de nuestro II 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 2018), 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

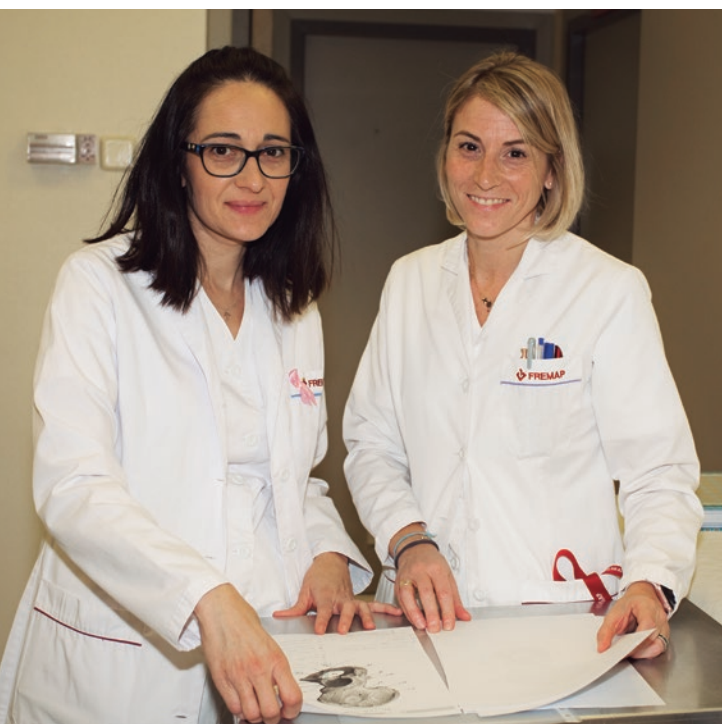
**“FREMAP potencia el apoyo a las personas con discapacidad, procurando su readaptación física y su reinserción laboral, comprometiéndose, además, a otorgarles preferencia en el empleo de la Entidad y a facilitar la accesibilidad a sus instalaciones”.**

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

Año	% Contratación Directa	% Con Medidas Alternativas
2016	2,02	3,12
2017	2,06	3,92
2018	2,13	3,78

Esto ha permitido que nuestra Entidad haya obtenido en 2018 nuevamente el Sello Bequal Plus, con el que se reconoce la labor responsable de FREMAP con las personas con discapacidad.

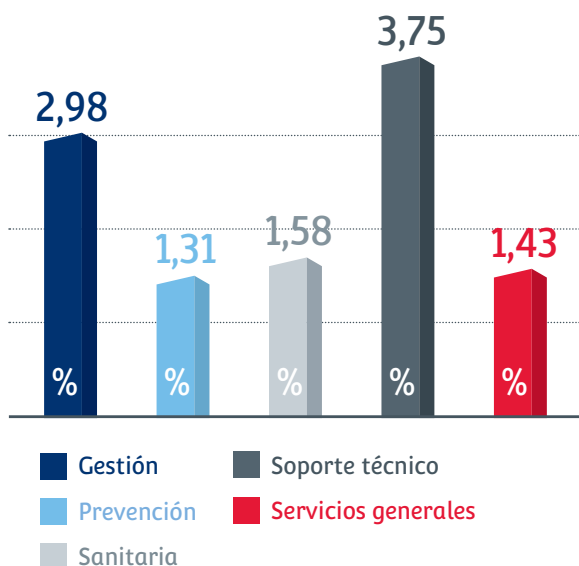




Empleadas Oficina de Valladolid

## Personas Contratadas con Discapacidad

### % Contratación Directa por Grupos Profesionales



## 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 2018 hemos acogido un total de 644 alumnos, de los que 566 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 107 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.

En el ámbito de la colaboración sanitaria con personal ya titulado, en nuestros Hospitales se ha facilitado la rotación, en servicios de Cirugía Ortopédica y Traumatológica, Anestesiología y Reanimación, Rehabilitación y Diagnóstico por la Imagen, de un total de 80 profesionales del Servicio Público de Salud.

# Innovación



## Investigación Sanitaria

La innovación es un aspecto clave en FREMAP. Debemos desarrollar nuevas ideas, soluciones y generar cambios que arrojen resultados positivos y consoliden nuestro éxito.

Nos encontramos en un mercado cada vez más competitivo donde la innovación se ha convertido en el motor que impulsa la transformación y el crecimiento de las compañías.

Es imprescindible estar a la vanguardia de las necesidades y tendencias actuales, así como optimizar los procesos y ofrecer nuevos servicios que permitan a FREMAP posicionarse de manera estratégica para seguir siendo los líderes del sector.

FREMAP, por tanto, apuesta por la Innovación como elemento clave de su estrategia, algo que queda reflejado en el Plan Estratégico 2018-2021 donde uno de sus cuatro objetivos estratégicos es la Innovación. Pretendemos

fomentar la innovación y la investigación realizando un análisis interno y de la situación del entorno para identificar qué tendencias y soluciones existentes en el mercado pueden ser de aplicación para FREMAP.

Es indudable que la investigación sanitaria debe ser uno de los grandes pilares del proceso de consolidación de FREMAP en el ámbito de la Innovación y para ello, desde hace ya unos años estamos avanzando, con objeto de integrar los procesos de innovación tecnológica en el ámbito sanitario, en el desarrollo e implantación de la tecnología de la impresión 3D.

Mientras este proyecto sigue su camino, nuestros profesionales siguen trabajando en la investigación y el desarrollo del conocimiento en el ámbito sanitario, para cuya promoción en 2018 se ha revisado y actualizado por completo, con nuevos formularios y circuitos, el proceso para la gestión de los Trabajos Científicos en FREMAP.



Empleados Oficina de León

# 6. Innovación

## Proyectos de investigación clínica, tesis doctorales y artículos científicos

Título del trabajo	Autores	Tipo trabajo
Incidencia del síndrome de espalda fallida tras artrodesis de columna en FREMAP una mutua de accidentes de laborales. Resultados del tratamiento mediante epidurolisis.	Rodríguez Macías MJ.	Proyecto Investigación
Fijación monosegmentaria como tratamiento de las fracturas por compresión con lesión del complejo ligamentario posterior. Serie de tres casos.	Contreras Citores Y.	Proyecto Investigación
Fractura luxación de hombro, con Hill Sachs invertido del 38%.	Jiménez Martín A.	Proyecto Investigación
Tratamiento quirúrgico de las fracturas de calcáneo apoyado en impresión 3D.	Catalán Amigo S.	Proyecto Investigación
Influencia de la infiltración de plasma rico en plaquetas en el tratamiento artroscópico de roturas de manguito rotador.	Hernández Seoane G.	Proyecto Investigación
Efectividad de cuatro métodos de trabajo muscular en la ganancia de fuerza de isquiosurales y cuádriceps: relación junto a variables genéticas asociadas a la mejora de la fuerza explosiva.	Autor: Alberto Melian Ortiz. Defendida el 12 de julio en la Universidad Rey Juan Carlos, fue evaluada por los Doctores D <sup>a</sup> . Sofía Laguarda Val, D. David Varillas Delgado y D <sup>a</sup> . Carmen Gallardo Pino y tutorizada por el Dr. D. Juan Antonio García Velasco, obteniendo una calificación de Sobresaliente cum laude.	Tesis Doctoral
Resultados del tratamiento quirúrgico de las luxaciones acromioclaviculares tipo III mediante técnica de Weaver-Dunn modificada.	López Alameda S, Fernández Santas T, García Villanueva A, Varillas Delgado D, García de Lucas F.	Artículo Científico. Revista Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología. Vol. 62, Núm. 2, marzo-abril 2018. Páginas 93-156.
Influencia del espesor del ligamento transversal del carpo en el síndrome del túnel carpiano.	Bartolomé Villar A, Pastor Valero T, Fuentes Sanz A, Varillas Delgado D, García de Lucas F.	Artículo Científico. Revista Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología. Vol. 62, (2) 100-104.
An Alternative Thumb Reconstruction by Double Microsurgical Transfer from the Great and Second Toe for a Carpometacarpal Amputation.	Roger de Oña I, Studer de Oya A, García Villanueva A.	Artículo Científico. The Journal of Hand Surgery American Society for Surgery of the Hand. October 2018. Vol. 43; Issue 10, p955.e1-955.e9.
Factores de riesgo y síndrome del túnel carpiano en el entorno laboral.	Sutil Blanco A, Bernaldo de Quirós Ramos S, Varillas Delgado D, García de Lucas F.	Artículo Científico. Revista Iberoamericana de Cirugía de la Mano. 2018;46 (1):020-025.
Reparación del tendón extensor pollicis longus, mediante la técnica del lazo con el extensor pollicis brevis.	Abad Morenilla JM, Sutil Blanco A, Varillas Delgado D, García de Lucas F.	Artículo Científico. Revista Iberoamericana de Cirugía de la Mano. 2018;46 (1):012-019.
Involuntary, slow, rhythmic movements of the shoulder girdle after scapular surgery: Shoulder girdle dyskinesia.	López Blanco R, Monroy Díaz-Guerra M, Méndez Guerrero A, Hijosa Pedregosa M, Almoguera Sánchez-Villacañas JR, García de Lucas F, Miranda Mayordomo M, Alonso Ortiz A.	Artículo Científico. Parkinsonism & Related Disorders. Volume 51, June 2018, Pages 119-120.
Estudio de Variables en los Cuidados Hospitalarios de Enfermería en Cirugía de Columna Lumbar.	San Segundo Santos MJ, Díaz- Maroto Ortega N, Puig Pérez N, Varillas Delgado D.	Artículo Científico. Revista de la Sociedad Española de Enfermería en Cirugía, SEECir, Sep. 2018.
Chronic Achilles tendon rupture associated with rupture of the peroneus brevis tendon. A clinical case	Catalán Amigo S, García Medina JR.	Artículo Científico. Revista Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología. 2018.
Reanclaje artroscópico del ligamento talofibular anterior, técnica all-inside. Nuestra experiencia.	Catalán Amigo S, García Medina JR, Orduña Moncusí M.	Artículo Científico. Revista Española Artroscopia y Cirugía Articular. 2018;25(3):219-26.

## Creatividad e Innovación

En este ejercicio se ha formalizado la creación del servicio de innovación que nos va a permitir, a través de la participación de todos los empleados de FREMAP y del conocimiento e ideas externas, asegurar innovaciones de un mayor nivel de diferenciación y posicionamiento en el mercado, estableciendo focos de innovación alineados con la estrategia de FREMAP.

# innovación

**FREMAP**

Entre las funciones de este servicio se encuentran:

- Fomentar una cultura creativa en FREMAP.
- Gestión del observatorio de innovación tanto a nivel interno, observando lo que ocurre dentro de FREMAP, como a nivel externo, observando las tendencias del entorno.
- Selección y viabilidad de ideas creando prototipos que nos permitan tomar decisiones.

Como punto de partida para crear una cultura de innovación en FREMAP, haciendo que cualquiera de nuestros empleados pueda ser partícipe en el proceso de innovación, se ha procedido a modernizar nuestra herramienta de generación de ideas y se ha publicado un nuevo reto a toda la Organización. Este reto parte de una de las acciones previstas en el Plan Estratégico 2018-2021, ya que en cada una de las acciones estratégicas se valora la participación del servicio de innovación.

Todas las acciones recogidas en el Plan Estratégico suponen cambios en la forma de trabajar y permiten una mejora en nuestros procesos, pero, además, en FREMAP consideramos innovación cualquier mejora incluida en nuestros sistemas de trabajo que por ende quedan reflejadas en nuestros procesos.

Prueba de ello son las cinco acciones estratégicas que se han implantado en 2018 y las mejoras introducidas en un gran número de procesos que han provocado su actualización, hechos que quedan recogidos a lo largo de este informe.



Imagen de archivo

Desde el servicio de innovación, durante el año 2018 se ha trabajado con una nueva tecnología de Robotización de Procesos Automáticos (RPA), que permite automatizar aquellas tareas de menor valor añadido y que, por su naturaleza administrativa, pueden ser realizadas por un "robot" ejecutando paso a paso cada una de ellas sin entrar a resolver ningún tipo de excepción.

De esta manera conseguiremos reducir o eliminar carga de trabajo de los empleados en procesos voluminosos y repetitivos, pudiendo dedicar este tiempo a tareas de mayor valor.

Así mismo, se están desarrollando jornadas de creatividad y aplicación de metodologías con algunos colectivos, con un reto en concreto sobre el que se trabaja aplicando la metodología y las técnicas de creatividad individual y grupal. Adicionalmente cabe destacar el gran número de ideas registradas a través de nuestro canal de sugerencias.

En FREMAP estamos convencidos que la innovación está en manos de los empleados y son ellos, con sus ideas, los que pueden hacer crecer a la Mutua.

En el Resumen Informe Anual 2018, 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.
- Antalis Iberia, S.A.
- Hermanos Oblanca, S.L.
- LM Wind Power Spain, S.A.
- Queserías Entrepinares, S.A.U.
- Setna Nutrición, S.A.
- Sociedad Cooperativa General Agropecuaria (ACOR)
- Tvitex System Glass, S.L.

#### **Domicilio social**

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

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

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

#### **Preimpresión e impresión**

Monterreina Comunicación, S.L.U.

#### **Depósito legal**

M-20613-2019





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

    ¡Síguenos!